**Dikeletšo tše bohlokwa ge o reka dipholisi tša inšorentshe**

**Naa o nyaka go reka pholisi ya inšorentshe?**

**Dikeletšo tše bohlokwa tše tharo di ka thuša.**

O se ke wa no reka setšweletšwa goba tirelo efe goba efe ya inšorentshe yeo o bapaletšwago yona. Netefatša gore o reka pholisi ye kaone yeo e swanetšego dinyakwa le ditekanyetšo tša gago.

**Hlokomela**: Ka mo poroutšhareng ye le bolela ka ga **inšorentshe ya bophelo** (yeo mo nakong ye e fetilego e bego e tsebja bjalo ka inšorentshe ya lebaka le letelele) le **inšorentshe ye e sego ya bophelo** (ye mo nakong ye e fetilego e bego e tsebja bjalo ka inšorentshe ya lebaka le lekopana).

|  |  |
| --- | --- |
| **DITLHALOŠO**  Go bohlokwa gore o hwetše tlhathollo go tšwa go khamphani ya gago ya inšorentshe ka ga ditlhalošo, mantšu le mafokwana ao a tlwaelegilego. | |
| **Mojalefa** | Motho goba sehlopha seo se kgethilwego ke mong wa pholisi yo a lefago pholisi ya inšorentshe kgwedi le kgwedi. |
| **Kholego** | Dikholego tšeo motho a nago le maswanedi go tšona go ya ka pholisi ya inšorentshe ya bophelo goba pholisi ya inšorentshe ye e sego ya bophelo. |
| **Nako ya go phumola pholisi** | O ka phumola pholisi ya bophelo mo lebakeng la matšatši a 31 ka morago ga go hwetša dingwalwa tša pholisi, ge fela e le gore ga se wa ka wa dira kleime go kholego efe goba efe. |
| **Go tsebagatša** | Tshepedišo yeo go yona bobedi mong wa pholisi le khamphani ya inšorentshe di swanetšego go tsebišana dintlha ka moka pele ga ge konteraka e ka saenwa. |
| **Tšhelete ya phihlelelo** | Tšhelete ya phihlelelo ke tšhelete yeo e tlago tšwa ka morabeng wa gago ge o dira kleime go inšorensthe ya gago ye e sego ya bophelo. Go fa mohlala, ge e le gore o na le kleime ya inšorentshe ye e dumeletšwego ya R100 000 gomme tšhelete ya gago ya phihlelelo e le R5 000, khamphani ya inšorentshe e tla go lefa tšhelete ye e šetšego, e lego tšhekete ya kleime ka moka ya R100 000 go gogilwe tšhelete ya tlaleletšo ya R5 000. Ka fao o tla hwetša R95 000. |
| **Go se akaretšwe le mellwane** | Go se akaretšwe go mabapi le dilo tše itšego, ditahlegelo goba ditiragalo tšeo di sa thušwego ka inšorentshe mabapi le pholisi ya gago. Mellwane ke dikotsi, mathata, maemo, goba thoto yeo e sego ya akaretšwa ka pholising ya gago. |
| **Go se sa šoma** | Se se ra gore pholisi ya inšorentshe ga e sa šoma goba konteraka magareng ga khamphani ya inšorentshe le mong wa pholisi ga e sa phethagatšwa. Pholisi ya inšorentshe e tla emiša go šoma ge o sa lefe ditefelo tša gago tša kgwedi le kgwedi ge go šetše go fetile nako ya tebalelo yeo e beilwego ka gare ga konteraka ya gago ya inšorentshe. |
| **Nako ya tebalelo** | Molao wa Inšorentshe ya Lebaka le Letelele o bolela gore ge ditefelo tša kgwedi le kgwedi di sa lefše ka letšatšikgwedi leo le beilwego, go swanetše go ba le nako ya tebalelo ya bonyane matšatši a 15 pele ga ge pholisi e ka phumolwa. Dikhamphani tša inšorentshe di ka fana ka nako ye teletšana, gantši matšatši a 30. Se se direga gape go inšorentshe ye e sego ya bophelo. Go bohlokwa go beng ba dinšorentshe go bala le go kwešiša melawana le dipeelano tša konteraka. |
| **Pholisi ya inšorenthse** | Pholisi ya inšorentshe ke Sengwalwa seo se bolelago ka ga lebakanako la phokisi, mellwane ya pholisi ya inšorentshe, tšhelete ye e fiwago ka nako ya inšorentshe, dintkha tša boikgokaganyo, go se akaretšwa le mellwane ye mengwe ya thušo ya inšorentshe gammogo le ditlamego le maikarabelo a mong wa inšorentshe sebakeng sa tahlegelo goba tshenyo. |
| **Moemedi** | Motho, yo mo nakong ye e fetilego a bego a bitšwa poroukhara, yo a emetšego badiriši ka ditheransekešeneng tša inšorentshe. Baemedi ba dikhamphani tša inšorentshe gantši ba tsenela konteraka le dikhamphani tše ntši tša inšorentshe, gore ba kgone go hlokomela kudu go nyalelanya dinyakwa tša diklaente le ditekanyetšo gotee le ditšweletšwa tša inšorentshe tša maleba kudu. Se se ra gore wena bjalo ka klaente o tla fiwa dikgetho tše di fapafapanego gore o kgethe go tšona. |
| **Melawana le maemo a pholisi** | Tše ke ditlhagišo tše di kgethegilego, melawana ya maitshwaro, maikarabelo le ditlamego tšeo motho yo a diretšwego inšorentshe a swanetšego go a obamela gore a dule a akareditšwe ka gare ga inšorentshe ye itšego. Ge maemo a pholisi a sa fihlelelwe, khamphani ya inšorentshe e ka gana kleime ya gagwe. |
| **Tefelo ya kgwedi le kgwedi** | Tekano ya tšhelete yeo e lefšago khamphani ya inšorentshe gore o hwetše dikholego tša inšorentshe (thušo ya inšorentshe) yeo e beilwego ka gare ga pholisi. Ditefelo tša kgwedi le kgwedi di lefša ka dinako tše itšego, ka tlwaelo kgwedi le kgwedi goba ka ngwaga. |

**1. Go aba laesentshe**

O se tsoge o tsenetše kgwebišano efe goba efe le dikhamphani tša inšorentshe goba le baeletši ba ditšhelete bao ba sego ba dumelelwa go sepetša diinšorentshe tša bophelo, tše e sego tša bophelo goba tše nnyane. Ge e le gore ga o na le bonnete, ikgokaganye le Financial Sector Conduct Authority (FSCA) go tiišetša ge eba khamphani ya inšorentshe goba moeletši wa ditšhelete o dumeletšwe go go fa ditirelo tša ditšhelete le gore ke legoro lefe la keletšo ya ditšhelete leo khamphani yeo e ngwadišitšego go fana ka yona. O ka ikgokaganya le Prudential Authority (PA) go hwetša lenaneo la baabi ba inšorentshe bao ba abetšwego dilaesentshe.

**2. Tšama o nyaka diinšorentshe tše dingwe**

O se ke wa amogela pholisi ya mathomo yeo ba go rekišetšago yona. Dikhamphani tša inšorentshe tšeo di fapafapanego di fana ka dikholego tše di swanago ka ditheko tše di fapafapanego. Tšama o nyaka dipholisi tše kaone tšeo di swanetšego dinyakwa le ditekanyetšo tša gago. Go tloga fao o ka kgetha gore ke pholisi efe yeo e go loketšego. Dira mošomo wa gago o tšame o nyaka dinšorentshe tše dingwe le go tseba ditšweletšwa tše di fapafapanego tšeo o ka kgethago go tšona.

**3. Go kgona ka ditšhelete**

Netefatša gore o ka kgona go lefa pholisi pele ga ge o ka tsenela pholisi. Dipholisi di tla emiša go šoma (tša se sa šoma) ge o ka emiša go lefa kgwedi ka kgwedi gomme go eya ka mohuta wa pholisi yeo o nago le yona, o ka se bušetšwe tšhelete. Kgopela khamphani ya inšorentshe goba moeletši wa wa ditšhelete gore a hlaloše ge eba ditefelo tša kgwedi le kgwedi tša pholisi ya inšorentshe di a oketšega ngwaga o mongwe le o mongwe.

**4. Ditefišo tša tlaleletšo**

Khamphani ya tlaleletšo ga se ya dumelelwa go go lefiša – wena mong wa pholisi – tšhelete efe goba efe godimo ga tefišo ya kgwedi le kgwedi yeo o e lefago, ka ntle le ge e ka go tsebiša ka ga tefišo yeo pele ga ge o ka reka pholisi. Ditefišo tša tlaleletšo di swanetše go gogwa go boleng bja peeletšo ya gago goba go dikholego tša pholisi gomme ga se tša swanela go tsenywa go ditefo tša gago tša kgwedi le kgwedi.

**5. Tshedimošo ye e nepagetšego le ye e feletšego**

Ka mehla fana ka tshedimošo ye e nepagetšego ge o tlatša difomo tša go reka pholisi. Kleime ya gago e ka no se lefše ge e le gore o file tshedimošo ya maaka goba ye e sego ya felela. Khamphani ya inšorentshe e swanetše gore bonyane e fihlelele leina la gago, sefane, nomoro ya gago ya boitsebišo le dintlha tša boikgokaganyo. Khamphani ya inšorentshe le yona e na le tlamego ya go dira gore tshedimošo ya gago e bolokege.

**6. Tshedimošo ye e kwešišegago**

Netefatša gore o bala konteraka le gore o kwešiša gore pholisi e mabapi le eng pele ga ge o ka saena le go tsenela pholisi. O na le tokelo ya go fiwa tshedimošo ye e kwešišegago le ye e lekanego ka ga pholisi gore o kgone go tšea sephetho o na le tshedimošo gore e mabapi le eng le ge eba e fihlelela dinyakwa tša gago. Kgopela gore ba go hlalošetše go tšwela pele ge e le gore ga o na le bonnete bja gore gabotse o reka eng. Keletšo efe goba efe ye o fiwago yona, e swanetše go ba maleba le go hlokomela maemo a gago.

**7. Sengwalwa sa pholisi**

O na le maswanedi a go kgopela le go amogela khopi ya sengwalwa sa pholisi mo matšatšing a 31 ka morago ga go saena konteraka ya gago ya pholisi. Bea sengwalwa sa pholisi lefelong leo le bolokegilego, eupša ge o ka se timetša o ka kgopela khopi ye nngwe khamphaning ya gago ya inšorentshe. Ke maikarabelo a khamphani ya inšorentshe go bea dipego ka moka bonyane mengwaga ye mehlano. O se ke wa saena difomo tše di sego tša tlatšwa goba tše di sego tša tlatšwa ka moka tša mabapi le pholisi.

**8. Hlokomela dilo, o ka no ba o sa di tsebe**

Go bohlokwa gore o tsebiše le go kwešiša mabaka le dipeelano ka moka tša konteraka ya gago le ka fao di arabelago seemo sa gago. Ahlaahla mabaka le ditumelelano dife goba dife tšeo o ka no se nyake go dumelelana ka tšona le khamphani ya inšorentshe goba le moemedi wa yona pele ga ge o ka saena konteraka ya pholisi.

**9. Nako ya go phumola pholisi**

Ge o ka tšea sepheto sa gore ga o sa nyaka pholisi gomme o se wa kleima kholego efe goba efe, o na le tokelo ya go phumola pholisi ya bophelo mo lebakeng la nako la matšatši a 31 ka morago ga go amogela dingwalwa tša gago tša pholisi. O ka phumola pholisi ye e sego ya bophelo mo lebakeng la nako la matšatši a 14, ge e le gore pholisi yeo e na le mabaka a konteraka a go feta matšatši a 31. Go šomiša nako ya go phumola pholisi o swanetše go tsebiša khamphani ya inšorentshe ka go ngwala lengwalo. O na le maswanedi a go bušetšwa ditšhelete tše o di lefilego, ge fela e le gore moabi wa inšorentshe o tla goga ditšhelete tše itšego. Moabi wa inšorentshe o swanetše go obamela kgopelo ya gago ya go phethagatša tokelo ya go phumola pholisi mo matšatšing a 31 ka morago ga go amogela kgopelo ya gago. Ge pholisi e ka se phumolwe go latela molao, o swanetše go tsebišwa se pele ga ge o ka saena konteraka ya pholisi.

**10. Nako ya tebalelo**

Go na le nako ya tebalelo ya matšatši a 15 ya ge o lefile ditefelo tša gago tša kgwedi le kgwedi morago ga nako. Ge tefelo ya kgwedi le kgwedi e se ya lefša ka letšatši la mafelelo leo le beilwego, khamphani ya inšorentshe e swanetše go go tsebiša gore ga se wa lefa mo matšatši a 15 ka morago ga letšatši leo la mafelelo la go lefa le fetile. Ge tefelo ya gago ya kgwedi le kgwedi e se ya lefša ka letšatši la bo 16 ga o sa thušwa ke inšorentshe. Ge e le gore tefelo ya kgwedi le kgwedi e sa lefše fao e sego kgafetšakgafetša fao go sa fetego tekano ya kgwedi pholisi e swanetše go dula e šoma mo tekanong ya bonyane kgwedi e tee ka morago ga letršatši la mafelelo la go lefa. Netefatša gore o lefa sekoloto sa gago kgwedi le kgwedi ka nakong ya tebalelo ge e le gore o nyaka gore pholisi e tšwele pele. Boledišana le moeletši wa gago wa ditšhelete goba le khamphani ya inšorentshe pele ga ge nako ya tebalelo e fela.

**11. Dikleime**

Kgopela khamphani ya inšorentshe goba moeletši wa ditšhelete a go hlalošetše tshepedišo ya go dira kleime ge o reka pholisi. Ge o nyaka go romela kleime, khamphani ya inšorentshe e swanetše go go hlalošetša ka polelo ye e kwagalago, ye bonolo le ye e kwešišegago gore ke mohuta ofe wa tshedimošo goba sengwalwa seo se nyakegago go wena gore ba šome kleime yeo. Gape ba swanetše go go tsebiša gore o ka romela kleime le tshedimošo ye e amegago kae, bjang le go mang; ge eba go na e mellwane ya dinako ye e lego gona; le ge eba go na le tšhelete ya tlaleletšo ye o swanetšego go e lefa ge e le gore pholisi yeo ga se ya bophelo (inšorentshe ya lebaka le lekopana). Ba swanetše go go hlalošetša dintlha tša mabapi le tšhelete yeo e lefšago ya tshepedišo ka fao go kwešišegago mabapi le go laola kleime gammogo le maikarabelo a mangwe a maleba a motho yo a dirago kleime.

**12. Dingongorego**

O na le tokelo ya go ngongorega ge e le gore ga se wa kgotsofatšwa ke tirelo yeo o e hweditšego khamphaning ya inšorentshe goba go moeletši wa ditšhelete. Ikgokaganye le khamphani ya inšorentshe ya maleba goba le sehlongwa seo o nyakago go ngongorega mabapi le sona gomme o ba fe sebaka sa go fetola. Ge e le gore ga se wa thabišwa ke phetolo ya bona o ka lebiša ngongorego ya gago go maditsela wa inšorentshe wa maleba. Ge e le gore le bjale ga se wa kgotsofatšwa ke phetolo ya bona, o ka ikgokaganya le FSCA.

**Bao o ka ikgokaganyago le bona ba bohlokwa**

**Financial Sector Conduct Authority (FSCA)**

Go lekola ge eba **moabi wa ditirelo tša ditšhelete (FSP),** mo lebakeng le khamphani ya inšorentshe goba moeletši wa ditšhelete **o filwe laesentshe le go dumelelwa go go rekišetša ditšweletšwa tša ditšhelete le ditirelo**, o ka ikgokaganya le FSCA.

|  |  |
| --- | --- |
| Boamogedi bja megala bja FSCA | 012 428 8000 |
| Senthara ya Megala | 0800 20 3722 |
| Nomoro ya fekese | 012 346 6941 |
| Aterese ya emeile | [info@fsca.co.za](mailto:info@fsca.co.za) |
| Aterese ya poso | P.O. Box 35655, Menlo Park, Pretoria, 0102 |
| Aterese ya madulo | Riverwalk Office Park, Block B, 41 Matroosberg Road, Ashlea Gardens,  Pretoria, South Africa 0081 |
| Wepsaete | [www.fsca.co.za](http://www.fsca.co.za) |

Go hwetša tshedimošo ka botlalo ka ga thuto ya ditšhelete ya modiriši, ikgokaganye le **Lefapha la Thuto ya Badiriši la FSCA**.

|  |  |
| --- | --- |
| EMEILE | [CED.Consumer@fsca.co.za](mailto:CED.Consumer@fsca.co.za) |
| Wepsaete | [www.FSCAMymoney.co.za](http://www.FSCAMymoney.co.za) |

**Prudential Authority (PA)**

Go tseba ge eba **moabi wa inšorentshe o dumeletšwe go dira kgwebo**, ikgokaganye le PA**.**

|  |  |
| --- | --- |
| Mogala | 012 313 3911/ 0861 12 SARB (0861 12 7272) |
| Fekese | 012 313 3197/ 012 313 3929 |
| Emeile | [PA-Info@resbank.co.za](mailto:PA-Info@resbank.co.za) |
| Aterese ya Poso | P.O. Box 8432, Pretoria 0001 |
| Aterese ya Madulo | South African Reserve Bank, 370 Helen Joseph Street, Pretoria 0002 |
| Wepsaete | [www.resbank.co.za](http://www.resbank.co.za/) |

**Ombudsman wa Inšorentshe ya Lebaka le lekopana**

Ge o na le dingongorego tše di amanago le inšorentshe ye e sego ya bophelo, ikgokaganye le **Ombudsman wa Inšorentshe ya lebaka le lekopana**. O kgopelwa go lemoga gore khamphani ya gago ya inšorentshe e swanetše go fiwa sebaka sa **go rarolla bothata goba ngongorego** pele ga ge taba ye e ka išwa go Ombudsman.

|  |  |
| --- | --- |
| Mogala | 011 726 8900 |
| Mogala wa kabelano | 0860 726 890 |
| Fekese | 011 726 5501 |
| Emeile | [info@osti.co.za](mailto:info@osti.co.za) |
| Aterese ya madulo | 1 Sturdee Avenue, 1st Floor, Block A, Rosebank, Johannesburg 2196 |
| Wepsaete | [www.osti.co.za](http://www.osti.co.za) |

**Ombudsman wa Inšorentshe ya Lebaka le letelele**

Ge o na le dingongorego tše di amanago le inšorentshe ya bophelo, ikgokaganye le **Ombudsman wa Inšorentshe ya lebaka le letelele**. O kgopelwa go lemoga gore khamphani ya gago ya inšorentshe e swanetše go fiwa sebaka sa **go rarolla bothata goba ngongorego** pele ga ge taba ye e ka išwa go Ombudsman.

|  |  |
| --- | --- |
| Mogala | 021 657 5000 |
| Mogala wa kabelano | 0860 103 236 |
| Fekese | 021 674 0951 |
| Emeile | [info@ombud.co.za](mailto:info@ombud.co.za) |
| Aterese ya poso | Private Bag X45, Claremont, Cape Town 7700. |
| Aterese ya madulo | Third Floor, Sunclare Building, 21 Dreyer Street, Claremont, Cape Town 7700 |
| Wepsaete | [www.ombud.co.za](http://www.ombud.co.za) |

Naa ga o na le bonnete bja gore o ka ikgokaganya le Ombudsman ofe? Ikgokaganye le **lefelo la bogareng la boikgokaganyo ge o na le dingongorego tše di amanago le inšorentshe.**

|  |  |
| --- | --- |
| Mogala wa kabelano | 0860 103 236/0860 726 890 |
| Mogala wa fekese | 086 589 0696 |
| Emeile | [info@insuranceombudsman.co.za](mailto:info@insuranceombudsman.co.za) |
| Wepsaete | [www.insuranceombudsman.co.za](http://www.insuranceombudsman.co.za) |

**Ombudsman wa Baabi ba Ditirelo tša Ditšhelete (FAIS Ombud)**

Ge o na le **dingongorego tše di amanago le baeletši ba ditšhelete** ikgokaganye le FAIS Ombud.

|  |  |
| --- | --- |
| Mogala | 012 762 5000 |
| Mogala wa go se lefelwe wa ditiro tša Bomenetša wa go se tsebiše Leina | 080 111 6666 |
| Mogala wa kabelano | [086 066 3274](tel:+27860663274) |
| Fekese | 012 348 3447 |
| Emeile | [info@faisombud.co.za](mailto:info@faisombud.co.za) |
| Dingongorego ka ga tirelo ya rena | [hestie@faisombud.co.za](mailto:hestie@faisombud.co.za) |
| Dinyakišišo ka ga maemo a dingongorego | [enquiries@faisombud.co.za](mailto:enquiries@faisombud.co.za) |
| Aterese ya poso | P.O Box 74571, Lynnwood Ridge 0040. |
| Aterese ya madulo | Block B, Sussex Office Park, 473 Lynnwood Rd, Lynnwood, Pretoria 0081 |
| Wepsaete | [www.faisombud.co.za](https://faisombud.co.za/) |

© 2020 FSCA

TEMOŠO

*Tshedimošo ye e lego ka mo gare ga pukwana ye e abilwe ke Financial Sector Conduct Authority (FSCA) mabakeng a tshedimošo fela. Tshedimošo ye ga se ya keletšo ya semolao, ya sephrofešenale, goba ya ditšhelete. Le ge e le gore go dirilwe šedi efe goba efe gore dikagare di be mohola le go nepagala, FSCA ga e fe ditiišetšo, boitlamo goba diwaranthi mabapi le se ebile ga e amogele boikarabelo bofe goba bofe bja semolao goba maikarabelo a dikagare goba go nepagala ga tshedimošo yeo e fiwago, goba, go tahlegelo efe goba efe goba tshenyo yeo e bakilwego ka lebaka la thwii goba ka tsela ye nngwe mabapi le go tshepa go šomiša tshedimošo yeo. Ka ntle le ge go boletšwe, khopiraete ya tshedimošo ka moka ke ya FSCA. Ga go tshedimošo ka mo gare ga pukwana ye yeo e swanetšego go tšweletšwa leswa goba go fetišwa goba go šomišwa gape goba ya fiwa ka tsela efe goba efe goba ka kgašo efe goba efe ka ntle le ge go hweditšwe tumelelo peleng ya go ngwalwa go tšwa go Kantoro ya Moeletši wa Kakaretšo wa FSCA.*