**Swa nkoka leswi tekeriwaka enhlokweni u nga si xava nsirhelelo wa swa nkosi**

EAfrika Dzonga, ndhuma ya nsirhelelo wa nkosi, leyi tiviwaka kahle hi pholisi ya ndzindzakhombo wa nkosi, yi kurile swinene hi ku famba ka nkarhi. Vo tala va yi teka tanihi ximakiwa xa nkoka xa vutomi, kasi van’wana va na tipholisi ta nkosi ta ndzindzakhombo to tala. Hambiswiritano, u tiva ku fika kwihi hi ximakiwa lexi xa swa timali, xana u xava njhani pholisi ya ndzindzakhombo wa nkosi, timfanelo ta wena na vutihlamuleri, na hilaha u endlaka xikoxo na laha u nga endlaka xivilelo loko swilo swi nga fambi kahle? Xitirhisiwa lexi xi kongoma eka ku hlamula swivutiso laha henhla no ku veka erivaleni ku endlela u ta teka xiboho xo twala loko u xava pholisi ya ndzindzakhombo wa nkosi.

| **TINHLAMUSELO** |
| --- |
| **I swa nkoka leswaku khamphani ya wena ya ndzindzakhombo yi hlamusela hilaha yi hlamuselaka swo fana swa marito na swivulwa.** |
| **Mudyandzhaka**  | Muvuyeriwa i munhu la tsarisiweke hi n’winyi wa pholisi ku kuma ndzindzakhombo wa nkosi yi sirhelela mimbuyelo loko n’winyi wa pholisi a lova.  |
| **Muvuyeriwa (nghenisiweke)**  | Ku tsarisiwa ka muvuyeriwa hi loko u tsarisa vito ra munhu munhu loyi a faneleke ku kuma mimbuyelo loko u lova. I swa nkoka ku vona leswaku fomo yo tsarisela muvuyeriwa wa wena yi tshamisekile.  |
| **Ku lahla** | Ku lahla mufi hi loko ntsumbu wa mufi wu lahliwa hi bokisi ehansi ka misava.  |
| **Sosayiti yo lahla vafi** | Sosayiti yo lahla vafi i xiyenge lexi nga riki xa ximfumo, xa ntlawa wa vanhu, xa xikongomelo xo fana xo nghenisa ntsengo wo karhi nkarhi na nkarhi hi xikongomelo ntsena xa nkosi. Tisosayiti ta nkosi leti rhijisitariweke a ti pfumeleriwi ku koxa ntsengo wo joyina. Eka tisosayiti ta nkosi xirho ha xin’we xi hakela hi n’hweti eka sosayiti yo lahla vafi. Loko ku humelela rifu endyangwini wa ka n’wina, kutani u ta fikelela mali leyi nga kona ku hakelela swin’wana swa nkosi. Loko u nga hakeli hilaha ku twananiweke hakona, a wu nga hakeriwi mali leyi. Ku engetela eka nseketelo wa timali, tisosayiti ta nkosi ti nyika nseketelo wa miehleketo na wa vaaki.  |
| **Nkarhi wo tiehleketa** | Lowu i nkarhi lowu vekiweke eka kontiraka ya ndzindzakhombo laha u nga khanselaka pholisi ya nkosi. U nga khansela pholisi ya swa vutomi (life policy) ku nga si hela 31 wa masiku endzhaku ko amukela matsalwa ya pholisi, loko u nga koxangi mbuyelo wihi na wihi. |
| **Nsirhelelo** | Nsirhelelo i ku sirheleriwa loku nyikiwaka hi khamphani ya ndzindzakhombo loko ku tshuka kuva na, xikombiso, rifu, ku vaviseka, kumbe ku lahlekeriwa, ku onhaka eka kumbe ku yiveriwa nhundzu. Khamphani ya ndzindzakhombo yi hakela mali loko tsalwa ra pholisi ra loyi a sirheleriweke ri vula leswaku timhango teto ta nxungeto ta sirheleriwa. |
| **Ku hisa ntsumbu** | Ku hisa ntsumbu hi loko miri wa mufi wu hisiwa kuva nkuma. Nkuma wu tala ku vekiwa ebodlheleni kutani wu nyikiwa vandyangu.  |
| **Ku tiyisisa** | Ndzindzakhombo wa tiyisisa ku nga ku cinca eka pholisi ya ndzindzakhombo wa wena leswaku ku cinca kumbe ku lulamisa eka nsirhelelo wa wena, swi tala ku katsa kumbe ku susiwa swin’wana. Xitiyisiso xi fanele ku katsiwa eka pholisi ya wena hiku tsariwa. |
| **Muphakelavukorhokeri Bya Swa Timali (FSP)** | Munhu kumbe xiyenge lexi nga na mpfumelelo wo nyika xitsundzuxo xa swa timali na/kumbe ku nyika vukorhokeri byihi na byihi mayelana na ku hambana ka ximakiwa xa swa timali, ku katsa swimakiwa swa vuvekisi na swa ndzindzakhombo. Layisense ya FSP ya munhu kumbe xiyenge yi hlamusela kahle leswaku i swimakiwa swihi kumbe vukorhokeri lebyi va pfumeleriweke ku tsundzuxa hi swona kumbe ku swi xavisa. Va tlhela va tiviwa tanihi mutsundzuxi wa timali, tiejente na tiburokara. |
| **Nkosi** | Nkosi i endlelo leri hloniphaka vutomi bya munhu la loveke no kombisa xichavo. I ndlela yo va munhu la loveke a lahliwa kumbe ntsumbu wu hisiwa.  |
| **Khamphani yo lahla vafi**  | I xiyenge/muphakeri wa vukorhokeri la pfunaka eka timhaka hinkwato to fambelana na nkosi ku suka eka ku humesiwa ka xitifiketi xa rifu, ku tleketla ntsumbu no wu lulamisela ku wu lahla kumbe ku wu hisa.  |
| **Nkarhi wa ntwelavusiwana** | Loko tihakelo ti nga hakeriwi hi siku leri vekiweke, ku tava na nkarhi wa ntwelavusiwana wa kwalomu ka 15 wa masiku pholisi yi nga si herisiwa. Tikhamphani ta ndzindzakhombo va nga nyika nkarhi wo ringana 30 wa masiku hi xitalo. I swa nkoka kuva vinyi va tipholisi va hlaya no twisisa swipimelo leswi nga kona swa kontiraka ya ndzindzakhombo. |
| **Muhlanganisi** | Leswi swi vula xiyenge lexi pfumeleriweke hi munyiki wa matimba kumbe ndzindzakhombo ku va yimela eka ku xavisa ximakiwa xa swa timali ku fana na ndzindzakhombo wa nkosi. |
| **Ndzindzakhombo ya vutomi**  | Ndzindzakhombo wa swa vutomi i ndzindzakhombo lowu sirhelelaka timhangu to cinca evuton’wini, ku fana na rifu, ku ya eku wiseni entirhweni na vulamari. Tipholisi ta ndzindzakhombo wa vutomi ti katsa ndzindzakhombo wa swa vutomi, ndzindzakhombo wa nkosi, ndzindzakhombo yo wisa entirhweni na tipholisi to hakela mali yo tala xikan’we. |
| **Bonasi yo tshembheka** | Ntsengo wo kastiwa eka akhawunti ya pholisi ya n’wini wa pholisi endzhaku ka nkarhi lowu vekiweke tanihi leswi hlamuseriweke eka kontiraka ya pholisi. Xikongomelo i ku khutaza/vuyerisa vinyi va tipholisi ku hlayisa tipholisi ta vona, na ku antswisa ku mpimo wo hlayisa hi munyiki wa ndzindzakhombo wa swa vutomi. Yi tala ku hlayeriwa tanihi xiphemu xa tihakelo ta mafambiselo kumbe phesente ya nkoka wa pholisi.  |
| **Hakelo ya mali yo tala xikan’we** | Hi xitalo mali yo tala xikan’we leyi hakeriwaka n’wini wa pholisi kumbe vavuyeriwa va vona hi hakelo yin’we. |
| **Mimbuyelo leyi vekiweke ya le henhla** | Khale nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi a wu nga hundzi eka R30 000 hi vutomi lebyi sirheleriweke. Hambiswiritano, leswi swi pfuxetiwile ku fika eka R100 000 hi vutomi lebyi sirheleriweke, hi pholisi.  |
| **Swiyimo leswi a swi ri kona** | Vuvabyi byihi na byihi, mavabyi, ku vabya (ku katsa na vuyamana) u veke na byona u nga si teka nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi.  |
| **Hakelo ya n’hweti (Premium)** | Ntsengo wa mali leyi u yi hakelaka khamphani ya ndzindzakhombo kuva u vuyeriwa hilaha swi vekiweke ha kona eka pholisi. Tihakelo ta hakeriwa hi mikarhi leyi vekiweke, hi xitalo n’hweti na n’hweti kumbe lembe na lembe. |
| **Ku wisa ku hakela tihakelo/holideyi yo hakela tihakelo** | Vaphakeri van’wana va ndzindzakhombo wa nkosi va nyika tikhasimende ku wisa ku hakela tihakelo kumbe holideyi yo hakela tihakelo loko n’winyi wa pholisi a hlangana na ku tikeriwa eka swa timali. Vanyiki va ndzindzakhombo van’wana va nga hunguta kumbe ku yimisa nsirhelelo loko u hlawula ku wisa ku hakela tihakelo kumbe holideyi yo hakela tihakelo. Munyiki wa ndzindzakhombo wihi na wihi u na milawu ya yena mayelana na leswi. Loko u hlangana na ku tikeriwa eka swa timali, sungula u tihlanganisi na munyiki wa wena wa ndzindzakhombo ku vona tindlela pholisi ya wena yi nga si helela hi nkarhi.  |
| **Vuyimeri** | A tlhela a vuriwa ejente i munhu wihi na wihi loyi a nyikaka vukorhokeri bya swa timali eka khasimende, eka kumbe hi ku yimela muphakeri wa vukorhokeri bya swa timali la nga le nawini (FSP) xik.Mutsundzuxi wa swa timali kumbeburokara. |
| **Xitokofela** | Xitokofela i xiyenge xo hlayisa lexi nga lawuriwiki kumbe ntlawa laha swirho swi tihlayiselaka ntsengo wo karhi laha swi kumaka hakelo xikan’we kumbe hi ku cincacincana. |
| **Mulahli wa vafi** | Mulahli wa vafi u tirhela kaya/khamphani yo lahla vafi kumbe muphakeri wa vukorhokeri. Mulahli wa vafi u ta hlayisa ntsumbu wa mufi, a humelerisa maphepha yo fambelana na rifu, a lulamiswla ntsumbi no lulamisela movha wo fambisa vafi.  |
| **Khamphani yo tiyisisa pholisi** | Khamphani ya ndzindzakhombo wa swa vutomi yi na layisense na Prudential Authority leyi amukelaka tihakelo no va na vutihlamuleri byo hakela mimbuyelo loko ku ri na rifu. |

**Vundzeni**

1. I yini ndzindzakhombo wa nkosi?
2. Hikwalaho ka yini swi ri na nkoka kuva na ndzindzakhombo wa nkosi?
3. Tinxaka ta ndzindzakhombo wa nkosi
4. Xana ndzi nga ava njhani ndzindzakhombo wa nkosi?
5. Timfanelo na vutihlamuleri
6. Endlelo ro koxa
7. Switsundzuxo u nga si xava ndzindzakhombo wa nkosi
8. Swivutiso swo vutisa muxavisi/mutsundzuxi wa swa timali/burokara/munyiki wa ndzindzakhombo
9. Hilaha u nga endlaka xivilelo
10. Vutihlanganis byo tirhiseka

Minkosi yi nga durha, naswona i swa nkoka kuva na mali yo ringanela ku sirhelela tihakelo teto. Eka timhangu to tala, mindyangu yi tirhisa mali yo tala eka minkosi, leswi hetelelaka swi va veka eswikweletini. I swa nkoka ku kunguhata sweswi, ku endlela leswaku swirho swa ndyangu swi nga vileli hi tihakelo ta nkosi loko swi hlangana na swiyimo swo tika swa mafu.

A hi langutiseni tin’wana ta tihakelo leti faneleke ku tekeriwa enhlokweni:

* Ku hlawula bokisi ro lahla mufi (±R1000-R50 000)
* Tihakelo ta khamphani yo lahla vafi (±R4000- R40 000)

Xitsundzuxo: A wu boheki kuva na pholisi yo tlula yin’we ya ndzindzakhombo wa nkosi.

U nga va na pholisi yin’we leyi ringanelaka swilaveko swa wena na mpimanyeto wa wena.

* Tihakelo ta swakudya (±R1000-R30 000 kuya hi nhlayo ya vanhu, ku dlayiwa ka swifuwo swihi na swihi na swakudya swo hambanahambana)
* Tihakelo ta ndhawu kumbe thende (±R1500-R6000)
* Xo fambisa ntsumbu loko wu fanele wu suka eka xifundzha xin’wana wuya eka xin’wana
* Ku tleketla vakhandli va nhlonghe ((±R500 – R4000)
* Ribye ra xitsundzuxo (±R2000 – R60 000)
* Ku lahla kumbe ku hisa ntsumbu (±R1000 – R6000)
* Swiluva/vukhavisi (R2000-R15 000)

Vaaka tiko va Afrika Dzonga vana ntolovelo wo bomba naswona tihakelo ti tala ku susumetiwa hi swilo swo fana na ku lava ku voniwa hi vanhu.

1. **I yini ndzindzakhombo wa nkosi?**

Nsirhelelo wa nkosi wu nyika mimbuyelo ku langutana na tihakelo ta nkosi. Kuya hi nsirhelelo lowu u wu hlawuleke wa ndzindzakhombo wa nkosi, mimbuyelo yi nga ha va hi xivumbeko xa mali ku hakelela nkosi kumbe kuya eka munyiki wa vukorhokeri loyi a fambisaka malulamiselo ya nkosi xik.Khamphani yo lahla vafi. Tanihi n’winyi wa pholisi, u na ndlela yo boha hilaha mimbuyelo yi nga hangalasiwaka xik.Khexe kumbe vukorhokeri. Nsirhelelo wu nga andzisiwa ku fikelela vandyangu na maxaka.

1. **Hikwalaho ka yini swi ri na nkoka kuva na ndzindzakhombo wa nkosi?**

Nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi wu ta nyika ndyangu wa wena mali yo lulamisela nkosi wa wena ku ri hava ku nghena swikweletini, ku fana na ku lomba mali ebangini, kumbe eka swirho swa ndyangu kumbe vamachonisa.

1. **Tinxaka ta ndzindzakhombo wa nkosi**
* Vaphakeri va vukorhokeri bya timali (tiFSP) kumbe Vanyiki va ndzindzakhombo va nyika **makungu yo tala ya nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi** leyi u nga hlawulaka. Leswi swa hambana ku suka eka munyiki wa ndzindzakhombo kuya eka un’wana mayelana na mimbuyelo, vukorhokeri ba tihakelo.
* Tipholisi tin’wana ta ndzindzakhombo wa vutomi ti na **hakelo ya mbuyelo wa rifu** leyi hakeriwaka eka muvuyeriwa ku nga si hela 48 wa tiawara ku yi tirhisela ku lamisela nkosi.
* Vathori van’wana va nyika **nsirhelelo wo sirhelela vutomi** eka vatirhi va vona leswi katsaka nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi eka wena na vandyangu wa wena. Loko leswi swi ri kona eka wena, hakelo ya wena yi tava ehansi ku tlula loko u ye eka FSP kumbe munyiki wa ndzindzakhombo eka pholisi ya ndzindzakhombo wa nkosi.

Xitsundzuxo: Vanyiki va ndzindzakhombo va nga hakela ntsena ku fika eka ntsengo wa R100 000, hi pholisi, hi munhu la sirheleriweke.

1. **Xana ndzi nga ava njhani ndzindzakhombo wa nkosi?**

U nga xava ndzindzakhombo wa nkosi; hi ku tirhisa FSP kumbe Munyiki wa ndzindzakhombo; muhlanganisi; khamphani yo lahla vafi (la pfumeleriweke ku xavisa tipholisi) kumbe hi ku tirhisa sosayiti yo lahla vafi/xitokofela na vanghana na vandyangu. Namuntlha tikhamphani to tala ti tumbuluxe ku kokela vatirhi va tona hi n’hweti kuva nyika nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi eka vona na vandyangu va vona. Leswi swi endle leswaku kuva na tihakelo ta kahle ta le hansi ku suka eka tifeme tin’wana ku fana na to xavisa swiambalo, tiqingho na tibangi leswi sunguleke ku xavisa swimakiwa swa ndzindzakhombo wa nkosi eka tikhasimende ta vona.

**U KOMBERIWA KU LEMUKA:** Nkarhi hinkwawo vona leswaku ximakiwa xa ndzindzakhombo wa wena wa nkosi xi nyikiwa hi FSP la nga le nawini kumbe munyiki wa ndzindzakhombo. Swi tlhela swi ri swa nkoka ku tiyisisa leswaku swimakiwa swa nkosi swi nyikiwa hi munyiki wa ndzindzakhombo loyi a nga ni layisense. U nga kambela marungula lawa hi ku vhakela webusayti ya Financial Sector Conduct Authority (FSCA) na ku tiyisisa nomboro ya layisense ya FSP. Vanyiki va tipholisi ta nkosi lava hlulekaka ku landzelela swinawana swa FSCA va nga yimisiwa ku fambisa bindzu kumbe ku rihisiwa. I swa nkoka swinene ku kambela loko FSP/munyiki wa ndzindzakhombo a rhijisitariwile. Loko FSP/munyiki wa ndzindzakhombo a nga rhijisitariwangi, u nga nyuma loko u endla xikoxo enkarhini lowu taka. Tisosayiti to tala to Lahla ti fikelela nhlamuselo ya Tisosayiti ta Kahle; hambiswiritano, a va rhijisitariwangi na FSCA kumbe vuyimeri byin’wana bya huvo ya ximfumo naswona ku hava goza ra xinawu eka khasimende loko swilo swi nga fambi kahle loko u lava ku koxa mali eka mbuyelo wa swa nkosi.

1. **Timfanelo na vutihlamuleri**

U na timfanelo loko u xava ximakiwa xa swa timali, kambe u thela u va na vutihlamuleri – a wu nge soli munyiki wa wena wa vukorhokeri eka vutihlamuleri bya mimbuyelo hinkwayo.

**Timfanelo ta wena:**

|  |
| --- |
| * Pholisi i **kontiraka ya xinawu** leyi bohaka leyi ku nyikaka tifanelo to karhi loko ku tshuka kuri na rifu kumbe khombo rihi na rihi leri u sirheleriweke eka swona.

Xitsundzuxo: Vona leswaku u tiva leswaku i mali muni ya nsirhelelo wa nkosi, hambiloko u ri na ku tlula pholisi yin’we ya swa nkosi. |
| * U vana mfanelo ku **hakeriwa ntsengo** lowu u sirheleriweke wona, ntsena loko u fikelela swipimelo hinkwaswo swa pholisi.
 |
| * U va na mfanelo ku **tikumela** pholisi ya ndzindzakhombo leyi enerisaka swilaveko swa wena na mpimanyeto wa wena.
 |
| * **Loko u nga si sayina** pholisi, u nga muka na yona ku vona leswaku u twisisa leswi tsariweke. U tlhela u va na mfanelo yo va u hlamuseriwa kontiraka swi va erivaleni na hi ririmi ro twisiseka kumbe ririmi leri u ri tsakelaka.
 |
| * U nga **khansela** pholisi ya wena hi ku nyika khamphani ya ndzindzakhombo nkarhi wa xitiviso hi ku tsala (hi xitalo hi n’hweti), tanihi leswi nyikiweke eka tsalwa ra pholisi.
 |
| * U va na mfanelo ta **nkarhi wo tiehleketa**. Leswi swi vula leswaku u nga cinca miehleketo no khansela pholisi ya swa vutomi ku nga si hela 31 wa masiku endzhaku ko kuma matsalwa ya pholisi laya faneleke. U nga si khansela, u fanele ku tivisa khamphani ya ndzindzakhombo hi ku yi tsalela hi xikongomelo xo endla tano. Khamphani ya ndzindzakhombo yi fanele ku landzeleka xikombelo xa wena ku tirhisa nkarhi wo tiehleketa ku nga si hela 31 wa masiku endzhaku ko kuma of xikombelo xa wena. U ta ringaneriwa ku kuma tihakelo to sungula, kuya hi khamphani ya ndzindzakhombo yi susile ntsengo wo karhi ku hakelela tihakelo. Loko pholisi yi nga khanseriwi hi swivangelo swin’wana, leswi u fanele ku byeriwa swona u nga si sayina tsalwa ra pholisi.
 |
| * U na mfanelo wo kuma **marungula yo tihlanganisa** ya tiFSP kumbe vanyiki va ndzindzakhombo – vutisa khamphani ya ndzindzakhombo/mutsundzuxi wa swa timali/burokara kuva a ku nyika vuxokoxoko byo tihlanganisa no vutisa leswaku u fanele ku endla xivilelo kwihi loko u ri na xivilelo.
 |

**Vutihlamuleri bya wena:**

|  |
| --- |
| * **Titivisi.** Khamphani ya ndzindzakhombo yi ta lava nomboro ya ID ya wena, kherefu na vuxokoxoko byo tihlanganisa, xikan’we na vuxokoxoko bya vanhu van’wana lava u nga tsakelaka kuva nghenisa eka ndzindzakhombo leyi.
 |
| * **Nyika marungula laya faneleke**. Ku endlela kuva munyiki wa ndzindzakhombo a ku sirhelela kahle, u fanele kuva nyika marungula ya ntiyiso no helela. Leswi swi tlhela swi vuriwa ku paluxa.
 |
| * **Tivisiwa.** Vona leswaku u twisisa hinkwaswo eka tsalwa ra pholisi ni hinkwaswo leswi yelanaka ni xikumiwa xa ndzindzakhombo.
 |
| * Tiyisisa **leswaku ku tava** mali muni hakelo ya ndzindzakhombo ya n’hweti na n’hweti insurance no vona leswaku u ta yi fikelela u nga si yi sayina.
 |
| * Vona leswaku u **hakela tihakelo** no landzelela swipimelo, tanihi leswi vekiweke eka tsalwa ra pholisi.
 |

**Vutihlamuleri bya khamphani ya ndzindzakhombo**

|  |
| --- |
| Khamphani ya ndzindzakhombo yi tava na **vutihlamuleri eka nxungeto** lowu u langutaneke na wona loko leswi sirheleleriweke swi humelela, ntsena loko u hakerile tihakelo ta wena.  |
| Khamphani ya ndzindzakhombo yi ta **hlamusela pholisi hi xitalo** na ku hlamula swivutiso swihi na swihi leswi u nga vaka naswona.  |
| Khamphani ya ndzindzakhombo yi ta **hakela loko ku tshuka kuva na rifu** kuya hi leswi u sirheleriweke swona.  |
| Khamphani ya ndzindzakhombo yi tava na **vatsundzuxi vo tokota hi timali/tiburokara** leti nga ta ku pfuna ku endla xiboho xa kahle teka muxaka wa ximakiwa xa ndzindzakhombo ku xava.  |
| Khamphani ya ndzindzakhombo yi **fanele kuva yi pasisiwile kahle** hi Prudential Authority (Vulawuri bya Swiyenge swa Timali) (PA) yi nga si ku xavisela swimakiwa swihi na swihi swa ndzindzakhombo. |

1. **Endlelo ro koxa**

**GOZA ROSUNGULA**: Tivisa rifu ra murhandziwa wa wena eka tihofisi tale kusuhi ta Timhaka ta Xikaya kumbe khamphani yo lahla vafi leyi u yi tsakelaka kuva u ta nyikiwa xitifiketi xa rifu. Loko Ndzawulo ya Timhaka ta Xikaya yi amukerile tifomo leti faneleke, yi ta humesa xitifiketi xa rifu. Khamphani yo lahla vafi yi ta tlhela yi ku tsundzuxa leswi u faneleke ku swi endla, ngopfu-ngopfu loko mufi a lovele ekaya.

Xitsundzuxo: Vanyiki van’wana va ndzindzakhombo va ta hakela ntsena ku fika emakumu ka ntsengo, hambiloko u ri na ku tlula pholisi yin’we ya nkosi na vona.

**GOZA RAVUMBIRHI**: FSP/munyiki wa ndzindzakhombo u ta nyika muendli wa xikoxo Tifomo to Koxa na to Vuyeriwa kuva u ti tata.

**GORA RAVUNHARHU**: Rhumela tifomo leti tatiweke eka munyiki wa ndzindzakhombo na khopi ya xitifiketi xa rifu, vuxokoxoko bya bangi bya muvuyeriwa loyi a tsarisiweke na pasi ya mufi/phasipoto na matsalwa yan’wana ya xikoxo laya laviwaka. Loko mufi a ri ehansi ka 18 wa malembe, u boheka ku humesa xitifiketi xa yena xo velekiwa.

**GOZA RAVUMUNE**: Nkarhi wo hakela wu ta hambana exikarhi ka tiFSP/vanyiki va ndzindzakhombo kambe hi xitalo, ku tava nkarhi lowu nga hundzeki masiku mambirhi ya ntirho.

1. **Switsundzuzo u nga si xava nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi**
* Vulavula na ndyangu wa wena hi muxaka wa nkosi lowu u nga wu tsakelaka.
* Hlayela ndzinganyeto wa mpimanyeto wa madurhelo ya nkosi.
* Endla vulavisisi bya madurhelo ya nsirhelelo wa nkosi.
* Mutsundzuxi wa swa timali la nge nawini kumbe burokara a nga ku pfuna hi kuva a ku nyika tindlela to hambana ta ndzindzakhombo wa nkosi leti u nga hlawulaka eka tona.
* Fananisa mimbuyelo na tihakelo ta nsirhelelo yo hambana ya ndzindzakhombo wa nkosi no hlawula yin’we leyi fikelelaka swilaveko swa wena na mpimanyeto wa wena.
* Hlayisa matsalwa ya wena ya pholisi, ku katsa tifomo ta hlawula muvuyeriwa wa wena eka ndhawu yo hlayiseka. Endla khopi kutani u yi nyiketa un’wana loyi u n’wi tshembhaka kuva a yi hlayisa.
* Loko kuva na xikoxo, xikoxo xi fanele ku yisiwa na matsalwa hinkwayo yo seketela eka munyiki wa ndzindzakhombo hi xihatla. Kamba matsalwa ya pholisi eka marungula eka swikoxo leswi yisiweke na nkarhi wo pfala. Loko u yisa xikoxo lexi nga hetisekangiki, kumbe nkarhi wu hundzile, munyiki wa ndzindzakhombo a nga ala xikoxo xa wena.
* Vana na vukheta eka timbavha leti tshembhisaka minkosi ya xiyimo xa le henhla hi tihakelo ta le hansi ta n’hweti.
* U nga sayini tifomo leti nga tatiwangiki kumbe leti nga tatiwangi kahle.
* Ehleketa hi leswi nga ta humelela ndyangu wa wena hi tlhelo ra timali endzhaku ka nkosi loko u ri muhlayisi wa ndyangu.
1. **Swivutiso swo vutisa muxavisi/mutsundzuxi wa swa timali/burokara/munyiki wa ndzindzakhombo**
* Xana u pfumeleriwile hi FSCA ku nyika xitsundzuxo xa swa timali eka ndzindzakhombo wa nkosi?
* I yini nomboro ya wena ya layisense ya FSP?
* Xana u nga ndzi nyika tindlela ta ndzindzakhombo wa nkosi ku suka eka munyiki wa ndzindzakhombo un’we kuya eka van’wana (vanyiki va swimakiwa)?

Xitsundzuxo: Loko u katsa ku tlula munhu un’we eka pholisi ya wena ya nkosi, ntsengo wa nsirhelelo wu ta hambana eka munhu ha un’we.

* Xana kuna nkarhi wo rindzela?
* Xana u xavisa pholisi leyi pfumeleriweke naswona hi yihi khamphani yo tiyisisa pholisi?
* Xana ntsengo wa nsirhelelo wu ta ringanela ku sirhelela nkosi wa mina kumbe nkosi wa varhandziwa va mina?
* Hi swihi leswi nga katsiweki eka pholisi leyi ya pholisi ya ndzindzakhombo wa nkosi?
* Hi tihi tihakelo ta mafambiselo, swikoxo na mali ya khomixini leyi nga ta ka katsiwa eka hakelo hi ku angarhela kumbe tihakelo ta nsirhelelo wa ndzindzakhombo wa nkosi?
* Xana tihakelo ta ndzindzakhombo wa mina ta engeteleka lembe na lembe?
* I vanhu vangani ndzi nga va katsaka eka pholisi ya mina ya ndzindzakhombo wa nkosi?
* Hi tihi tindlela ndzi nga na tona loko ndzi nga ha fikeleli ku hakelela tihakelo ta mina hikwalaho ko helela hi ntirho?
* Swi ta teka nkarhi wo tanihi kwihi ku humelerisa tihakelo endzhaku ko endla xikoxo?
* I mani ndzi tihlanganisaka na yena loko ndzi ri na xivilelo kumbe xivutiso?
1. **Hilaha u nga endlaka xivilelo**

Tikhamphani ta ndzindzakhombo wa swa vutomi ti na tindlela ta tona ta le ndzeni to fambisa swivilelo. U na tindlela leti landzelaka loko u nga eneriseki hi mutsundzuxi wa swa timali, swimakiwa kumbe vukorhokeri;

* **GOZA RA 1:** Tivisa khamphani ya wena ya ndzindzakhombo kumbe FSP leyi pasisiweke hi xivilelo xa wena hi ku tsala.
* **GOZA RA 2:** Loko u nga tsaki hi nhlamulo ya vona ya xivilelo xa wena, u nga hundzisela mhaka ya wena **mahala** eka Ombudsman for Long term Insurance kumbe Ombudsman for Financial Services Providers (FAIS Ombud).

Xitsundzuxo: Vona leswaku u hlaya leswi tsariweke eka pholisi ya wena ya ndzindzakhombo wa nkosi u nga si sayina.

**Vutihlanganis byo tirhiseka**

**Financial Sector Conduct Authority (FSCA)**

Ku cheka loko **muphakelavukorhokeri bya swa timali** kumbe **mutsundzuxi wa swa timali** a pasisiwile kuva a ku xavisela xikumiwa xa swa timali na vukorhokeri, xikan’we na swikumiwa swihi leswi u nga xaviseriwaka swona, tihlanganisi na FSCA.

|  |  |
| --- | --- |
| Ndhawu yo amukelatiqingho ya FSCA | 012 428 8000 |
| Ndhawu ya tiqingho  | 0800 20 3722 (FSCA) |
| Nomboro ya fekisi | 012 346 6941 |
| Kherefu ya imeyili | info@fsca.co.za |
| Kherefu ya poso | P.O. Box 35655, Menlo Park, Pretoria 0102 |
| Kherefu ya ndhawu | Riverwalk Office Park, Block B, 41 Matroosberg Road, Ashlea Gardens,Pretoria, South Africa 0081 |
| Webusayiti | [www.fsca.co.za](http://www.fsca.co.za) |

Ku kuma marungula ya swa dyondzo yo tala hi mutirhisi wa swa timali, tihlanganisi na Ndzawulo ya swa Dyondzo ya Mutirhis wa FSCA.

|  |  |
| --- | --- |
| Imeyili | CED.Consumer@fsca.co.za  |
| Webusayiti | [www.fscamymoney.co.za](http://www.fscamymoney.co.za) |

**Musirheleri wa Swivilelo wa Ndzindzakhombo wa Nkarhi wo Leha**

Muyimeri wa swivilelo eka Ndzindzakhombo wa nkarhi wo Leha u ololoxa nkwetlembetano exikarhi ka **vanyiki va ndzindzakhombo** lava titsariseleke kumbe vaendli va swivilelo. Loko u nga swi koti ku ololoxa xivilelo na munyiki wa ndzindzakhombo, tihlanganisi na Muyimeri wa swivilelo.

|  |  |
| --- | --- |
| Riqingho | 021 657 5000 |
| Riqingho ra nhlanganelo | 0860 103 236 |
| Fekisi | 021 674 0951 |
| Imeyili | info@ombud.co.za  |
| Kherefu ya poso | Private Bag X45, Claremont, Cape Town 7700 |
| Kherefu ya ndhawu | Third Floor, Sunclare Building, 21 Dreyer Street, Claremont, Cape Town 7700 |
| Webusayiti | [www.ombud.co.za](http://www.ombud.co.za) |

**Ndhawu ya le xikarhi ya swivilelo swo fambelana na ndzindzakhombo**

U nga tlhela u tihlanganisa na ndhawu yo tihlanganisa ya le xikarhi eka swivilelo mayelana na **ndzindzakhombo loko u nga ri na ntiyiso leswaku u nga tihlanganisa na musirheleli wihi wa ndzindzakhombo**.

|  |  |
| --- | --- |
| Riqingho ra nhlanganelo |  0860 103 236 na 0860 726 890 |
| Telefax |  086 589 0696 |
| Imeyili |  info@insuranceombudsman.co.za |
| Webusayiti |  [www.insuranceombudsman.co.za](http://www.insuranceombudsman.co.za) |

**Musirhelelo wa Muphakelavukorhokeri bya swa Timali (Musirheleli wa FAIS)**

Eka swivilelo mayelana na **vatsundzuxi va swa timali** na vanyiki va **xikumiwa xa swa timali** tihlanganisi na Musirheleli wa FAIS.

|  |  |
| --- | --- |
| Riqingho | 012 762 5000 |
| Sharecall | 086 066 3274 |
| Fekisi | 011 348 3447 |
| Imeyili | info@faisombud.co.za |
| Swivilelo hi vukorhokeri bya hina | hestie@faisombud.co.za  |
| Swivutiso hi xiyimo xa swivilelo | enquiries@faisombud.co.za  |
| Kherefu ya poso | P.O. Box 74571, Lynnwood Ridge 0040 |
| Kherefu ya ndhawu | Kasteel Park Office Park, Orange Building, 2nd Floor,546 Jochemus Street, Erasmus Kloof, Pretoria, 0048 |
| Webusayiti | [www.faisombud.co.za](https://faisombud.co.za/) |

© 2021 FSCA

**XITIVISO (DISCLAIMER)**

*Marungula laya kumekaka eka xibukwana lexi ya nyikiwile hi Vulawuri bya Matikhomelo ya Xiyenge xa swa Timali (FSCA) ku va ya marungula lawa ntsena. Marungula lawa a ya vumbi xitsundzuxo xa xinawu, xa phurofexinali kumbe switsundzuxo swa swa timali. Loko vukheta byihi na byihi byi endliwile ku vona leswaku vundzeni bya tirhiseka no va bya ntiyiso, FSCA a yi nyiki xitiyisiso, kumbe ku tiboha kumbe ku tiyisisa mayelana na leswi naswona a yi amukeli vutihlamuleri bya swa xinawu kumbe vutihlamuleri bya vundzeni kumbe ntiyiso wa marungula lowu nyikiweke, kumbe ku lahlekeriwa kwihi loku vangiweke hi ku kongoma na kuva ku nga kongomangi hi ku tshembhela eka ku tirhisa marungula walawo. Handlekaloko swi vuriwe hi ndlela yin’wana, vun’wini bya marungula hinkwawo i bya FSCA. Ku hava marungula eka xibukwana lexi ya nga kandziyisiwaka nakambe kumbe ku humelerisa kumbe ku tirhisa nakambe kumbe ku endliwa nakambe hi ndlela yin’wana kumbe hi swihangalasa mahungu swin’wana handle ka loko ku ri na mpfumelelo lowu tsariweke lowu kumiweke ku suka eHofisini ya Mukhanseri Jenerali wa FSCA.*