



Inleiding:

Die 17de uitgawe van Under the Baobab Tree, die nuusbrief van die Kantoor van die FAIS-ombudsman, het teen die einde van die derde kwartaal van 2017 verskyn. Die gevallestudies in hierdie uitgawe van die nuusbrief, fokus op verskeie kwessies rakende finansiële beplanning. Die eerste gevallestudie handel oor die belangrike verskille tussen 'besigheidsgebruik en privaatgebruik' met betrekking tot motorvoertuigversekering. Die tweede gevallestudie handel oor bystandspolis en wagtye wat van toepassing is op sekere polisse soos begrafnispolis, waar geen onderskrywing voor die uitreik van die polis deur die versekeraar gedoen word nie. Die belangrikheid van toepaslike aanbevelings onderskryf gevallestudie nommer drie, wat na die belastinghantering van aflegging en skeidingsvoordele kyk. Die vierde en finale gevallestudie behels weereens 'n korttermynversekeringsaangeleentheid, meer

spesifiek die gevare daaraan verbonde om nie seker te maak dat jou huishoudelike inhoud verseker word vir die vervangingswaarde daarvan nie, wat tot gevolg kan hê dat enige toekomstige eis verminder word volgens die beginsel van gemiddelde.

Hoewel al hierdie gevallestudies aansienlik van mekaar verskil, is die algemene tema deurgaans die vereiste dat 'n finansiële diensteverskaffer moet seker maak dat hy of sy alle toepaslike en beskikbare inligting van die voornemende kliënt verkry, sodat enige aanbeveling geskik is vir die spesifieke behoeftes en omstandighede van die kliënt, en dat alle wesenslike inligting aan die kliënt bekend gemaak word om die kliënt in staat te stel om 'n ingeligte besluit te neem.



Gevallestudie 1: Besigheidsgebruik vs Privaatgebruik

Die premie wat 'n mens betaal in ruil vir die voordele wat deur 'n korttermynversekeringspolis voorsien word, word volgens jou individuele risikoprofiel uitgewerk. 'n Voorbeeld van hoe 'n risikoprofiel bepaal word, byvoorbeeld wanneer 'n motorvoertuig verseker word, is wanneer 'n versekeringsverskaffer faktore soos jou ouderdom, geslag en bestuursrekord oorweeg, sowel as die waarde van die motor, waar die motor geparkeer word en die veiligheidsmaatreëls wat ingestel is. Hoe groter jou risikoprofiel, hoe hoër is jou premie. Een sodanige faktor behels die spesifieke doel waarvoor die voertuig gebruik word, byvoorbeeld vir privaat- of besigheidsgebruik. 'Privaat- of sosiale gebruik' dek die reis tussen jou huis en jou gereelde werksplek. 'Besigheidsgebruik' is waar die voertuig 'n noodsaaklike deel van die werkverrigting van die werk vorm en kan ook privaatgebruik insluit. As jy jou voertuig vir besigheidsdoeleindes gebruik, sal dit meer gereeld op die pad wees as wanneer jy dit slegs vir privaatdoeleindes gebruik. Dit verhoog die kans dat dit gesteel word of in 'n ongeluk betrokke raak. Die premie op besigheidsgebruik is dus hoër in vergelyking met dieselfde voertuig wat slegs vir privaatdoeleindes gebruik word. As jy jou voertuig vir die verkeerde gebruik verseker, sal jou premie nie korrek wees nie en sal jy nie dekking hê in die geval van 'n eis nie.

T vs A

Die feite:

Die klaer het 'n voertuigversekeringspolis by die respondent gehad. Sodanige polis het in Januarie 2016 in werking getree. Op 21 September 2017 was die klaer in 'n ongeluk betrokke terwyl hy met sy motor op pad terug was van 'n werksvergadering. Hy het 'n eis by die respondent ingedien en die eis is verwerp op grond daarvan dat hy die motor vir sakedoeleindes gebruik het. Tydens die aanvanklike telefoniese gesprek met die respondent se verteenwoordiger, bevestig die klaer dat hy gevra is waarvoor hy die motor sou gebruik, en die klaer het geantwoord dat dit vir persoonlike gebruik sou wees. Die klaer het ook 'n verdere verduideliking gevra oor die betekenis van 'besigheidsgebruik' en die respondent se verteenwoordiger het die volgende verduideliking gegee: "... dit is om die motor te gebruik vir die bestuur van 'n besigheid". Die klaer het bevestig dat hy nie in hierdie kategorie val nie omdat hy nie 'n besigheid het nie. Hy het verduidelik dat hy as 'n superintendent vir 'n maatskappy gewerk het en kantoorgebonde was. Op die dag van die ongeluk het die klaer egter 'n werksvergadering bygewoon, iets wat so selde gebeur het dat hy dit nie as 'n sakereis, soos deur die respondent se verteenwoordiger gedefinieer, beskou het nie.

Die klaer het hierdie kantoor genader met die versoek dat die eis deur die respondent betaal moet word, aangesien die voertuig, ter waarde van R81 000, afgeskryf is.

Ons tussenkoms:

Na ontvangs van die klagte het hierdie kantoor die saak met die respondent opgeneem en versoek dat dit aan artikel 7 (1) (c) (vii) van die Algemene Gedragskode vir Gemagtigde Finansiële Diensteverskaffers en Verteenwoordigers ('die Kode') moet voldoen. Hierdie afdeling van die Kode vereis spesifiek dat 'n verskaffer van finansiële dienste beknopte besonderhede van enige wesenslike bepalinge van die kontrak moet gee, insluitend enige uitsluitings of gevalle waarbinne dekking nie voorsien sal word nie. Dit was duidelik uit die opname wat voorsien is van die aanvanklike interaksie tussen die klaer en die respondent se verteenwoordiger, dat die klaer nie korrek ingelig is met betrekking tot die omvang van 'besigheidsgebruik' nie. Die klaer kon dus nie 'n ingeligte besluit neem nie. Hierdie kantoor was ook van mening dat die klaer onbillik behandel is. Die respondent moes alle toepasslike en beskikbare inligting bekom het om te verseker dat die aanbeveling nie net toepaslik was vir die behoeftes en omstandighede van die kliënt nie, maar moes ook die finansiële diensverskaffer gelas het om alle wesenslike onthullings te maak wat die kliënt in staat sou stel om 'n ingeligte besluit te neem; 'n sleutelvereiste van die Kode.

Die respondent het, nadat hy die korrespondensie van die kantoor ontvang het, sy besluit hersien en besluit om die eis ten volle uit te betaal, insluitend die bergingskoste. 'n Bedrag van R92 350 is ten volle as finale vereffening uitbetaal



Lesse geleer:

1. Wanneer jy 'n motorvoertuig verseker, maak seker dat die verskaffer van finansiële dienste die wyse waarop die versekeraar die term 'besigheidsgebruik' definieer en interpreteer, volledig uiteensit. Dit sal jou help om jou persoonlike omstandighede te evalueer en die korrekte openbaarmaking in hierdie verband te maak.
2. Dit is ook noodsaaklik dat 'n mens eerlike openbaarmakings maak oor waarvoor die voertuig gebruik sal word, aangesien dit regstreeks verband hou met die premie wat die versekeraar sal kwoteer. As jy die verkeerde premie betaal, sal jy nie gedek word in die geval van 'n eis nie.



Gevallestudie 2: Wagtye

Bystandspolisse, soos begrafnispolisse, vereis nie mediese ondersoek by die aanvang van die polis nie. Daar is dus geen manier om die risiko van die voornemende kliënt te bepaal nie, en daarom is daar 'n behoefte by die verskaffers van sulke polisse om hulself te beskerm teen 'anti-seleksie'. Dit is 'n term wat verwys na individue wat aansoek doen om versekeringsvoordele met die bedoeling om te eis. Met ander woorde, hulle weet goed dat hulle ongesteld is en aansoek doen vir versekeringsvoordele in 'n poging om voordeel te trek uit hul spesifieke situasie. Dit is om hierdie rede dat die verskaffers van begrafnispolisse sal aandring op 'n wagtyd van tussen 3 en 6 maande en in sommige gevalle 12 maande, waartydens die versekerde lewe nie gedek word by dood weens natuurlike oorsake nie. Toevallige dood as gevolg van moord, motorongelukke en die meeste ander toevallige sterftes word egter onmiddellik gedurende hierdie tydperk uitbetaal. Die belangrikste aspek van wagtye is dat terwyl dit met die betaling van die aanvanklike premie begin, wat die aanvang van die polis is, dit nie bepaal word deur die aantal premies wat betaal is nie, maar daarvan afhanklik is dat die versekerde lewe 'n lid moet wees vir 'n spesifieke aantal kalendermaande.

D v L:

Die Feite:

Die klaer, wat die tante van die oorledene was en die begunstigde wat op die polis aangedui is, het beweer dat die oorledene gedurende April 2017 suksesvol aansoek gedoen het vir twee begrafnisdekkingpolisse by die respondent. Die voordele wat deur die twee polisse verskaf is, was R30 000 en R50 000 onderskeidelik. Op 14 Mei 2017 is die oorledene tydens 'n huisroof geskiet en vermoor. Die daaropvolgende eis wat by die versekeraar ingedien is, is verwerp omdat die oorledene tydens die aanvanklike ses maande wagtydperk oorlede is. Terwyl die klaer aangevoer het dat die oorledene se afsterwe per ongeluk was, het die verwerpingsbrief van die respondent beweer dat sy definisie van 'n toevallige dood "'n skielike, onvoorsiene en onverwagte gebeurtenis is wat onbedoeld is". Dit het aangevoer dat die bevindinge van die SAPD bepaal het

dat die oorsaak van dood aan moord te wyte was. Dit was nie 'n onbedoelde gebeurtenis nie en aangesien die polis nog nie binne die aanvanklike ses maande wagtydperk is nie, sal geen voordele betaalbaar wees nie.

Die klaer kan nie onthou dat sy ooit oor die beperkings wat op hierdie polis van toepassing was ingelig is nie en het gevoel dat sy onbillik behandel is. Sy het dus hierdie kantoor om hulp genader.

Ons tussenkoms:

Die definisie van 'n klag in Artikel 1 van die Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste No.37 van 2002, (die FAIS-wet) sluit gevalle in waar die klaer onbillik behandel is. Hierdie kantoor het dus korrespondensie aan die respondent gerig waar dit aan die respondent gestel is dat die wese van 'n wagtydperk was om te verhoed dat die versekerde of die begunstigdes van die polis voordeel trek uit anti-seleksie, en dat die betrokke moord, terwyl dit nie spesifiek toevallig was nie, egter onnatuurlik was. As begunstigde van die polis, kan die klaer nie beskou word as iemand wat onbillik deur hierdie polis bevoordeel is nie en hierdie kantoor het versoek dat die respondent sy standpunt met betrekking tot die vereffening van die eise wat teen die twee polisse ingedien is heroorweeg, of om redes aan hierdie kantoor te verskaf waarom hy geglo het dat sy verwerping van die eis regverdig en redelik was.

Die respondent het op hierdie kantoor se aanvanklike korrespondensie gereageer deur bewyse van betaling vir die bedrae van R50 000 en R30 000 as volle en finale vereffening van die klag wat deur die klaer ontvang is, te verskaf.

Lesse geleer:

1. Bystandspolisse, soos 'n begrafnispolis wat geen mediese ondersoek of onderskrywing by die aanvang van die polis vereis nie, sal altyd 'n wagtydperk ten opsigte van die dood weens natuurlike oorsake insluit. Dit is egter belangrik om kennis te neem van die duur van die wagtydperk, aangesien die bedryfsstandaard tussen drie en ses maande kan wees, maar daar is polisse wat 'n wagtydperk van tot 12 maande vereis.
2. Dit is belangrik om daarop te let dat indien 'n mens uitgebreide gesinslede op 'n begrafnispolis wil verseker, die wagtydperk vir individue ouer as 65 jaar en uitgebreide familieledede in die algemeen, langer mag wees as die wagtydperk vir die hoof versekerde lewe en sy of haar onmiddellike familieledede.
3. Kliënte van sulke polisse moet ook seker maak dat hulle hul vergewis van die polis se bepalinge en voorwaardes, byvoorbeeld in gevalle waar premies nie betaal is nie of waar 'n polis herwin word nadat dit verval het, sal die oorspronklike wagtydperk heringestel word, ongeag hoe lank die kliënt die polis gehad het.



Gevallestudie 3: Aflegging- en Skeidingsvoordele

In geval van aflegging word die afleggingsvoordeel, wat na die onttrekking uit die werkgewer se aftreefonds verwys, belas asof die voordele by aftrede betaalbaar was; die eerste R500 000 is dienooreenkomstig vry van belasting, terwyl enige verdere bedrae volgens 'n glyskaal belas sal word. Dit is belangrik om daarop te let dat die belastingvrye bedrag van R500 000 nie per onttrekking is nie, maar kumulatief deur die individu se lewe en met inbegrip van enige vorige onttrekkings wat uit die aftreefondse gemaak is. Dit is dus noodsaaklik dat kliënte by aflegging korrek ingelig word, en dat indien die persoon ook 'n skeidingspakket ontvang, dit ook as 'n aftreefonds-enkelbedrag belas sal word, wat 'n invloed op die belastingvrye bedrag van R500 000 sal hê. As jy hierbenewens 'n afleggingsvoordeel na 'n bewaringsfonds oorplaas, verloor dit sy "identiteit" as afleggingsvoordeel. Dit beteken dat selfs al sou jy geregtig wees om een enkelbedrag of 'n gedeeltelike onttrekking uit die bewaringsfonds te maak voor jou pensioen (vroegste ouderdom 55), die onttrekking as 'n normale onttrekking ooreenkomstig die belastingtabel vir die onttrekking van enkelbedrae belas word, waar slegs die eerste R25 000 belastingvry is; enige bedrag daarna sal op 'n glyskaal wat met 18% vir die eerste R660 000 begin, belas word.



K v A:

Die Feite:

Die klaer, wat destyds 47 jaar oud was, is gedurende Maart 2015 by Phillips waar hy 15 jaar lank in diens was, afgelê. Die klaer was 'n lid van die werkgewer se voorsorgfonds, wat aan hom 'n afleggingsvoordeel van R1 373 120 voorsien het, tesame met 'n skeidingspakket van R350 000. Die klaer het verklaar dat die respondent hom by aflegging aangeraai het om 'n onttrekking uit die voorsorgfonds te maak om sy skulde te vereffen aangesien die fondse oorgedra sou word in 'n voorsorgbewaringsfonds wat deur die respondent geadminestreer sou word. Voor die oordrag en

in ooreenstemming met heersende wetgewing het die klaer 'n bedrag van R200 000 van die voorsorgfonds onttrek om 'n bestaande lening en ander skulde af te betaal. Die klaer het verklaar dat hy die respondent op 15 Desember 2016 genader het met 'n versoek om 'n verdere onttrekking van R400 000, netto van belasting, uit die voorsorgbewaringsfonds te onttrek. Die klaer was onder die indruk dat 'n bedrag van R90 000 vir belasting afgetrek sou word ooreenkomstig die belastingtabelle vir enkelbedrae. Die klaer was egter verontwaardig om te ontdek dat die fondse as gevolg daarvan in 'n bewaringsfonds geplaas is; die transaksie is gevolglik as 'n onttrekking uit die fonds geag en hy is as sodanig belas. Dit het beteken dat in plaas van om net meer as R400 000 van die onttrekking van R500 000 te ontvang, hy slegs R349 274, 94 ontvang het; 'n verskil van R61 108, 54.

Na talle pogings om die saak op te los en die respondent versuim het om met 'n oplossing vorendag te kom, het die klaer hierdie kantoor om hulp genader.

Ons tussenkoms:

Artikel 7 (1) (a) van die Kode bepaal dat alle weselike inligting openbaar gemaak moet word om te verseker dat die kliënt in 'n posisie is om 'n ingeligte besluit te neem. Verder vereis artikel 8 (1) (c) van die Kode dat enige aanbeveling geskik moet wees vir die behoeftes en omstandighede van die kliënt, in hierdie geval die klaer. In dié geval moes die respondent se verteenwoordiger bewus gewees het van die belastingimplikasies om die klaer se fondse na 'n bewaringsfonds oor te dra en moes die klaer voldoende raad gekry het om die beste besluit ten opsigte van sy omstandighede te kon maak. Toe dit aan die respondent gestel is, is daar besluit om die saak in volle en finale beslegting van die klagte op te los en 'n aanbod is aan die klaer voorgelê vir die volle R61 108, 54 soos versoek, 'n aanbod wat uiteindelik aanvaar is.

Lessons learnt

1. Afleggingsvoordele word nie op dieselfde wyse belas as 'n onttrekking by bedanking of ontslag nie. Die afleggingsvoordeel word eintlik dieselfde behandel asof die lid van die fonds afgetree het, tensy die fondse oorgedra word na 'n bewaringsfonds waarna die fondse onverwyld as onttrekkingsvoordele beskou sal word. Dit is dus noodsaaklik om die korrekte raad te kry om te verseker dat enige besluit wat geneem word die beste is onder die bepaalde omstandighede.
2. Enige besluit wat ten opsigte van jou uittredingsfondse gedurende jou leeftyd gemaak word en ten opsigte van onttrekkings voor aftrede, is kumulatief van aard en sal 'n invloed hê op die belastingvrye voordeel by aftrede.
3. Besluite wat geneem is met betrekking tot aftreevoordele, voor of met aftrede, kan absoluut wees en die gevolge kan verreikend wees. Die voordele van toepaslike en korrekte aanbevelings kan nie onderskat word nie.

Gevallestudie 4: Onderversekering

Die vervangingswaarde van 'n item is wat dit jou ten tye van 'n eis sou kos om dit te vervang met 'n soortgelyke of splinternuwe item. Verder, met betrekking tot die versekering van huishoudelike inhoud, word jy as die versekerde nie toegelaat om die items te kies wat jy wil verseker nie en moet die versekeraar 'n waarde gee vir die vervanging van al die items in jou besit. Indien jy 'n eis in terme van die huishoudelike inhoudsvoordeel indien, sal jou versekeraar die vervangingswaarde van al jou items bereken en indien jy bevind dat jy jou besittings verseker het vir minder as waarvoor jy dit moes verseker het, sal jy onderverseker wees. Onderversekering kom dus voor wanneer daar 'n tekort is tussen die bedrag van die dekking wat gekies is en die werklike vervangingswaarde van wat verseker word; daarom moet die versekerde 'n belasbare deel van die verlies dra. Die gedeelte van die eis waarvoor jy as die versekerde aanspreeklik sal wees, word bepaal deur middel van die beginsel van gemiddelde en die volgende berekening (Versekerde Bedrag / Waarde op Risiko) x Bedrag van Verlies, wat gebruik sal word om die skikkingswaarde van die eis wat uiteindelik aan jou betaal is, te verminder.

DG vs L:

Die Feite

Gedurende Januarie 2017, het die klaers hul belastingmakelaar versoek om die volgende items op die polis te spesifiseer:

- Televisiekabinet - R15 000
- Randsnyer - R3 500
- Grassnyer - R3 000
- Korwe en toerusting - R15 000
- Motorafdak - R120 000

Ná hierdie instruksie en gedurende Junie 2017 is die klaers se hoofhuis deur die brande wat in die Knysna-omgewing uitgebreek het, verwoes. 'n Eis is betyds op 12 Junie 2017 aan die versekeraar voorgelê. Die klaers is egter ingelig dat die bogenoemde items nooit op die polis genoteer of gespesifiseer is nie en gevolglik was die klaer onderverseker.

Die klaers het hierdie kantoor genader omdat hulle wou verseker dat die respondent die uitstaande bedrag van die eis vereffen, wat R165 500 beloop het ten opsigte van die gespesifiseerde items wat nie by die polis ingesluit was nie.

Ons tussenkoms:

Artikel 3 (1) (d) van die Kode vereis dat die finansiële diens ooreenkomstig die redelike versoeke en/of instruksies van die kliënt uitgevoer word. Daar was voldoende dokumentasie ter ondersteuning van die klaer se eise dat die respondent betyds in kennis gestel is van die noodsaaklikheid om voorsiening te maak vir die bykomende items op die polis en dat die respondent versuim het om die versoek na te kom ooreenkomstig die bepalinge van bogenoemde artikel van die

kode.

Hierdie kantoor het kommunikasie ooreenkomstig Reël 6 (b) van die reëls vir die verrigtinge van hierdie kantoor aan die respondent gerig en versoek dat die respondent oortuigende redes aan hierdie kantoor moet voorsien oor waarom dit in die lig van soveel oorweldigende getuienis tot dusver misluk het om die saak met die klaers op te los. In sy antwoord het die respondent onderneem om die saak ten volle met die klaers te besleg en 'n bedrag van R165 500 is daarna aan die klaers uitbetaal.

Lesse geleer:

1. Die doel van korttermynversekeringsdekking is om jou terug te plaas na die posisie waarin jy was voor die verlies wat jy gely het. Dit is om hierdie rede dat jou items verseker moet word vir hul vervangingswaarde.
2. Verder is dit belangrik dat die waarde van jou huishoudelike dekking die vervangingswaarde vir al die items in jou besit weerspieël. Hierdie items sluit in alles wat jy saam met jou sal neem as jy verhuis – van die eetgerei in die kombuis tot die items in jou klerekas.



FAIS-ombudsman se Opleidingsprogram vir Gegradueerders

The FAIS-ombudsman se Opleidingsprogram vir Gegradueerdes is in Desember 2010 van stapel gestuur met die doel om belowende gegradueerde regstudente uit voorheen benadeelde gemeenskappe en instellings vir hul loopbane gereed te maak deur mentorskap en opleiding vir 'n tydperk van 12 maande. Kandidate word gekies uit verskillende regs fakulteite en hulle moet as 'n vereiste besig wees om hul praktiese regstudies te voltooi. Die program het tot dusver die loopbane van 46 nagraadse studente op dreef gebring en bied steeds die geleentheid aan uitgesoekte gegradueerde regstudente om hul loopbane in 'n mededingende professionele omgewing te begin, terwyl hulle blootstelling aan verskeie regsaspekte in finansiële dienste kry. Die program groei steeds en die toename in die aantal gegradueerdes wat elke jaar by ons organisasie aansluit, dui op die vooruitgang van die program sowel as die FAIS-ombudsman se vertroue in die toenemende voordele wat elke gegradueerde aan die einde van die 12-maande-tydperk daaruit kry.

Die opleiding sluit onderwerpe in soos beleggings, finansiële dienste, wetgewing en aftreebeplanning, sowel as sagte vaardighede, wat gegradueerdes help om sukses in hul toekomstige loopbane te behaal. Ons is vol vertroue dat die program bydra tot Suid-Afrika se breër ekonomiese ontwikkeling.

Gedurende September 2017 het hierdie kantoor met 'n werwingsveldtog vir die Januarie 2018 nagraadse studente-inname begin. Die veldtog het die kantoor na verskeie regskole regdeur die land geneem, waaronder Durban, Oos-Londen, Polokwane en Kaapstad.



Kandidate in Polokwane voltooi die geskrewe assessering.



Oos-Londen se Regskool



Bepalings:

Ingevolge Artikel 28 van die Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste, waar 'n saak nie vereffen is nie of die FAIS-ombudsman se aanbeveling nie deur die partye aanvaar word nie, sal die FAIS-ombudsman 'n finale beslissing maak wat kan insluit -

- die ontslag van die klagte; of
- die handhawing van die klagte in geheel of gedeeltelik, byvoorbeeld deur die klaer 'n bedrag te gee as billike vergoeding vir die finansiële vooroordeel of skade wat gely is.

Die FAIS-ombudsman se bepaling is gelykstaande aan die siviele uitspraak van 'n hof.

Bepalings wat deur hierdie kantoor uitgereik word, bied waardevolle insig in die wyse waarop hierdie kantoor die bepalinge van die FAIS-wet en sy ooreenstemmende Algemene Gedragskode vir Gemagtigde Finansiële Diensteverkaffers en Verteenwoordigers interpreteer.

Hieronder is 'n tabel van alle bepalinge wat gedurende die kwartaal Julie 2017 tot September 2017 uitgereik is.

<i>Jaar</i>	<i>Produk</i>	<i>Klaer</i>	<i>Respondent</i>	<i>Datum uitgereik</i>
2017/18	Beleggings	REMO EHLERS	ABE GOUWS MAKELAARS CC en ABRAHAM JACOBUS GOUWS	20170829
2017/18	Beleggings	PHELADI PATRICIA NAPO	SILVER SEED CAPITAL (PTY) LTD; SANDRO MANUEL AZEVEDO VELOZA; EDDIE AMARO en JOHN LAW	20170731
2017/18	Beleggings	PIETER GEORGE TALJAARD	JOHANN EN MARINDA MAKELAARS (Pty) Ltd en JOHANN WILHELM JANSE VAN RENSBURG	20170801

Bogenoemde bepalinge en alle ander besluite wat deur hierdie kantoor uitgereik is, sowel as vorige uitgawes van die nuusbrief, is beskikbaar op ons nuwe interaktiewe webwerf www.faisombud.co.za





OFFICE OF THE OMBUD FOR FINANCIAL SERVICES PROVIDERS



TEL 012 470 9080 / 012 762 5000

EMAIL info@faisombud.co.za

WEBSITE www.faisombud.co.za

Sussex Office Park, c/o Lynnwood Road and Sussex Avenue, Lynnwood, 0081

Anyone who has a complaint about the service delivery of this office must kindly email their complaint to hestie@faisombud.co.za