



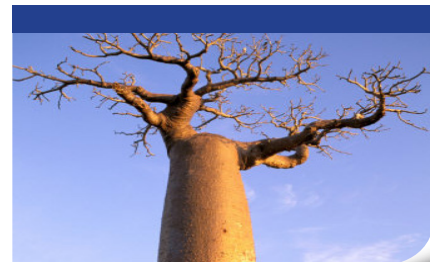
INLEIDING

Hierdie 13de uitgawe van Under the Baobab Tree, die nuusbrief van die Kantoor van die FAIS-ombud, verskyn aan die einde van die derde kwartaal van 2016. Soos ons ons aandag vestig op die einde van 2016, bied dit ons die geleentheid om terug te kyk na sommige van die klagtes wat hierdie nuusbrief die afgelope jaar uitgelig het. Ons eerste gevallestudie fokus op die proliferasie van uitkeerpolisise as beleggings. Alhoewel uitkeerpolisise 'n plek binne die finansiële beplanningsomgewing het, moet dit in gedagte gehou word dat dit steeds 'n lewensversekeringspolis bly, wat dalk nie vir alle beleggers ideaal is nie. Ons het ook 'n gevallestudie wat op korttermynversekering fokus, 'n area van finansiële dienste wat gereeld met die bepalinge van die FAIS-wet en die ooreenstemmende Gedragskode vir Gemagtigde Finansiële Diensverskaffers en Verteenwoordigers (die Gedragskode)

bots. Korttermynversekering is 'n noodsaaklike komponent van enige gebalanseerde finansiële plan as 'n meganisme om welvaart te beskerm. Die besluit ten opsigte van die aankoop van korttermynversekeringspolisise en die aanbevelings wat deur finansiële dienste-verskaffers (FDV's) gedoen word, bly egter steeds primêr gegrond op die premie betaalbaar, sonder dat die implikasies daarvan in ag geneem word. Ons fokus ook op aspekte van aflegging en aftredebeplanning, twee aspekte wat mens nie altyd ten volle waardeer voordat die moontlikheid van aflegging jou in die gesig staar of mens ontdek dat jy nie voldoende voorsiening vir jou aftrede getref het nie. Die waarde van beide hierdie finansiële produkte kan nie onderskat word nie, maar as mens nie in staat is om 'n ingeligte besluit rakende hierdie soort produkte te neem nie, kan die nagevolge rampspoedig wees en in

sommige gevalle, soos aftrede, vir die res van 'n mens se lewe voortduur.

Hierdie Kantoor wil ook graag fokus op 'n aspek van die finansiële dienste-landskap wat die afgelope paar jaar eksponensieel gegroei het, naamlik die kontantterug-voordeel op lewensversekeringspolisise. Dit word aan die einde van die Nuusbrief bespreek en alhoewel daar geen gevallestudies ingesluit word nie, gegewe die aard van hierdie polisise en die beperkings wat ons as 'n Kantoor het wanneer ons hierdie klagtes evalueer en ondersoek, is die waarde daarvan om die belangrikheid van hierdie aspek van die finansiële dienste-landskap te verstaan duidelik in ons bespreking daarvan.



GEVALLESTUDIE 1

'n **Uitkeerpolis** is 'n **lewensversekeringskontrak** wat **ontwerp is om ná 'n spesifieke termyn 'n enkelbedrag uit te betaal, en die minimum termyn is vyf jaar. Hierdie minimum termyn van vyf jaar staan ook as 'n beperkingstydperk bekend waartydens die belegger twee toegangspunte tot die fondse het, naamlik een lening en een afkoping. 'n Volle onttrekking van die uitkeerpolis gedurende hierdie tydperk sal egter aansienlike boetes dra. Gevolglik is uitkeerpolis nie altyd die beste keuse vir individue met beperkte hulpbronne wat dalk te eniger tyd toegang tot hulle fondse kan benodig nie.**

THE CASE OF "MS M"



Die klaer het die respondent in Oktober 2015 genader vir advies oor hoe om die opbrengs wat van die Padongelucksfonds ontvang is, te belê. Hierdie fondse het die klaer se algehele portefeulje verteenwoordig en 'n vereiste was dat die fondse hom van 'n maandelikse inkomste moes voorsien. Die klaer het die respondent se aanbeveling aanvaar, 'n aanbeveling wat hy gemeen het 'n doodeenvoudige belegging was. Ná die belegging het die klaer gepoog om toegang tot die fondse te verkry, maar is ingelig dat sy fondse in 'n uitkeerpolis geplaas is en dat hy, indien hy sou voortgaan met die onttrekkingsversoek, boetes sou oploop.

ONS INGRYPING

Die klaer het beweer dat hy nie ingelig is dat boetes van toepassing sou wees indien daar voor die uitkeerdatum toegang tot die opbrengste verkry word nie. In sy antwoord op die aanvanklike korrespondensie van hierdie Kantoor het die respondent beweer dat al die tersaaklike bekendmakings teenoor die klaer gedoen was en dat die klaer dus bewus was van die implikasies van onttrekking voor die uitkeerdatum van die polis. Hierdie Kantoor se antwoord was dat as mens die persoonlike omstandighede van die klaer in ag neem, dit duidelik was dat 'n uitkeerpolis nie 'n gepaste aanbeveling sou wees nie, en die respondent is versoek om sy besluit rakende die oplossing van die klagte

te hersien. Die respondent het erken dat die polis moontlik nie 'n gepaste beleggingsmedium vir die klaer was nie en alle boetes wat teen die polis gehef is tot die bevrediging van die klaer aan hom terugbetaal.

LESSE GELEER

1. Uitkeerpolis maak voorsiening vir 'n spesifieke termyn. Die minimum tydperk is vyf jaar en gedurende hierdie tydperk is die kliënt beperk ten opsigte van toegang tot die opbrengste. Hierdie polisse is gevolglik onvanpas vir diene wat moontlik in 'n noodgeval toegang tot hulle fondse kan benodig.
2. Dit is dus uiters belangrik dat 'n FDV alle tersaaklike en wesenlike inligting inwin om te verseker dat enige aanbeveling wat ten opsigte van die plasing van iemand se fondse in 'n uitkeerpolis gedoen word, geskik is vir die behoeftes en omstandighede van die voornemende kliënt.
3. Daar bestaan nie jets soos 'n enkele behoefte nie. Maak dus seker dat die FDV jou algehele situasie in oënskou neem en vra altyd die FDV om te motiveer waarom 'n spesifieke aanbeveling vir jou geskik is.

Gevallestudie 2

Korttermynversekering is 'n manier om finansiële sekuriteit te skep teen die nagevolge van onvoorsiene gebeurtenisse soos 'n motorvoertuigongeluk, die diefstal van 'n motorvoertuig, skade aan eiendom, ensovoorts. Korttermynversekering plaas die risiko van die kliënt af oor na die versekeraar, deur die bydraes, of premies, van versekerde individue te poel, met die doel om die versekerde in dieselfde posisie as voor die onvoorsiene gebeurtenis te plaas. Ten opsigte van motorvoertuigversekering is daar drie kategorieë dekking wat voorsien word: Omvattend; Derdeparty, Brand en Diefstal; en Derdeparty alleenlik. Soos die naam aandui, verskaf omvattende dekking die grootste mate van dekking. Daar is egter talle aspekte wat in ag geneem moet word ten opsigte van die bykomende bybore wat in die voertuig geïnstalleer is, asook enige uitstaande finansieringskoste wat bykomende dekking kan vereis. Om jou motorvoertuig eenvoudig omvattend te verseker mag dalk nie beteken dat jou voertuig werklik omvattend verseker is nie.

THE CASE OF "MR L"



In die aangeleentheid van "W" het die klaer 'n voertuig gekoop wat aan 'n finansieringsooreenkoms onderhewig was. Die voertuig is omvattend verseker deur versekeraar "A". Ná 'n groot premieverhoging 'n paar maande ná die aanvangsdatum van die polis, het die klaer die respondent versoek om alternatiewe versekering te soek. Die klaer se portefeulje is gevolglik na versekeraar "B" verskuif wat ook omvattende dekking gebied het, maar teen 'n meer bekostigbare premie. Dit het 'n premie ingesluit vir aanvullende dekking ten opsigte van die uitstaande bedrag wat aan die bank verskuldig was. Die nuwe polis het ook 'n "nuut vir oud"-klousule ingesluit wat bepaal het dat indien die klaer gedurende die eerste jaar van dekking 'n algehele verlies ly, die voertuig met 'n nuwe voertuig vervang sou word.

Die Klaer was hierna in 'n ongeluk betrokke en die voertuig is onherstelbaar beskadig. Die eis is behoorlik ingedien en die klaer het 'n verliesooreenkoms ontvang wat die aangetekende kleinhandelswaarde van die motorvoertuig ingesluit het, asook die bykomende 10% ten opsigte van aanvullende dekking. Die bedrag in die verliesooreenkoms was egter minder as die uitstaande bedrag wat aan die finansieringshuis verskuldig was. Die klaer was oortuig dat die respondent sy voertuig vir die verkeerde kleinhandelswaarde verseker het en het hierdie Kantoor genader vir bystand.

ONS INGRYPING

By ontvangs van die klagte is die klagte in ooreenstemming met die reglement van hierdie Kantoor na die respondent verwys. Die respondent is versoek om hierdie Kantoor van dokumentasie te voorsien wat nakoming van die Gedragskode toon. Ná 'n diepgaande ondersoek is vasgestel dat alhoewel die respondent die kleinhandelswaarde reg vasgestel het, hy versuim het om die bykomende bybore wat in die voertuig geïnstalleer was, te verseker. Die

bybore is nie as standaard saam met die voertuig verskaf nie en is nie in die polis gespesifiseer nie. Dit was duidelik dat die respondent versuim het om alle tersaaklike en beskikbare inligting rakende die besondere spesifikasies van die voertuig te bekom, en gevolglik nie in staat was om te verseker dat die aanbeveling wat gedoen is, geskik was vir die behoeftes van die klaer nie. Nadat die respondent hiervan ingelig is, het hy ingestem om die aangeleentheid te skik vir 'n bedrag gelykstaande aan die opsionele bybore waarvoor daar nie voorsiening gemaak is nie.

LESSE GELEER

4. Omvattende versekering verseker dat mens se motorvoertuig gedek is ten opsigte van toevallige skade wat die voertuig opdoen, die diefstal van die motorvoertuig en skade wat 'n derde party opdoen wanneer dit jou fout is. Dit moet egter in gedagte gehou word dat die voertuig slegs verseker word vir die kleinhandelswaarde ten tyde van die verlies.
5. Indien daar enige uitstaande finansieringskoste bó die heersende kleinhandelswaarde is, moet bykomende dekking gekoop word in die vorm van die een of ander aanvullende dekking om te verseker dat daar nie skuld aan die finansieringshuis oorbly indien die voertuig gesteel of afgeskryf word nie.
6. Enige bykomende bybore wat nie as standaard saam met die motorvoertuig verskaf word nie, moet spesifiek in die polis aangeteken word, en 'n bykomende premie moet ten opsigte daarvan betaal word, aangesien hierdie items nie by die voertuig se kleinhandelsprys ingesluit word nie.

Gevallestudie 3

In 'n onsekere ekonomiese klimaat is aflegging vir talle Suid-Afrikaners 'n werklikheid. Afleggingsdekkings, soos dit informeel bekendstaan, is in hetsy die vorm van afleggingsversekering of as 'n voordeel beskikbaar. Wanneer ons na afleggingsversekering verwys, verwys ons na 'n polis wat die versekerde se salaris dek in geval hy of sy afgelê word, in welke geval die versekeringsmaatskappy 'n gedeelte van die versekerde se

salaris vir 'n beperkte tydperk sal betaal, normaalweg ses maande. Ten opsigte van afleggingsversekering as 'n voordeel, merk mens dat baie versekeringsmaatskappye afleggingsversekering bied as 'n voordeel by ander versekeringspolisse, soos motorversekering. Wanneer afleggingsdekking 'n voordeel eerder as 'n alleenstaande polis is, dek dit nie die versekerde se salaris nie, maar eerder die versekerde se premies vir daardie dekking. Met ander woorde, as jou motorversekering afleggingsdekking insluit, betaal dié dekking die motorversekeringspremies vir 'n tydperk, normaalweg ses maande. Hierdie soort dekking is ook algemeen in kredietlewenspolisse, waar die polis verseker dat die premies op die uitstaande lening vir 'n tydperk van ses maande betaal word. Dit is belangrik om kennis te neem dat die doel van afleggingsdekking is om mens genoeg tyd te bied om ander werk te vind, en nie om mens se inkomste in die geheel te vervang nie. Dit skeld mens ook nie kwyt van die verpligting om jou uitstaande skuld te delg ná afloop van die tydperk van ses maande nie.

THE CASE OF "MR S"

FEITE

Die klaer het saam met sy vrou aansoek gedoen om 'n huislening by 'n bank, die respondent in hierdie aangeleentheid. Kort nadat die lening goedgekeur is, het 'n finansiële adviseur van die respondent die klaer genader en aanbeveel dat die klaer aansoek doen om 'n omvattende lewensversekeringspolis wat ook krediet- en afleggingsvoordele insluit. Ongeveer twee jaar later is die klaer se vrou afgelê en hulle het op behoorlike wyse 'n eis ten opsigte van die afleggingsvoordeel ingedien. Die eis is egter geweier op grond daarvan dat die klaer nie afleggingsdekking in plek gehad het nie, maar eerder ongeskiktheidsdekking.

Ons ingryping

By ontvangs van die klagte is die klagte in ooreenstemming met die reglement van hierdie Kantoor na die respondent verwys. Die respondent is versoek om hierdie Kantoor van dokumentasie te voorsien wat nakoming van die Gedragskode toon. 'n Ondersoek na die aangeleentheid het aan die lig

gebring dat alhoewel die respondent die behoefte vir afleggingsdekking geïdentifiseer het, die inligting nooit op die stelsel gelaai is nie. Desondanks het die respondent steeds volgehou dat die eis geweier sou gewees het, en verwys na 'n beweerde nie-bekendmaking van 'n voorafbestaande rugtoestand. Gevolglik is 'n skikkingsaanbod gemaak wat die premies in berekening bring wat die klaer sou betaal het indien die korrekte dekking 'n aanvang geneem het, maar die aanbod was egter minder as die voordeel waarop die klaer geregtig sou gewees het. Hierdie kantoor het korrespondensie aan die respondent gerig waarin hulle in kennis gestel is dat die Kantoor van mening is dat die finansiële advies wat aangebied was, versuim het om voldoende vir die behoeftes van die klaer voorsiening te maak. Hierna het die respondent 'n aanbod ten gunste van die klaer gemaak, gelykstaande aan die bedrag wat betaalbaar sou gewees het indien die dekking in plek was.

LESSE GELEER

7. Dit is belangrik om nie slegs die bepalinge en voorwaardes te verstaan wat op afleggingsdekking van toepassing is nie, maar ook die soort afleggingsdekking wat jy het.
8. Dit is ook belangrik om te verstaan dat afleggingsdekking nie jou salaris vervang of jou kwytsteld van die verantwoordelikheid om jou finansiële verpligtinge ingevolge kredietooreenkomste na te kom nie. Afleggingspolisse bied tydelike verligting vir 'n beperkte tydperk terwyl mens vir ander werk soek.



Gevallestudie 4

'n Kontrak vir verskil (KVV) is 'n ooreenkoms tussen 'n koper en verkoper om die verskil in prys tussen 'n onderliggende instrument oor 'n tydperk te ruil. In der waarheid stel KVV's beleggers in staat om hulle te posisioneer ten opsigte van die styging en daling van effekte op die effektebeurs sonder dat eienaarskap van sodanige effekte vereis word. KVV's is hefboominstrumente wat van 'n belegger vereis om kontant as 'n marge te deponer in stede van die betaling van die volle waarde van die onderliggende posisie. As gevolg hiervan, en ook die hefboomfinansiering wat deur hierdie belegging gebruik word, is KVV's nie vir almal geskik nie en moet dit versigtig oorweeg word om te verseker dat enige aanbeveling wat deur 'n finansiële dienste-verskaffer gedoen word, geskied nadat alle tersaaklike en beskikbare inligting oorweeg is om te verseker dat dit geskik is vir die kliënt se behoeftes en omstandighede.

THE CASE OF "MR F"



Die klaer het op die ouderdom van 49 by sy werkgever bedank waar hy as 'n nutsman in diens was. Hy het sy pensioenuitbetaling ontvang en 'n gedeelte van hierdie fondse in 'n geldmarkrekening belê. Op die aanbeveling van die respondent het die klaer toe 'n bedrag van R100 000 in 'n KVV-handelsrekening deur Nedbank belê. Die klaer se opdrag aan die respondent was dat hy hoë rente op sy belegging wou ontvang, maar nie sy kapitaal in gevaar wou stel nie. Ongeveer 'n jaar na die belegging het die klaer 'n beleggingstaat ontvang wat aangedui het dat sy belegging tot minder as R10 000 gedaal het. Dit was in teenstelling met die klaer se opdrag dat hy 'n veilige belegging vereis het, en na mislukte besprekings met die respondent het die klaer hierdie Kantoor genader vir bystand.



By ontvangs van die klagte is die klagte in ooreenstemming met die reglement van hierdie Kantoor na die respondent

verwys. Die respondent is versoek om hierdie Kantoor van dokumentasie te voorsien wat nakoming van die Gedragskode toon. Die dokumentasie wat gevolglik aan hierdie Kantoor voorsien is, het nie voldoen aan die standaard soos vereis deur artikel 9 van die Gedragskode nie en dit was duidelik dat die produk wat aanbeveel was, nie geskik was vir beide die behoefte en die risikoprofiel van die klaer nie. Daarbenewens is dit ook geargumenteer dat die klaer nie die kompleksiteit van die 40-bladsylange dokument wat vir sy ondertekening aangebied was, kon verstaan nie. Ná onderhandelinge het die respondent ingestem om die klaer se kapitaal terug te betaal, onderhewig aan enige verskuldigde bedrae, en dit is deur die klaer aanvaar as volle en finale skikking van die klagte.



9. Wanneer 'n finansiële dienste-verskaffer 'n finansiële diens lewer, moet die voorleggings aan die kliënt en die inligting wat aan hom of haar verstrekk word, gepas wees en nie net alle tersaaklike en beskikbare inligting in ag neem nie, maar ook die feitlik vasgestelde of redelikerwys aanvaarde vlak van kennis van die kliënt.
10. Alhoewel KVV's oor die potensiaal beskik om baie aanloklike opbrengste op te lewer, is dit die resultaat van hefboomfinansiering wat ingespan word. Dit beteken dat hoewel mens lonende opbrengste kan ontvang, mens net so maklik jou algehele kapitaal in een transaksie kan verloor.
11. KVV's is nie vir alle beleggers geskik nie en indien jy enige twyfel het, moet jy seker maak dat jy professionele advies in hierdie verband inwin.

Gevallestudie 5

'n Voorsorgfonds is 'n fonds waarin 'n werkgever en die werknemer 'n bydrae maak terwyl die werknemer in diens van die organisasie is. In teenstelling met 'n pensioenfonds, waar slegs een derde van die voordeel by aftrede na 'n enkelbedrag omgeskakel kan word, terwyl die oorblywende twee derdes gebruik word om 'n annuïteit te koop, kan die algehele voordeel van 'n voorsorgfonds as enkelbedrag by aftrede ontvang word. Voor aftrede word keuses aan die werknemer beskikbaar gestel in geval hy of sy van die fonds onttrek. Dit kan beteken

dat die fonds oorgeplaas word na 'n goedgekeurde aftreefonds, 'n voorsorgbewaringsfonds of 'n aftree-annuïteit, wat 'n mens almal toelaat om die heersende voordele teen die uitwerking van belasting te beskerm. Daar is egter ook die keuse om toegang tot die algehele voordeel te bekom, onderhewig aan belasting, en om die fondse te gebruik om skuld te verminder of te belê in alternatiewe beleggingsinstrumente. Wat die besluit ook al is, moet enige aanbeveling wat deur 'n finansiële dienste-verskaffer gedoen word, geskik wees vir die behoeftes en omstandighede van die kliënt, en moet daar verseker word dat voldoende inligting verstrekk word om die kliënt in staat te stel om 'n ingeligte besluit te neem.

THE CASE OF 'MR M'



Toe Mnr. "M" by sy werkgever bedank het, het hy gestipuleer dat die voordele van sy voorsorgfonds in kontant uitbetaal moet word aangesien sy nuwe werkgever nie enige voorafrede-spaarmediums voorsien het nie. Mnr. "M" het toe die advies van die respondent se verteenwoordiger ingewin en hy het sy wens aan die respondent duidelik gemaak dat die fondse in 'n belegging belê moes word waar hy ter eniger tyd in 'n noodgeval toegang tot die fondse sou hê. Sonder die medewete van die klaer het die respondent vir hom 'n aftree-annuïteit (AA) uitgeneem. Dit het beteken dat die klaer nie toegang tot die fondse sou hê voor die ouderdom van 55 nie, en selfs dan sou hy slegs kontanttoegang tot een derde van die voordeel hê.



Die klaer het hierdie Kantoor versoek om die optrede van die respondent se verteenwoordiger te ondersoek en het beweer dat sy die produk wat uiteindelik verskaf is, wanvoorgestel het. By ontvangs van die klagte is die klagte in ooreenstemming met die reglement van hierdie Kantoor na die respondent verwys. Die respondent is versoek om hierdie Kantoor van dokumentasie te voorsien wat nakoming van die Gedragskode toon. By ondersoek is vasgestel dat die klaer 'n aantal laste het en dat die opbrengs van die voorsorgfonds hom kon gehelp het om hierdie laste te verminder. Dit was

ook duidelik dat die respondent se verteenwoordiger nie alle tersaaklike en beskikbare inligting van die klaer bekom het nie en gevolglik was die produk wat uiteindelik verskaf was, nie geskik vir die behoeftes van die klaer ten tyde van die advies nie. Nadat dit aan die respondent uitgelig is, was die respondent suksesvol om die aftree-annuïteit vanaf intreedatum te kanselleer en is die klaer in die posisie geplaas waar hy sou gewees het indien die produk nie verskaf was nie.

LESSE GELEER

12. Die klagte hierbo kon opgelos word, maar in die meeste gevalle is enige besluit wat ten opsigte van die opbrengste van 'n voorsorgfonds of enige aftredevoordeel geneem word, permanent en kan dit verreikende implikasies vir die kliënt hê.
13. By onttrekking uit 'n voorsorgfonds het mens die keuse om die algehele voordeel as 'n kontantenkelbedrag te neem, ná aftrekking van belasting. Deur die voordele van die voorsorgfonds na 'n aftree-annuïteit oor te plaas, kan mens die uitwerking van belasting vryspring, maar jy het dan eers op die ouderdom van 55 toegang tot die fondse.

Kontanterug-voordele

Die opkoms en proliferasie van kontanterug-voordele op lewensversekeringspolisse, waar die kliënt óf 'n persentasie van óf al die premies wat teen die einde van 'n spesifieke eisvrye tydperk betaal is, belowe word, is rede tot kommer. Hierdie lewensversekeringspolisse, wat almal voordele soos lewensdekking, ongeskiktheid, gevreesde siekte en ander aanvullende voordele insluit, is kragtige finansiële instrumente wat gemoedsrus bied aan diegene wat agtergelaat word, of aan die versekerde lewe in die geval van 'n lewensveranderende gebeurtenis soos dood, ongeskiktheid of die opdoen van 'n gevreesde siekte.

Die premis agter hierdie assuransiëvoordele is om te verseker dat die versekerde lewe of die begunstigdes van die versekerde lewe in staat is om hulle lewensstandaard te handhaaf in daardie tye van onsekerheid. Die vasstelling van mens se lewensstandaard en die voordele wat vereis word om te verseker dat hierdie spesifieke oogmerk verwesenlik word, word bereik deur middel van die insameling van alle tersaaklike en beskikbare inligting ten einde 'n ontleding te fasiliteer wat 'n finansiële dienste-verskaffer in staat sal stel om 'n aanbeveling saam te stel wat geskik is vir die behoeftes van die voornemende kliënt. Die implementering daarvan sal die behaling van die gewenste oogmerk verseker.

Die kommer is dat die aantreklikheid van 'n kontanterug-betaling ná 'n gespesifiseerde tydperk dikwels enige beperkings en inperkings inherent in die voordele wat deur die polis verleen word, verskuil. Hierdie beperkings sluit in dat aanvullende voordele soos ongeskiktheid en ernstige siekte wat ingesluit word as vervroegde voordele op die polis in die geval van 'n eis enige lewensdekkingvoordele op die polis verminder, verlengde wagtydperke en voordele wat afhanklik is van die strafheid van mens se diagnose, asook die uitsluiting van voorafbestaande mediese toestande. Die kommer oor die kontanterug-aanbod van lewensversekeringsmaatskappye is dus dat hierdie voordeel bevorder word bo alle ander voordele wat die polis bied, as die primêre rede waarom iemand vir 'n spesifieke produk moet aansoek doen. In wese het dit die keuse van 'n lewensversekeringspolis ingeperk tot watter verskaffer die aantreklikste terugbetaling ná 'n eisvrye tydperk bied, in teenstelling met watter oplossing aan die kliënt die beste geleentheid bied om die oogmerke van 'n spesifieke finansiële ontleding te bereik.





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