



INTRODUCTION

Ena, ke kgaola ya bo 12 ya Under the Baobab Tree, lesedinyana la Ofisi ya FAIS Ombud, le bona pheletso ya kotara ya bobedi ya 2016. Kgaolong ena re kgethile ho shebana le ditlitlebo tse amanang le dipholisi tsa lepato, tseo e leng mofuta wa inshoreense o atileng ho fetisisa Afrika Borwa ka ho ba le tshireletso ya kotsi e ka tlasana ho 90% e le ya mofuta ona wa inshoreense. Dipholisi tsa lepato di kenyeleditse ho tlhaloso ya kgwebo ya thuso ho bolelang hore ditsiane tse fanwang di ka se fete R30000. Leha dipholisi tsa lepato e le tsela e ntle ya ho netefatsa hore lelapa la ya nang le inshoreense le ba itshetlehileng hodima ya nang le inshoreense ha ba tlamehe ho imelwa ke morwalo o boima wa ditjhelete ele ho ka lefella tshebeletso ya lepato, bonnete hangata ke hore bophelo ba nnete hangata bo fapane haholo bakeng sa batho ba setseng ba itshetlehileng hodima ditsiane tse fanwang. Lebaka

ke hobane ka tsela e fapaneng le mefuta e tlwaelehileng ya tshireletso ya bophelo e etsang netefatso ya bongaka mokgahlelong wa kopo ho fumana kotsi eo motho eo e ka bang mosebeletsuwa a leng ho yona, dipholisi tsa lepato ha di etse netefatso eo ya bongaka ho fumana kotsi eo motho eo e ka bang mosebeletsuwa a leng ho yona. Ka lebaka leo, dipholisi tsena di tlameha ho kenyeletsa meedi e jwalo ka dinako tsa kemo le dipehello-thoko tse ding ho fokotsa kotsi e tswang ke basebeletsuwa ba netefalletsweng kamohelo leha ba ka ba le maemo afe kapa afe a mabe a bophelo bo botle. Dinako tsena tsa kemo le dipehello-thoko hase kamehla di nahaniswang kapa ho bolellwa batho bao e ka bang basebeletsuwa nakong ya kopo ya pholisi. Basebeletsuwa ba bangata ba sala ba phoqehile ha ditlileme di hanwa ka lebaka la hore batho ba tlasa inshoreense ha ba kgotsafatse diphelelo tsa pholisi

mme kahoo ba iphumana ba robile melao ya dipolelwana tsa dipehello-thoko. Leha ho le jwalo, basebeletsuwa ba na le mokgwa wa boipelaetso ka hore Molao wa Dikeletso tsa Ditjhelete le Bokena-dipakeng (FAIS Act) le Khoutu ya yona e Akaretsang ya Boitshwaro bakeng sa Bafani ba Ditshebeletso tsa Ditjhelete ba Dumelletsweng le Baemedi (Khoutu) General Code of Conduct for Authorised Financial Services Providers and Representatives (the Code) di hloka hore mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete a qale ka ho fumana tlhahisoleseding yohle e amehang le e fumanehang ho netefatsa hore sehlahiswa se kgothaletswang se loketse, empa ebile diphatlatso tse hlokehang di ka etswa ho netefatsa hore mosebeletsuwa o bewa maamong a ho etsa qeto e nang le kutlwisiso.



MOHLALA 1:

Sepheo sa mantlha sa inshoreense ke ho buseletsa monga pholisi bakeng sa ditahlehelo, tseo hangata e leng tsa mofuta wa tjehelete, tse fumanweng ka lebaka la kotsi eo ho batlilweng inshoreense ka lebaka la yona. Ho dumella monga pholisi hore a buseletse bakeng sa tahlehelo e sa mo ameng ka mokgwa wa tjehelete ho ka baka kotsi ya boitshwaro, kaha ho ka se be le lebaka kapa kgohedi ya hore motho eo a thibele tahlehelo eo. Ka lebaka leo, kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe ke tlhokeho ya motheo bakeng sa phano ya pholisi ya inshoreense, e etsang hore e be molaong hape e be tshebetso. Motho o na le kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe ha tahleho kapa tshenyeho ho yona e ka baka hore motho eo a be le tahlehelo ya tjehelete kapa ditahlehelo tsa mofuta o mong. Ntleng ya inshoreense ya lepato, ntlha ya kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe ka tlwaelo e kgotsofatswa ke ha baamehi ba amana haholo mme moajalefa wa tshireletso a ba le tahlehelo ya tjehelete ho tswa ho lefu la motho ya tlasa inshoreense, jwalo ka balekane, ba kgonang ho nkelana inshoreense bakeng sa maphelo a bona. Kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe e tlameha ho ba teng ka nako ya ho etsa kopo ya inshoreense ya bophelo mme ha e ya tlameha ho ba teng ha ho etsahala hore tleleime e kengwe.

TABA YA "MS M"

Facts

Motletlebi o ne a entse kopo e amohetsweng ya pholisi ya lepato mme a kentse monna wa hae jwaloka motho eo bophelo ba hae bo sireleditsweng ke inshoreense pholising. Ho bohlokwa ho lemoha hore motletlebi le monna wa hae ba ne ba nyalane ka Molao wa Setso. Kamora ho qaleha ha pholisi, monna wa motletlebi o ile a hloka hahala kamora hore ho lefuwe ditefo tse pedi feela bakeng sa pholisi. Kamora ho kenya tleleime bakeng sa R10 000.0 e inshorilweng, motletlebi o ne a sulafalletswe ho ithuta hore tleleime e hannwe hobane ho latela moqosuwa, o ne sena kgahleho ya tsa inshoreense. Ho feta moo, moqosuwa o bile a re motletlebi ha a latela nako e lokelang ya ho ema ya tefo ya bonyane porimiamo e le nngwe.



KENO-DIPAKENG YA RONA

Ha Ofisi ena e fumana tletlebo, e ile ya lebiswa ho moqosuwa ho latela melao ya mekgwatshebetso ya Ofisi ena. Moqosuwa o ile a kopowa ho fa Ofisi ena ditokomane tse bontshang tatelo ya dipehelo tsa General Code of Conduct for Authorised Financial Services Providers and Representatives ('Code') mme ka qolleho, hore na moqosuwa o fumane tlhahisoleseding lohle le amehang le le fumanehang ho netefatsa hore sehlahiswa se ileng sa kgothaletswa se ne se loketse ditlhoko tse qollehileng tsa motletlebi le maemo a hae.

Maemong ana, ho ile ha batlwa tlhakisetso ho tswa ho moqosuwa bakeng sa kgano kaha hone ho na le bopaki ba hore motho ya hloka hahala o ile a lefa lobola bakeng sa motletlebi. Ho latela Molao wa Kananelo ya Manyalo a Setso (Recognition of Customary Marriages Act), lenyalo la setso le matleng haeba ditshekatsheko, meetlo le mekete di etswa ho latela molao wa setso. Taba ya hore lenyalo ha le a ngodiswa Lefapheng la Taba tsa Lehae, ha e bolele hore lenyalo ha se lona ka tsela efe kapa efe.

Karabo e ile ya fumanwa ho tswa ho moqosuwa, moo a neng a hlalosa hore o fetotse maikutlo mabapi le geto e nkilweng sethathong mme o amohela hore efela motletlebi o ne a na le kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe ka lebaka la hore lenyalo le latetse ditshekatsheko, meetlo le mekete ho latela Molao wa Setso.



THUTO E ITHUTILWENG

1. Kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe ke karolo ya bohlokwahadi ya konteraka e matleng ya inshoreense, mme e hloka hore motho mang kapa mang ya etsang kopo bakeng sa inshoreense bophelong ba e mong, o na le monyetla wa ho lahlehelwa ke ditjehelete ha motho eo a ka hloka hahala.
2. Balekane ke mohlala wa kamano e tlisang kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe mme e kenyeletsa batho ba nyalaneng ka molao wa setso;
3. Kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe e hloka ho ba teng ka nako ya ho etsa kopo ya pholisi ya inshoreense, mme ha e hloka hahala mokgahlelong wa tleleime.

Mohlala 2

Bokudi bo sontso bo le teng ke boemo ba bongaka bo sa kenyelletsweng inshorenseng ke khamphani ya inshoreense hobane ho dumelwa hore bokudi boo bo ne sentse bo le teng pele motho a fumana pholisi ho tswa ho khamphani eo ya inshoreense. Tlhaloso ena e pharaletseng e sebediswa ke dikhamphani tsa inshoreense, tse fanang ka dihlahiswa tse jwalo ka dipholisi tsa lepato, ho hana ditleleime moo motho ya hloka hahala ka lebaka le otlolohileng kapa le sa otlolohlang la boemo ba bongaka bo neng bo le teng pele ho qaleho ya pholisi. Dikhamphani tsa inshoreense di na le tokelo ya ho hana ditleime tsena hobane ka tsela e fapaneng le mefuta e tiwaelehleng ya inshoreense ya bophelo, inshoreense ya dipholisi tsa lepato e fanwa ntle le hore khamphani ya inshoreense e etse ditoko sethathong, hape e sa tsebe kotsi e ka tliswang ke motho ya tlo fuwa inshoreense. Ke kahoo ho leng bohlokwahadi hore mofani wa ditshebetso tsa ditjehelete a netefatse hore o fumana dintlha tsohle tse amehang le tse fumanehang ho tswa ho motho eo e ka bang mosebeletsuwa tse tla dumella hore ho be le tsebahatso e tebileng ya pehelo-thoko ena le boemo bofe kapa bofe bo bong bo ho bona inshoreense e ke keng ya fanwa. Tsebahatso ya tlhahisoleseding ena e tla dumella mosebeletsuwa ho etsa qeto e nang le tsebo mabapi le hore na pholisi eo a e kgothaletswang e loketse ditlhoko le maemo a hae ka tjhe.

TABA YA "MONG L"

Facts

Motletlebi o ne a ena le pholisi e tshebetso ya lepato eo moqosuwa a ileng a e qala ka Motsheanong 2015, mme o ne a lefa tefo ya kgwedi ya R269.00. Pholisi ena e ne e fana ka inshoreense bakeng sa ntate eo eseng wa tswalo wa motletlebi hammoho le ditho tse ding tsa lelapa. Ka Hlakubele 2015 motletlebi o ile a nehelana ka tleleime ho moqosuwa kamora hore ntate wa hae eo eseng wa tswalo a hloka hahala, mme tleleime e ile ya hanwa ka lebaka la hore ya hloka hahala o ne a ena le bokudi bo neng bo le teng pele.

Motletlebi o ile a tseka hore o ne a sa tsebiswa ka sena qalehong ya pholisi le hore o ile a tsebiswa ka pehelo-thoko ena ha a nehelana ka tleleime ya hae. Ho feta moo, motletlebi o ne



a dumela hore ka hobane ha a so ka a tlodisa ditefo tsa hae, tleleime ya hae e lokela ho lefshwa ke moqosuwa, yaba o iteanya le Ofisi ena bakeng sa thuso.

KENO-DIPAKENG YA RONA:

Motletlebi o ile a romelwa ho moqosuwa a ileng a kopuwa ho fana ka ditokomane tse hlokehang ho latela Molao wa FAIS le General Code of Conduct for Authorised Financial Services Providers and Representatives ya yona. Ditokomane tsena, tse neng di lokela ho kenyelletsa rekote ya keletso e fuweng mosebeletsuwa, e ne e hlokeha ho bontsha hore moqosuwa ha a fumana feela tlhahisoleseding e amehang le e fumanehang ho tswa ho motletlebi ho fumana hore na sehlahiswa sena se loketse ditlhoko tsa motletlebi, empa le hore dipehelo tsohle tsa bohlokwa tsa pholisi di ile tsa tsebahatswa. Tsebahatso ya dipehelo tsa bohlokwa tsa pholisi e ka be e netefaditse hore motletlebi o boemong ba ho nka qeto e nang le tsebo.

Kahoo moqosuwa o ile a tsebiswa hore ho ne ho hlokeha hore a fumane tlhahisoleseding e jwaloka nalane ya bongaka ya motletlebi le bao a batlang ho ba fumanela inshoreense pholising. Tlhahisoleseding ena e ka be e mo dumelletse hore a be le puisano mabapi le taba ya hore motho ya kang enwa ya hlokahtseng a kanna a se be le tleleime e matleng ha a feta ka lebaka la mabaka a tlhaho. Moqosuwa o ile a amohela bofokodi ba hae boemong bona mme a lefa palo ya tleleime ya R10 000 e felletseng ebile e le ya ho qetela ya motletlebi.

DITHUTO TSE ITHUTILWENG

4. Bakeng sa dihlahiswa tsa inshoreense tse jwaloka dipholisi tsa lepato, moo ho sa etsweng diteko mokgahlelong wa kopo, dipolelwana tsa pehelo-thoko tse sa kenyelletsweng tshireletso bakeng sa bokudi bofe kapa bofe bo neng bo le teng pele di kenyelletswa pholising ho fokotsa kotsi eo khamphani ya inshoreense e ka lebanang le yona.
5. Ha o batla ho reka pholisi ya lepato,

netefatsa kamehla hore mofani wa hao wa tsebeletso ya ditjhelete o tsebahatsa tlhahisoleseding yohle ya bohlokwa haholo mabapi le dipehelo-thoko bakeng sa bokudi bo neng bo le teng pele le maemo afe kapa afe ao ho ona inshoreense e ke keng ya fanwa. Sena se tla o dumella ho tseba hore na sehlahiswa se kgothaetswang se loketse ditlhoko le maemo a hao na.

CASE STUDY 3

Mabapi le dipholisi tsa lepato, bana bao e leng baphedisuwa hangata ba tlasa inshoreense ho fihlela ba tshwara dilemo tse 21 feela, kapa ntle leha monga pholisi a kgona ho fana ka bopaki ba hore ngwana ke moithuti kapa o itshetlehile hodima motswadi ntlheng ya ditjhelete. Ho feta mona, bana ba sa itekanelang ka lebaka la bokowa ba mmele kapa ba kelello hangata ba kgona ho sireletswa ke pholisi bakeng sa nako e senang moedi. Boholo ba ditletlebo mabapi le sena di hlaha ho baphedisuwa bao e leng bana ba neng ba le dilemo tse ka tlase ho 21 ha pholisi e ne e qala, mme ho wa hlaka hore bafani ba ditshebeletso tsa ditjhelete ba hloleha ho bolella basebeletsuwa ka pehelo-thoko ena ya tshireletso ha ba fa mophedisuwa eo e leng ngwana inshoreense pholising ya lepato.

TABA YA "MR. S"

Facts

Motletlebi, eo e neng e le monga pholisi ya lepato e kgothaleditsweng ke moqosuwa, o ne a re moqosuwa o hlolehele ho mo bolella hore hona le moedi wa dilemo tse 21 bakeng sa batho ba inshorilweng jwalo ka baphedisuwa pholising ya hae ya lepato. Motletlebi o ne a ntse a lefa tefo bakeng sa hae le moena wa hae, ya neng a inshorilwe jwaloka mophedisuwa pholising. Qalehong ya pholisi moena wa motletlebi o ne a le dilemo di 18, mme ha a hloka hala o ne a le dilemo di 24. Tleleime e ileng ya latela e nehlanweng le motletlebi e ile ya hanwa ka lebaka la hore tshireletso ya ya fetileng e ile ya fela ha a tshwara dilemo tse 21. Motletlebi o ne a tiisitse hore sena ha se ka ba sa hlaloswa ho ena le ka mohla qalehong ya theko ya pholisi kapa nakong ya afe kapa afe a mangolo a ntjhafatso ao a a amohetseng, mme o ile a iteanya le Ofisi ena hore moqosuwa a lefe tsiane yohle ya R 10 000.

Keno-dipakeng ya rona

Ha re fumana tletlebo, moqosuwa o ile kotjwa ho fa Ofisi ena rekote ya bopaki bo fanweng ka kgatello e qollehileng hodima ditsebahatso tse entsweng mabapi le dipehelo-thoko tse sebetsang ho baphedisuwa ba inshorilweng pholising. Moqosuwa ha a kgona ho etsa jwalo, sebakeng seo o ne a bua ka ditokomane tsa pholisi tse nang le polelwana ena, a hatisa taba ya hore moedi ona ke tlwaelo ya indasteri eo mme mosebeletsuwa o ne a lokela hore ebe o lemohile seo. Moqosuwa leha ho le jwalo o ne a ikemiseditse ho fana ka tefo ya boitelo ya R 5000 hobane a hlolehele ho boloka ditokomane tse amehang. Qalong motletlebi o ile a hana tefo eo, a hatella hore a lefuwe tsiane e felletseng, empa qetellong o ile a amohela tefo eo jwaloka patala e felletseng le ya ho qetela ya tletlebo.

Dithuto tse ithutilweng

6. Ho bohlokwa hore motho a lemohe meedi efe kapa efe ya pholisi ya hae ya lepato haholo mabapi le ditho dife kapa dife tsa lelapa le atolisitsweng tse tlasa inshoreense.
7. Ntle le haeba motho a kgona ho fana ka bopaki ba kgahleho ya hore ntho/motho a inshoruwe, ho ke ke ha fanwa ka inshoreense bakeng sa baphedisuwa ba dilemong tse kahodimo ho 21.
8. Leha sena e ka ba tlwaelo ya indasteri, e ntse e le boikarabello ba mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete ho tsebahatsa meedi e jwalo ya inshoreense le ho dumella mosebeletsuwa ho ba le monyetla wa ho nka qeto e nang le tsebo.



Mohlala 4:

Dinako tse kemo ha di a tlama inshorenseng ya lepato hobane ha ho dinetefatso tsa bongaka tse etswang mabapi le kotsi e ka tliswang ke mosebeletsuwa. Jwaloka ha ho bolelwe selelekeleng se kahodimo, dipholisi tsa lepato di kenyetsetsa meedi e jwaloka dinako tsa kemo, tse qalang ka mofa o motho ya fumanang inshorenseng a bang le tokelo ya tshireletso eo, eo hangata e leng ha tefo ya pele e amohelwa, mme ha ho tsiane e ka lefuwang nakong ena ha lefu le ka hlaha ka lebaka la mabaka a tlhaho. Hangata dinako tsa kemo di hlaloswa jwaloka dinako tseo ka tsona ditselele di sa amohelweng nakong ya dikgwedi tsa pele tse 3, 6 kapa 9 tsa qaleho ya pholisi. Ho bohlokwa hore motho a amohela hore nako ya kemo e itshetlehile hodima nako, e seng palo ya ditefo tsa kgwedi tse lefuwang. Ka mantse a mang, tefo ya, ka mohlala, ditefo tse tshetsetse ha se netefatso ya teleime e atlehleng ha motho a hloka hloka kgwedeng ya bohloko ya nako ya kemo ya dikgwedi tse tshetsetse.

TABA YA 'MR. F'



Facts

Motletlebi o ne a entse kopo e atlehleng bakeng sa tshireletso ya lepato le moqosuwa, mme nkgono wa hae e le ena eo bophelo ba hae bo inshorilweng. Pholisi e qadile ka la 1 Mphalane 2012 mme motletlebi o ne a lokela ho lefa pele ho la 15 kgwedi le kgwedi. Tefo ya motletlebi ya pele e lefuwe ka la 10 Mphalane 2012 diofising tsa moqosuwa, ka tlhophiso ya hore ditefo tsohle tse latelang di tla etswa ka mokgwa ona. Ka lebaka leo, motletlebi ha a kaba a fuwa mekgwa e meng ya ho lefa.

Kamora moo motletlebi o ile a fumana mosebetsi porofenseng e nngwe mme o ne a kopile setho sa lelapa ho etsa ditefo bakeng sa hae. Tumellano e ne e le hore motletlebi o tla kenya tjhelete ya tefo akhaonteng ya setho sa bo sa lelapa ebe eo o lefa moqosuwa sebakeng sa motletlebi. Ka kgwedi ya Phupu 2015, nkgono wa motletlebi o ile a hloka hloka pele ho letsatsi la tefo. Ha motletlebi a nehelana ka tleime,

o ile a bolellwa hore tleime ya hae e hannwe ka lebaka la ho se etse ditefo. Moqosuwa o ne a re motletlebi o tlotse ditefo tse tharo tse latellanang pele tefo e amohelwa ka Phuptjane 2015 mme a boela a re kahoo pholisi ya motletlebi e itshetlehile hodima nako ya kemo ya dikgwedi tse tharo ho tloha Phuptjane 2015. Kahoo moqosuwa a re tleime ya moqosuwa e fanwe nakong ya kemo ya dikgwedi tse tharo, mme ka lebaka leo, e ka se lefshwe. Motletlebi o ile a re ena ha a so bolellwe hore pholisi ya hae e itshetlehile hodima nako ya kemo ka lebaka la ho se lefe ditefo tsa kgwedi ha a ne a etsa tefo eo ka Phuptjane 2015 mme o ne a dumela hore pholisi ya hae e ne e ntse e sebetsa ntle le dipehelo tsa tshireletso ntle le tshwanelo ya hore o tlameha ho tswelapele ho lefa ditefo tsa kgwedi.



KENO-DIPAKENG YA RONA

Ha re fumana tletlebo, re kopile moqosuwa ho re fa bopaki ba hore motletlebi o ile a bolellwa maemo ao ho ona ditsiane di ke keng tsa lefuwa. Ka ho qolleha, re kopile moqosuwa ho fana ka bopaki ba hore motletlebi o ile a bolellwa hore ha a sa lefe ditefo tsa kgwedi, pholisi ya hae e tla emisa ho sebetsa empa ha a ka lefa ditefo tse neng di salletse morao hore pholisi ya hae e tla busetswa madulong mme e be tlasa nako e ntjha ya kemo ya dikgwedi tse tharo. Moqosuwa o ile a hloleha ho re fa bopaki ba ditokomane bo hlokehang mme sebakeng seo a re fa tokomane ya pholisi e neng e bolela feela hore pholisi e tla emisa ho sebetsa kamora hore ditefo tse tharo tse latellanang tsa kgwedi di tlotse, empa e ne e sa re letho mabapi le dipehelo tse amanang le ho busetswa madulong ha pholisi. Qetellong moqosuwa o ile a amohela hore ha ditefo di amohelwa nakong ya kgwedi ya Phuptjane, moemedi wa hae o ile a hloleha ho eletsa motletlebi hore tefo eo e ne e le ya ho busetsa pholisi e emisitsweng madulong le ditlamorao tse tsamaellanang le seo. Moqosuwa o ile a amohela le hore motletlebi o ne a fuwe maikutlo a hore pholisi e ntse e sebetsa le hore ditsiane tsohle di ka fumaneha. Ka lebaka leo, moqosuwa a ithaopa ho lefa motletlebi tsiane yohle ya R20 000.00.



DITHUTO TSE ITHUTILWENG

9. Konteraka ya inshorenseng e theha boikarabello ka mahlakoreng a mabedi bakeng sa ba kenang ho yona. Kahoo leha mofani wa inshorenseng a amohela kotsi e ka tliswang ke mosebeletsuwa, mofani wa inshorenseng o etsa sena bakeng sa ditefo tsa kgwedi tse lokelang ho lefshwa ke mosebeletsuwa.
10. Ha ho etsahala hore ditefo tsa kgwedi di se lefuwe, mofani wa inshorenseng o na le tokelo ya ho hlakola konteraka ya inshorenseng. Motho ya inshorilweng kahoo o tlameha ho netefatsa hore diporimiamo tsohle di lefuwe ka nako hore pholisi e tle e seke ya hlakolwa.
11. Haeba mosebeletsuwa a batla ho busetsa pholisi e hlakotsweng madulong, mosebeletsuwa o hloka ho lemoha hore ho kanna ha ba le nako e ntjha ya kemo e sebetsang ho pholisi ena e busetswang.

Mohlala 5

Monetefatsi (underwriter) ke khamphani ya inshorenseng ya nako e telele e ngodisitsweng le Boto ya Ditshebeletso tsa Ditjhelete e amohelang mme e ikarabella bakeng sa ho lefa ditsiane ha ho ka hlaha lefu. Ntlha ya bohlokwa ho feta tse ding ya pholisi efe kapa efe ya lepato ke hore pholisi e tlameha e be e netefaditswe ke khamphani e ngodisitsweng ya inshorenseng ya nako e telele. Hona ke ho netefatsa hore setho se netefaditswe tleime ya nnete ha motho ya inshorilweng pholising a ka hloka hloka. Ho feta moo motshwari wa pholisi o tlameha ho netefatsa hore o fumane khophi ya tokomane ya pholisi, e tlamehang ho ba le lebitso la khamphani ya inshorenseng ya nako e telele e netefatsang pholisi ya inshorenseng. Motho eo e ka bang mosebeletsuwa le ena o tlameha ho ba sedi hore pholisi ya lepato eo a baleng ho e reka e netefaditswe ke mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete ya ngodisitsweng. Ha motho a sena bonnete ba hore setheo ke sa nnete hole hokae, Boto ya Ditshebeletso tsa Ditjhelete e fana ka dintlha tsa ditheo tsohle tse ngodisitsweng ho webosaete ya yona.

TABA YA 'MS M'



Facts

Ka 2009, motletlebi o ile a etsa kopo e atlehleng ya pholisi ya lepato le mokgatlo wa lepato o neng o sebeletsa moo a neng a dula teng. Nakong eo, mokgatlo ona wa lepato ka boona o ne o entse kopo ya morero wa tshetsetse

ya mokgatlo wa lepato le mofani wa inshoreense eo a neng a sebetsa jwalo ka monetefatsi wa mokgatlo ona wa lepato. Morero wa tshehetso ya mokgatlo wa lepato o ne o reretswe ho lefella ditho tsa mokgatlo wa lepato bakeng sa ditjeo tsohle tsa lepato bakeng sa setho sa sehlooho le baphedisuwa ba bane bao e leng batho ba baholo. Tshireletso ya morero wa tshehetso ya mokgatlo wa lepato e qadile ka Motsheanong 2010.

Motletlebi o ne a lefa ditefo tsa kgwedi ka tshaphalo bakeng sa tshireletso ya lepato ho tloha ha pholisi e qala ho fihlela ka lefu la e mong wa batho ba neng ba le tlasa inshoreense ho latela pholisi. Motletlebi o ile a kenya tleleimi ka tshwanelo ho mokgatlo wa lepato, mme yona e ile ya hanwa ka lebaka la hore motletlebi o ntjhafaditse pholisi ya hae, mme kahoo, nako e ntjha ya kemo e qadilwe. Motletlebi o ile a botsa ka qeto ena ya mokgatlo wa lepato ya ho hana tleleime ya hae le banetefatsi mme a bolellwa ke mokgatlo wa lepato hore pholisi ya mokgatlo le monetefatsi e fedile hobane ditho tse ding tsa mokgatlo wa lepato di hlotswe ho lefa ditefo tsa tsona tsa kgwedi. Kamora moo motletlebi o ile a lebisa potso tsa hae ho monetefatsi mme a bolellwa hore pholisi ya sethatho bakeng sa mokgatlo wa lepato e ile ya fela ka Lwetse 2012 hobane ditefo tsa kgwedi di sa lefuwa. Monetefatsi o boetse a bolela hore mokgatlo wa lepato o ile wa fetola lebitso la ona ka 2012 mme wa etsa kopo ya pholisi e nngwe ya lepato tlasa lebitso lena le letjha. Pholisi eo le yona e ile ya fela hobane ditefo tsa kgwedi di sa lefuwa.

Motletlebi o ne a le boemong boo ho bona bobedi monetefatsi le mokgatlo wa lepato ba hanang boikarabello bakeng sa tleleime. Motletlebi o ile a re ha a bolellwa ka phetolo ya lebitso, le hore ha a tsebiswa ka boemo bo fedileng ba pholisi ya mokgatlo wa lepato. Ka mantswa a mang, o ne a ntse a lefa ditefo tsa kgwedi ka tshaphalo ho mokgatlo wa lepato a lefella lefeela. Kahoo motletlebi o ile a kopa thuso ya rona hore e mong pakeng tsa mokgatlo wa lepato kapa monetefatsi a jare boikarabello ba ho lefa tleleime ya hae.

KENO-DIPAKENG YA RONA

Ha re fumana tletlebo, e ile ya lebiswa ho modulasetulo wa mokgatlo wa lepato ya ileng a re:

- Mokgatlo o ne o na le akhaonte e le nngwe ya banka eo ho yona ditho tsohle di neng di hloka ho lefa ditefo tsa kgwedi ho yona. Kamora moo monetefatsi o ne a tla hula tefo ya kgwedi ya mokgatlo akhaonteng eo;
- Ditho tsa mokgatlo di ne di bolelletswe ho lefa ditefo tsa kgwedi pele ho la 1 kgwedi le kgwedi ho dumella monetefatsi hore a hule tefo e felletseng ya kgwedi;
- Dipholisi tseo ho buuwang ka tsona di ne di fedile hobane ditho tse ding tsa mokgatlo di ile tsa hloleha ho lefa ditefo tsa kgwedi kapa di lefile kamora nako, ho neng ho bolela hore ha monetefatsi a leka ho hula tefo ya kgwedi ya mokgatlo, hone ho sena tjhelete e lekaneng ka akhaonteng;
- Modulasetulo o ile a re sena ke sona sebopeho seo ditho di dumellaneng ka sona nakong ya dikopano tsa tsona.

Kamora moo tletlebo e ile ya lebiswa ho monetefatsi jwaloka mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete ya ngodisitsweng.

Monetefatsi o ile koptjwa ho fa Ofisi ena bopaki ba hore motletlebi o ile a bolellwa ka ho hlakolwa ha morero wa tshehetso ya mokgatlo wa lepato ka lebaka la ho se lefuwe ha ditefo tsa kgwedi. Monetefatsi o ile a tseka hore o ile a romela SMS ho modulasetulo wa mokgatlo le hore e ne e le mosebetsi wa modulasetulo ho bolella setho ka seng sa mokgatlo ka boemo bo hlakotsweng ba pholisi. Re ile ra bolella monetefatsi hore boitshwaro bo jwalo bo ne bo sa dumellane le moya wa Molawana wa Boitshwaro mme Melao ya Tshireletso ya Monga Pholisi (Policy Holder Protection Rules) e re ho lokela ho tsebiswa setho ka seng sa mokgatlo ka boemo ba boemo bo hlakotsweng ba pholisi. Monetefatsi o ile a hloleha ho fa Ofisi ena bopaki bo hlokehang mme a ithaopa ho lefa palo yohle ya tsiane ya R5000.00 ho motletlebi, jwaloka tefo e felletseng ya ho qetela ya tletlebo.

DITHUTO TSE ITHUTILWENG

12. Ha o etsa kopo ya konterak ya inshoreense, netefatsa hore mokgatlo wa lepato o na le monetefatsi ya tla jara kotsi ya ho buseletsa ditho tsa mokgatlo wa lepato ha ho ka ba le tahlehelo kapa o ka iphumana o sa lefuwa tleleime moo ho senang ditefo tsa kgwedi tse lekaneng tse bokelleditsweng ho lekana tefo ya ditleleime tse kentsweng ho mokgatlo wa lepato.
13. Pele o etsa kopo ya konteraka ya inshoreense, netefatsa kamehla hore mokgatlo wa lepato o ngodisitswe le Boto ya Ditshebeletso tsa Ditjhelete ka ho fumana nomoro ya mofani wa tshebeletso le ho netefatsa dintlha tsa bona tsa ngodiso le Boto ya Ditshebeletso tsa Ditjhelete ka kotloloho.





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