



## SELELEKELA

Kotara ya bone ya 2015 e finyeleditse Under the Baobab Tree, e leng lesedinyana la Ofisi ya Monamodi wa FAIS, mothating ona wa bohlokwa wa diphatlatso tse 10. Phatlatso ya ho qetela ya lesedinyana lena hape e bile phatlatso ya pele e fetoletsweng dipuong tse ding tse tharo tsa Afrika Borwa ho latela Molao wa Tshebediso ya Dipuo tsa Semolao. Phatlatso ena ha e a fapana, mme e tla fana ka diphetolelo ho dipuo tsa IsiXhosa, Sepedi le Sesotho. Kotara ya pele ya 2015 ha e a tliša diphe-toho tse kgolo tikolohong ya tsa taolo bakeng sa indasteri ya ditshebeletso tsa ditjhelete, leha ho le jwalo qeto ya bohlokwa ya Lefapha la Ditjhelete nakong ya kgwedi ya Mmesa 2015 e tlišitse dintlafatso tse kgolo kahara lepatlelo la tsa matsete Afrika Borwa. Ho tloha ka la 1 Mmesa 2015, melawana e metjha e fetisitswe moo matsete a ditjhelete tsa kadimo (hedge) ho tloha jwale a tla tsamaiswa tlasa maemo a Molao wa Taolo ya Merero ya Pokello ya Matsete (Collective Investment Schemes Control Act (CISCA)). Kamo e kgolo ka ho fetisisa ya melawana ena ke hore e entse hore lefatshe la matsete a ditjhelete tsa kadimo a fihlellehe haholwanyane ho boramatsete ba mabenkele, k.h.r. "batho ba tlwaelehileng".

Matsete a ditjhelete tsa kadimo ka tlwaelo a sebedisa letoto le pharaletseng la maano a fapaneng a matsete a nang le bokgoni ba ho fa boramatsete dipoello tse phahameng haholwanyane. Maano ana a rarahaneng haholo a kgwebo leha ho le jwalo a beha boramatsete boemong ba kotsi bo phahameng haholwanyane. Leha dintlha tse keneletseng tse mabapi le matsete ana le dinganyisano tse kgothaletsang le tse kgahlanong le tshebediso ya matsete a ditjhelete tsa kadimo, di wela ka thoko ho tabakgolo ya phatlatso ena, seabo sa Mofani wa Ditshebeletso tsa Ditjhelete (Financial Services Provider ('FSP')) ho kgothaletseng

matsete a ditjhelete tsa kadimo ho batho ba thaothwang ho ba ditlalaente tsa hae se hloka ho sekasekwa. Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro bakeng sa Bafani ba Ditshebeletso tsa Ditjhelete le Baemedi ('Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro'), hara dintho tse ding e bolela hore FSP o tlameha ho fumana tlhahisoleseding yohle e lokelang ho tswa ho wena e le hore kamora hore manollo e etswe kgothaletso e tshwaneleheng e ka etswa e sa lokelang feela boemo ba hao ba hajwale, empa le seemo se tsebahaditsweng sa hao sa kotsi.

Qaleho ya matlole a matsete a kadimo jwalo ka kgetho ya matsete ya mofuta o fapaneng bakeng sa motho ya tlwaelehileng e bontsha hape bohlokwa ba hore moeletsi wa hao wa ditjhelete a etse manollo ya ditlhoko tsa tsa ditjhelete e lekolang dintlha tsohle tsa boemo ba hao ba hajwale ba tsa ditjhelete, ditlhoko tsa kamoso, maemo a batho ka bo-mong le bokgoni ba ho mamella kotsi. Ho lokela ho hopolwa hore ha ho ntho e jwalo ka tlhoko e le nngwe, mme moeletsi ya tjhatsi o lemoha hore tlelaente ha e a sheba lehlakoreng le le leng mme ho na le dintlha tse mmalwa tse lokelang ho lekodiswa. Ka ho sebedisa kelohlolo ya botsebi le bohlokolotsi tshebetso, moeletsi o tla netefatsa hore wena jwalo ka tlelaente o kgona ho etsa qeto e nang le lesedi mabapi le maikemisetsa a tsa matsete a loketseng ditlhoko tsa hao. Sena se ka etswa ha feela dikgothaletso tse etswang di tshwaneleha ho wena botsona le hore FSP e entse dipepeso mabapi le ditlhoko le diphelelo tsa bohlokwa tsa letsete le rerilweng.

## TABA-THUTO 1:

HO UTLWISISA MERERO YA TSHIRELETSO YA MOKITLANE WA NTLO

### *Ho Utlwisisa Merero ya Tshireletso ya Mokitlane wa Ntlo*

*Haeba o itheketse ntlo ya hao, ho na le kgonahalo ya hore o fuwe mofuta o itseng wa pholisi ya tshireletso ya mokitlane wa ntlo. Dipholisi tse na di sireletsa tefello ya mekitlane ya matlo kgahlanong le diketsahalo tsa ho shwa, bokudi bo mahlonoko, kgolofallo-ruri kapa ho nyaolwa mosebetsing, mme ka tlwaelo di fanwa kamora kopo ya mokitlane wa ntlo e atlehileng, eo maemong a mang e tla hloka hore o reke pholisi e ntjha kapa o sielane ka molao (cede) pholisi e se ntse e le teng bakeng sa boleng ba tjelele e kolotwang. Merero ya tshireletso ya mekitlane ya matlo e na le sebopeliso se tshwanang le sa dipholisi tsa bophelo tsa mekitlane hobane ha ho tlhoko ya tiisetso ya tsa bongaka e etswang nakong ya mohato wa kopo, mme ka hona motho ofe kapa ofe o amohetswe ho sa natswe kotsi eo a e tlišang ho rainshoreense. Leha ho le jwalo borainshoreense ba etsa tiisetso ya tsa bongaka nako efe kapa efe ha tleleime e hlaha, mme haeba ho fumaneha hore moetsi wa tleleime o ne a se ntse a tshwerwe ke bokudi pele ho pholisi, ke moo temana ya thibelo eo hape e bitswang thibelo e bakwang ke bokudi bo neng bo se ntse bo le teng e tla sebediswa mme tleleime e tla hanwa. Ha se ditimana tsohle tse leng tsa tlwaelo, mme o fumana pehelo-thoko e akaretsang e behellang thoko bokudi bofe kapa bofe bo neng bo se ntse bo le teng bakeng sa nako yohle ya pholisi, kapa ho ka nna ha ba le temana ya pehelo-thoko e behellang tshireletso thoko bakeng sa dikgwedi tse 24 feela tse qalang. Ho le jwalo ho bohlokwa hore sena le diphelelo-thoko kapa diketsahalo dife kapa dife tse ding tseo ho tsona tshireletso e sa tlo fanwa di tekwe ka ho hlaka ho wena jwalo ka motho ya thaotwelwang ho ba tlelaente pele teransekshene e ka phethelwa.*

### TABA YA 'MOF C'



#### DINTLHA

Kamora ho etsa kopo e atlehileng ya mokitlane wa ntlo, moqosi le monna wa hae ba ne ba fuwe morero wa tshireletso ya mokitlane wa ntlo ke moemedi wa moqosuwa. Kgothaletsa ya moemedi e ne e amohetswe mme foromo ya kopo e ne e tlatsitswe. Kamora hore monna wa moqosi a hloka hore moqosi o ile a hlalela tleleime tlasa pholisi mme a nyaroha haholo ha a amohela tefo e tlase ho tjelele e kolotwang mokitlaneng wa ntlo. Bobedi moqosi le mofu ba ne ba na le kutlwisiso ya hore morero wa tshireletso ya mokitlane wa ntlo o tla sireletsa sekoloto sefe kapa sefe se saletseng mokitlaneng wa ntlo. Moqosi o ile a tsitlalla hore moemedi wa moqosuwa o ne a sa fana ka ditokomane dife kapa dife kapa hona ho fana ka sesupo sa hore tshireletso e felletseng e na ho fanwa.

Moqosi o ile a kgopiswa ke sena, mme ka hona a hlalela tletlebo Ofising.



#### THAROLLO YA RONA:

Moqosuwa o ile a kotjwa ho bontsha hore o ikamahantse le diphelelo tsa Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro, ka ho fana ka ditokomane tse bontshang hore moqosi o lemositswe ka sebopeliso sa sehlahiswa se kgothaleditsweng, ka ho kgetholoha dithibelo le meedi e amehang, le ka ho fetisisa hore pholisi e ke ke ya lefa tjelele yohle e kolotwang ya mokitlane. Moqosuwa ha a ikarabella o boletse hore moemedi e bile setho sa lefapha la hae la mekitlane ya matlo mme ka hona o ne a sa hloka ho fana ka dikeletso le hore moemedi o ikamahantse le mekgwatshebetso ya moqosuwa ka hore a netefatse hore moqosi o fuwe tlhahisoleseding yohle ya nnete e mabapi le sehlahiswa se fanweng.

Ofisi e hopoditse moqosuwa hore moemedi wa hae o fuwe laesense hore a fane ka bobedi ditshebeletso tsa dikeletso le tsa boemahare mabapi le sehlahiswa se fanweng le hore re dutse re lebeletse hore FSP e ke ke ya kgothaletsa pholisi e jwalo ntle le ho fana ka dikeletso tse hlokehang, tseo bonyane ba tsona e leng ho netefatsa hore pholisi e kgothaleditsweng e tla fana ka boemo ba tshireletso bo hlokehang ho ka phethahatsa ditlhoko tsa tlelaente ya bona, tseo boemong bona e leng tjelele e kolotwang mokitlaneng wa ntlo. Bosiyong ba keletso e jwalo bobedi moqosi le mofu ha ba behwa boemong boo ba ka kgonang ho etsa qeto e nang le kutlwisiso mabapi le tshwaneleho ya pholisi. Moqosuwa ka hona o ile a etsa qeto ya ho kwala taba ena ka ho lefa moqosi tjelele e kaalo ka R800.000 e leng se lekanang le boemo ba matla a molao a Ofisi ena. Tefo ena e amohetswe ke moqosi e le tefo e feletseng le ya bofelo bakeng sa qoso.



#### THUTO E ITHUTILWENG:

1. Ha o etsa kopo ya pholisi ya tshireletso ya mokitlane wa ntlo kapa sebopeliso sefe kapa sefe sa pholisi ya bophelo ya mokitlane, kamehla netefatsa hore o utlwisisa kgonahalo ya meedi le/kapa dithibelo tse tsamayang le sehlahiswa sa tsa ditjelele se kgothaleditsweng.
2. Batho ba thaotwelwang ho ba ditlelaente tsa ditshebeletso tsa ditjelele ba tlameha ho jwetsa FSP ho ba fa dikeletso kamora hore ba kgothaletsa sehlahiswa se itseng, haholo moo pholisi e leng ho rarolla tlhoko e itseng.
3. Ha ho na ntho e jwalo ka tlhoko e le nngwe mme FSP e tlameha ho shebisisa boemo bo feletseng ha ba etsa kgothaletsa.

## TABA-THUTO 2

PHOLISI YA INSHORENSE YA KOLOI YA HAO E PHETHAHETSE HO LE HOKAE

**Kamora hore o reke koloi ya hao e ntjha kontane, ho na le kgonahalo ya hore o tla kena tumellanong ya tsa ditjelele, moo hang ha ditefiso tsohle tsa tswala tse hlokehang, jj. di kenyeleditswe, o tlang ho kolota tjelele e hodimo haholwanyane ho feta boleng ba nnete ba koloi ya hao. Dipholisi tsa inshoreense ya koloi tse phethahetseng ka tlwaelo di sireletsa koloi ya hao ka boleng ba thekiso ba nakong eo, bo theohang nako le nako. Ka hona haeba ho etsahala hore koloi ya hao e utsuwe kapa e senyehe ka ho phethahala kotsing o ka nna wa fumana hore tjelele eo rainshoreense wa hao a tshepisiseng ho e lefa e nyane hore e ka lekana tjelele eo o sa ntseng o e kolota bakeng sa ntlo. E nngwe ya ditsela tsa ho lokisa sena ke ya sehlahiswa seo ka tlwaelo se bitswang**

Inshoreense ya Tlatsetso ya Kgaello ya Mokitlane (Credit Shortfall Insurance) kapa Inshoreense ya Kekeletso (Top Up Insurance), e lefella phapang e dipakeng tsa boleng boo koloi ya hao e sireleditsweng bakeng sa bona, le tjelele eo o sa ntseng o e kolota banka kapa inshoreense. Ka tsela ena o ka qoba hore o tlamehe ho ithekela koloi ya boleng bo tlase ho nka sebaka sa e senyehileng kapa ho lefella koloi eo o seng o se na yona. Dipholisi tseo ka tlwaelo di fanwa ho wena ke moemedi lebenkeleng la makoloi, kapa ho seng jwalo o ka sebedisa ditshebetso tsa moeletsu wa tsa ditjhelele. Ka efe kapa efe ya ditsela tsena ho na le boikarabello bakeng sa bobedi ho netefatsa hore ha o utlwisise feela meedi e teng hodima pholisi ya hao ya inshoreense, empa le hore na sena se ka lokiswa jwang ka pholisi, jwalo ka pholisi ya tlatsetso ya kgaello ya mokitlane kapa pholisi ya inshoreense ya kekeletso.

## TABA YA 'MOF G'

### DINTLHA

Moqosi o ne a na le pholisi ya inshoreense ya nako e kgutshwane e se ntse e le teng, mme ha a reka koloi e rekiswang lekgetlo la bobedi, a kopa hore moqosuwa a tlose koloi e teng pholising mme a kenye koloi e 'ntjha'. Taelo ya moqosi e ne e phethahaditswe ke moemedi wa moqosuwa, leha ho le jwalo kamora moo ha moqosi a hlalela tleleime, boleng ba tefo bo ne bo le ka tlase ho feta tjelele e saletseng e kolotwang ke moqosi. Moqosi hape o lemohile hore boleng ba tefo bo fanwang bo ne bo kenyeleditse kgulo bakeng sa dikeketso (excess) tseo a tsekang hore ha di a tshohlwa le yena.

Kamora ho se kgotsofalle sephetho sa tleleime ya hae, le taba ya hore o sa ntse a kolota inshoreense tjelele e ngata, moqosi o rometse tleleime ya hae Ofising ya rona bakeng sa thuso.

### THAROLLO YA RONA

Ha re amohela tletlebo, ngollano e fanwang ho moqosuwa eo moqosuwa a e arabileng ka hore kgaello ya tshireletso ya inshoreense e ne e sa kgothaletswa hobane sehlahiswa sa ntlo se kgethehileng seo a sebetsaneng le sona se ne se sa fane ka kgetho e jwalo. Moqosuwa hape o ne a nka hore ha ho hlokehe hore a fane ka sehlahiswa sena ho moqosi hobane se ne se tlameha hore e be se se ntse se fanwe ke morekisi wa makoloi. Taba ya hore dikeketso (excesses) tse sebetsang di ne di fanwe rekotong ya dikeletso e saennwang ke moqosi kamohelong ya hae ya yona, e fanwe hape jwalo ka bopaki ba hore moemedi wa hae o ikamahantse le Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro mabapi le sena. Moqosuwa hape o supile taba ya hore moqosi o rometswe skhejule sa pholisi se bolelang ka ho hlaka dintlha tse boletsweng ka hodimo mona tsa pholisi, tseo a neng a dumela hore di lekane ho ka phethahatsa boikarabello ba hae ho latela Khoutu.

Taba ena e ile ya amohelwa semolao kamora mona bakeng sa diphuputso ke Ofisi ya rona, mme ho ile ha kgothaletswa hore moqosuwa a lekodise botjha tseko ya hae mabapi le tharollo ya tletlebo. Ha e etsa kgothaletso ena Ofisi ya rona e tsebisitse moqosuwa hore o na le boikarabello ho latela Khoutu hore a sebetse ka bophihlelo, tlhokomelo le bohlokolotsi, molemong wa moqosi le hore boikarabello bona ha bo a lokela ho fetisetswa mothong e mong, boemong bona e leng lebenkele la makoloi.

Khoutu e Akaretsang ya boitshwaro e hloka hore FSP e fumane tlhahisoleseding yohle e fumanehang ho netefatsa hore kgothaletso efe kapa efe e entsweng mabapi le FSP e amehang e ne e loketse ditlhoko tsa moqosi. Bohlokwa ba taba ya hore koloi e ne e lefeletswe ka boleng bo phahametseng boleng ba theko ba ka nako eo e ne e se bo ka iphaphanyetswang, mme bo ne bo le kgubung ya ho fumana tshwaneleho ya sehlahiswa se kgothaletswang.

Hape ho lemohilwe hore tokomane e tekilweng ke moqosi jwalo ka rekoto ya keletso e fanwang le ditlhakisetsu tse entsweng, di ile tsa tlaleha keketso (excess) e amehang. Leha ho le jwalo ngongoreho e bile hore boholo ba keketso ha bo a tsebahatswa, mme le taba ya hore keketso ya tlatsetso e tla sebetsa haeba koloi e ka utsuwa Ka hona ho ne ho sa kgonehale hore moqosi a ka be a entse qeto e nang le lesedi, e leng tlhoko e sa laelweng feela ho latela Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro, empa e leng e ka etswang feela pele ho phethelo ya teransekhene. Ka hona sena se fedisitse boitshetleho ba moqosuwa hodima hore moqosi o fumane skhejule sa pholisi e le boikamahanyo bo lekaneng le Khoutu.

Kamora mona moqosuwa o ile a hlalisa hore o tla rarolla taba ena le moqosi, ka phano ya tjelele e kaalo ka R80 337, e leng phano e ileng ya amohelwa ke moqosi.

### THUTO E ITHUTILWENG

4. Kamehla netefatsa hore boleng ba thekiso ba ka nako eo bakeng sa koloi ya hao bo lekane, ha ho hutswe dikeketso dife kapa dife tse amehang, ho lefella ditjhelele dife kapa dife tse saletseng tse kolotwang.
5. Netefatsa hore moeletsu o fana ka dintlha tse mabapi le dikgetho tse fapafapaneng tsa kgaello ya mokitlane tse fumanehang. Dintlha tse mabapi le sehlahiswa le bophara boo tshireletso e fanwang bo fapafapanang dipakeng tsa bafani.
6. Dikeketso (excesses) ke tjelele ya ho qala e lefuwang ke wena haeba ho ba le tleleime, kamehla netefatsa hore moeletsu o o hlaloseditse hore ha se feela dikeketso tsa tlwaelo le kamo e ka bakwang ke dikeketso tsena, empa le hore hape o lemohiswa mabapi le dikeketso (excesses) dife kapa dife tse ding tse amehang.

## TABA-THUTO 3

### DIPHOLISI TSA MAPATO LE DINAKO TSA HO EMA

*Ha o etsa kopo ya pholisi ya lepato, ha ho tiisetso ya ditjhelele (underwriting) e etswang ke rainshoreense ho lekanya kotsi e bakwang ke batho ba inshoretsweng bophelo. Sephetho sa sena ke hore borainshoreense ba kenyeletsa dinako tsa ho ema moo ho seng hlapiso e lefuwang haeba lefu le hlaha ka lebaka la disosa tsa tlhaho mothating wa nako ya ho ema ya pholisi ya lepato e amehang. Ho bohlokwa ho lemoha hore nako ya ho ema e qala ka letsatsi leo ka lona motho ya inshorilweng a bang le tokelo ho tshireletso, ka mantswa a mang kamora hore kopo e amohelwe ke rainshoreense. Ka kakaretso nako ya ho ema e ka nka dipakeng tsa dikgwedi tse 3 ho isa ho tse 12, mme ke yona nako e leng bohlokwa ho fapana le palo ya*

*dipremiamo. Botelele ba nako ya ho ema, bo ka nna ba ba le tshusumetso hodima premiamo e lefuwang mme ka hona bafani ba ditshebeletso tsa ditjhelete ba hloka ho hlakisa maemo a amehang a bakwang ke dinako tsa ho ema ho dumella tlelaente e thaothwang ho ba le monyetla wa ho etsa qeto e nang le kutlwisiso mabapi le premiamo le nako ya ho ema tse mo lokelang ka ho fetisisa bakeng sa ditlhoko tsa hae.*

#### TABA YA 'MOF M'



##### DINTLHA

Moqosi o entse kopo ya pholisi ya tshireletso ya lepato ho moqosuwa. Pholisi e ne e le hore tshireletso e fanwe bakeng sa lelapa la hae ka kotloloho mme hape o ne a kenyeleditse tshireletso bakeng sa ditho tse mmalwa tsa lelapa la hae la seng tseo mabitso a tsona a boletsweng pholising. Moqosi o tseka hore moemedi wa moqosuwa o mo jwetsitse hore nako ya ho ema e sebetsang ke dikgwedi tse 6 mme o ne a amohetse pholisi ka lebaka lena. Dikgwedi tse robedi kamora qalo ya pholisi, setho se seng sa lelapa se boletsweng pholising se ile sa hloka hahlela mme ka hona moqosi a hlalela tleleime bakeng sa tshireletso e fanweng. Empa moqosi a makala haholo ha a utlwa hore tleleime ya hae e hannwe hobane nako ya ho ema e sebetsang bakeng sa ditho tsa lelapa tsa seng ke dikgwedi tse robong ho fapana le nako ya ho ema ya dikgwedi tse tshelletseng e sebetsang bakeng sa moqosi le ditho tsa lelapa la hae ka kotloloho.

Moqosi o ne a tsitlalletse hore sena ha se a hlalisoa ho yena mme jwale a hlalela qoso ho Ofisi ya rona



##### THAROLLO YA RONA

Qoso e ile ya fetisetwa ho moqosuwa ho latela Melawana ya Mekgwatshebetso ya Ofisi ya rona. Ngolanong ya rona, Ofisi ya rona e kopile hore moqosuwa a fane ka ditokomane tse bontshang hore dipehelo tsa bohlokwa tsa pholisi, ka ho qolleha tse sebetsanang le dinako tsa ho ema tse akaretsang tse sebetsang bakeng sa pholisi ena, di fanwe ka ho hlaka ho moqosi, jwalo ka ha ho laetswe ke dipehelo tsa Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro. Ofisi ya rona hape e batla ho bona bopaki ba hore moqosi o behilwe maamong a hore a ka etsa qeto e nang le kutlwisiso. Moqosuwa o ile a kgetha ho se arabele Ofisi ya rona mabapi le dintlha tse hlalisoang, ho latela ngollano e amohetsweng, a hlalisoa hore o tla rarolla taba ena le moqosi ka ho lefa tleleime ya hae ka botlalo. Phano ena e ile ya amohelwa ke moqosi ya neng a kgotsofetse hore taba ena e rarollotse ka tsela e mo kgotsofatsang.



##### THUTO E ITHUTILWENG

1. Dinako tsa ho ema bakeng sa mafu a bakilweng ke disosa tsa tlhaho ke taba e amang dipholisi tsa mapato mme ho bohlokwa hore o be le tsebo ya botelele ba nako ya ho ema e sebetsang bakeng sa pholisi ya hao ho thibela dimakatso dife kapa dife tsa ha o filha mohatong wa tleleime.
2. Nako ya ho ema e sebetsang bakeng sa ditho tsa lelapa tsa seng e ka fapana le ya ditho tsa lelapa ka kotloloho ka hona ho bohlokwa hore o ele sena hloko.
3. Dinako tsa ho ema hape di fapana dipakeng tsa bafani ba sehlahiswa mme di ka nna tsa ba le tshusumetso hodima

premiame e lefuwang, ho netefatsa hore moeletsu wa hao wa tsa ditjhelete o o fa letoto le dikgetho tse tla o dumella ho etsa qeto e nang le kutlwisiso.

#### TABA-THUTO 4:

#### HO HLAKOLA PHOLISI YA INSHORENSE LE NAKO YA BOINAHANO (COOLING-OFF).

*Molao wa Inshoreense ya Nako e Telele o fana ka nako ya boinahano ya matsatsi a 30, e leng nakong eo ka yona o ka hlakolang pholisi kamora hore o saena phano eo o e etseditsweng, ha feela ho eso be le hlapiso e seng e lefuwe kapa e tleleingweng kapa ketsahalo e inshorilweng e so ka e hlaha. Nako ya boinahano ya matsatsi a 30 e qala ho tloha ka letsatsi leo ka lona moga pholisi a fumaneng tokomane ya pholisi. Leha ho le jwalo ho bohlokwa ho lemoha hore leha dipremiamo tsohle kapa ditjhelete tse lefilweng ke moga pholisi ho rainshoreense ho filha ka letsatsi la kamohelo ya tsebiso ya ho hlakola pholisi di tlameha ho buseletswa moga pholisi, puseletso ena ya tjhelete e ka nna ya laolwa ke kgulelo ya tjeo ya tshireletso ya kotsi efe kapa efe e fumanweng ke moga pholisi le/kapa tahlehelo efe kapa efe ya tsa mebaraka moo boleng ba mmaraka ba matsete bo fokotsehileng nakong e dipakeng ka lebaka la maemo a renang a mebaraka. Nako ya boinahano ka hona ha e fedise tlhoko ya hore baeletsi ba ditjhelete ba netefatse hore sehlahiswa se qetellang se kgothaleditswe se a lokeleha le hore ho sa ntse ho ka ba le dintlha tsa ditjhelete tse amanang le ho kgothaletswa ho sa lokelehang ho sa natswe hore na pholisi e hlakotswe neng.*



#### TABA YA 'MONG M'



##### DINTLHA

Moqosi, ka kgothaletso ya moemedi wa moqosuwa, o ne a entse kopo ya pholisi e le matsete, ka sepheo sa ho tlatsetsa premiamo ya kgwedi le kgwedi. Ha a fumana ditokomane tsa pholisi moqosi o ne a sa kgotsofala hore sehlahiswa se kgothaleditsweng se rarolla ka tsela e lekaneng ditlhoko tsa hae tseo a di tsebahaditseng. Kamora hore a tsebiswe ka nako ya boinahano ya matsatsi a 30, moqosi o ile a ikopanya le moemedi wa moqosuwa hore pholisi e hlakolwe le hore dipremiamo dife kapa dife tse seng di lefuwe di busetswe ho yena. Leha ho le jwalo moemedi o ne a hlolehile ho jwetsa mofani wa sehlahiswa mabapi kopo ya moqosi hore ho hlakolwe pholisi, mme ka nako ya ho hlalela qoso Ofising ya rona rainshoreense o ne a tswetse pele ho hula dipremiamo bakeng sa pholisi.

Moqosi ya kgonneng ho fana ka bopaki ba tshebedisano ya hae

le moemedi wa moqosuwa o ile a atamela Ofisi ya rona bakeng sa hore pholisi e hlakolwe, le hore a buseletswe dipremiamo dife kapa dife le tsohle tse hutsweng.

### THAROLLO YA RONA

Ha re amohetse qoso, e ile ya e fetisetswa ho moqosuwa ho latela melawana ya mekgwatshebetso ya Ofisi ya rona. Moqosuwa o ile a kotjwa ho bontsha boikamahanyo ba hae le Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro le ka ho kgetholoha tlhoko ya hore a be a entse tshebeletso ya tsa ditjhelete ho latela dikopo dife kapa dife tse amohelang le/kapa ditaello tse amohetsweng. Moqosuwa, ka lebaka la bopaki bo fanweng ke moqosi, ha a ka a kgona ho bontsha boikamahanyo ba hae le tlhoko ena mme a netefatsa hore dipremiamo tsohle tse bokeletsweng di tla buseletswa moqosi ka botlalo e le phethelo e feletseng ya taba ena. Moqosi o ne a kgotsofetse ka phano e fanweng ho yena ke moqosuwa mme a netefatsa hore faele ena e kwalwe.

### THUTO E ITHUTILWENG

10. Ditaello dife kapa dife puo tse entsweng ho moeletsisi wa ditjhelete di tlameha ho tlalehwa ka sebopeliso sa mongolo ka imeile, fekse, jji..
11. Ho bohlokwa hore motho a boloke tokomane ena ho tshehetsa dikopo dife kapa dife tse entsweng ho mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete, haholo mabapi le ho hlakolwa ha pholisi.
12. Leha moeletsisi wa ditjhelete a na le boikarabello ba ho etsa tshebeletso ya ditjhelete ho latela dikopo dife kapa dife tse amohelang le/kapa tse amohetsweng, kamehla sala taba morao ho netefatsa hore kgato e hlokehang e nkuwe hobane diketsahalang tse ding tse itseng ditiehisano di ka nna tsa baka ditjeo.

## TABA-THUTO 5

### PHETOLO E FETANG TEKANYO PHOLISING (CHURNING) HA E MOLEMONG WA HAO

Phetolo e fetang tekanyo pholising ke ketso ya moeletsisi wa rekisang dipholisi tse nkelang tse teng sebaka ho tlelaente hore feela a iketsetse khomishene, mme sena se bonahala ka ditheko le dithekiso tse potlakileng le ho iphetapheta ha dipholisi tsa tlelaente. Diteransekshene tse na ha se hangata, haeba ho etsahala, di bang molemong wa hao, mme di etsahala kamora hore pholisi ya hao e be teng nako e fetang dilemo tse pedi, kaha ena le yona nako eo khomishene e lefuwang ho moeletsisi wa ditjhelete e fumanehang ho yena mme e ke keng ya hlola e kgutliswa ke rainshoreense, kapa haeba ejente e boitlamong e lokoloha kgirong ya mofani e mong wa sehlahiswa ho ya ho e mong. Sena ha morao se bakile hore molaodi a fedise se bitswang dibonase tsa ho saena tse neng di baka hore baeletsisi ba kene kgirong ya rainshoreense ya itseng moo a ikutlwang a tlameha hore a fetolele dipholisi tse teng tsa ditlelaente tsa bona ho mohiri e motjha ntle le lebaka la letho la bohlokwa, tshebetso ena e ne e tsejwa hape ka hore ke “churning” e qhojwang ke ditsiane.

## Lentswe la teboho

Komiti ya Lesedinyana e lakatsa ho leboha Mof Nomfundo Dhloho, Mof Hendrina Williams, Mof Rita van der Westhuizen, Mof Thobekile Ngcobo le Mof Thandekile Chiliza ka ditlatsetso tsa bona le tshehetso e tswelang pele ho Under the Baobab Tree

## TABA YA 'MONG LE MOF T'

### DINTLHA

Baqosi ba neng ba na le dipholisi tse se ntse di le teng ho mofani wa sehlahiswa, eo re tla mmita Rainshoreense A, ba ne ba eleditswe ke moeletsisi wa bona wa ditjhelete hore ba nke dipholisi tse ding sebakeng sa tse teng ka seo ba neng ba kgodisitswe hore ke kgetho e ntle ho feta ya pele ke Rainshoreense B. Phetolo ena ho bonahala e ne e kgothaleditswe ke taba ya hore moeletsisi o tsamaile mosebetsing wa Rainshoreense A mme kamora mona a kena tshebetsong ya Rainshoreense B. Kamora dikgwedi tse mmalwa, leha ho le jwalo, moeletsisi enwa a tloha tshebetsong ya Rainshoreense B mme a kgutlela ho Rainshoreense A moo a tsebisitseng baqosi hore ba tla sokola ho fumana dihlapiso tse fanweng ke Rainshoreense B mme yaba o ba kgothaletsa hape hore ba kgutlisetse dipholisi tsohle ho Rainshoreense A. Baqosi ba ne ba sa lemohe ka nako ena, hore ho ikgula ho hong le ho hong le ho kgaotswa ha pholisi ho etswang, ka lebaka la ho etswa ha “churning”, ho lebisitse ho ho sebetswa botjha ha boleng bo tiiseditsweng le dikotlo tse boima. Ha ba fumana setatemente sa tekodiso sa selemo le selemo baqosi ba lemoha hore boleng ba matsete a bona bo theohile ho tloha ho matsete a qalong a R450000 ho fihla ho tjhelete e ntjha e tiiseditsweng ya R239000.

Baqosi ba ile ba toba Ofisi ya rona ba kopa hore ba behwe boemong boo ka bona dipholisi tsa bona tsa qalong di tla ba madulong

### THAROLLO YA RONA

Taba ena e ile ya lebiswa ho moqosuwa ho latela melawana e amang mekgwatshebetso ya Ofisi, mme moqosuwa a kotjwa ho ikamahanya le dipehelo tsa Khoutu e Akaretsang ya Boitshwaro le hore baemedi ba hae ba be ba hlakisitse dikamo le ditlamorao tsa teransekshene e rerilweng. Moqosuwa hape o ile a kotjwa ho fana ka ditokomane tse pakang hore ke hobaneng pholisi e nkgang sebaka sa e nngwe e nkuweng e tshwaneleha ho baqosi le hape hore na baqosi ba behilwe maemong ao ho oona ba neng ba tla kgona ho etsa diqeto tse nang le kutlwisiso. Moqosuwa hape a kotjwa ho bontsha hore ke maano le mekgwatshebetso efe tseo a nang le tsona madulong ho rarolla mathata a bakwang ke tshebetso ena. Kamora hore qoso e amohelwe semolao bakeng sa ho fuputswa, moqosuwa o ile a atamela Ofisi ya rona ka phano e sa mo beheng boitlamong ba molao e neng e reretswe ho beha moqosi boemong boo a neng a tla ba ho bona pele ho ho nkelwa sebaka ha dipholisi tsa pele ke tse ntjha. Tefo ena e amohetswe ke moqosi e le tefo e feletseng le ya bofelo bakeng sa taba ena.

### THUTO E ITHUTILWENG

13. Ho nkelwa sebaka ha pholisi ka e nngwe ke ka sewelo ho ka bang molemong wa hao, mme ditlelaente tsa dihlahiswa tsa ditshebeletso tsa ditjhelete di lokela ho ba sedi ha ba atamelwa ke moeletsisi wa ditjhelete hore ba fetolele pholisi ya bona e se ntse e le teng ka e sele.
14. Moeletsisi wa ditjhelete ya kgothaletsang ho fetolwa ho jwalo o tlameha ho se bontshe feela hore ho molemong wa hao ho etsa jwalo, empa hape o tlameha ho senola ka ho hlaka dintho tse ka bakwang ke teransekshene e jwalo.
15. Ditlelaente di tlameha ho lemoswa ha dikgothaletsa tsa ho nkela pholisi sebaka ka e nngwe di etswa kapele kamora hore dilemo tse pedi tsa pholisi di fele, kapa ha moeletsisi wa ditjhelete a fetola mohiri.



**OFFICE OF THE OMBUD FOR FINANCIAL SERVICES PROVIDERS**



**TEL** 012 470 9080 / 012 762 5000

**EMAIL** [info@faisombud.co.za](mailto:info@faisombud.co.za)

**WEBSITE** [www.faisombud.co.za](http://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](mailto:hestie@faisombud.co.za)