

Ander nuttige kontakbesonderhede:

Ombudsman vir Korttermynversekering

Posbus 32334, BRAAMFONTEIN, 2017
Tel: (011) 726-8900
086-072-6890
Faks: (011) 726-5501
e-pos: info@insuranceombudsman.co.za
www.osti.co.za

Die Pensioenfondsberegtiger

Posbus 651826, BENMORE, 2010
Tel: (011) 884-8454
Faks: (011) 884-1144
e-pos: reception-jhb@pfa.org.za
www.pfab.co.za

Die Ombudsman vir Bankdienste

Posbus 5728, JOHANNESBURG, 2000
Tel: (011) 838-0035
086-080-0900
Faks: (011) 838-0043
e-pos: info@obssa.co.za
www.obssa.co.za

Die Kredietinligtingsombud

Postnet Suite 444, Privaatsak 1
JUKSKEIPARK, 2153
Oproepsentrum: 0861-662-837
e-pos: ombud@creditoombud.org.za

Die Ombud vir Finansiële diensteverskaffers

Posbus 74571, LYNNWOODRIDGE, 0040
Tel: (012) 470-9080
0860-324-766
Faks: (012) 348-3447
e-pos: info@faisombud.co.za
www.faisombud.co.za

Ombuds se Sentrale Hulplyn

Deeloproep 0860 OMBUDS / 0860-662-837

Klagtes oor langtermyn- versekeringspolisse

OMBUDSMAN
FOR LONG-TERM INSURANCE 

(OMBUDSMAN VIR LANGTERMYNVERSEKERING)

Kontakbesonderhede

Die Ombudsman vir Langtermynversekering
Privaatsak X45
CLAREMONT
7735

Tel: (021) 657-5000
086-010-3236
Faks: (021) 674-0951

e-pos: info@ombud.co.za
www.ombud.co.za

Ons aanvaar klagtes

- telefonies
- in enige van die amptelike landstale

DIE KANTOOR VAN DIE OMBUDSMAN VIR LANGTERMYNVERSEKERING

Wat ons kantoor doen:

- Dit is ons taak om:
 - teen deelnemende lede op te los
 - oor lewensversekeringspolisse op te los.
- Ons los klagtes op deur bemiddeling, aanbeveling of – as 'n laaste uitweg – beslegting (ook beslissings genoem).
- Ons beslissings is regtens afdwingbaar op deelnemende versekeraars, maar nie op klaers nie. 'n Klaer kan hof toe gaan indien hy/sy nie tevrede is met ons beslissing nie.
- Ons dienste is gratis beskikbaar vir klaers.

Wie kan by ons kla?

Enige polishouer, begunstigde, opvolger in regte (bv. 'n sessionaris of 'n eksekuteur), premiebetaler of versekerde lewe wat 'n klagte teen 'n deelnemende versekeraar het. As u onseker is, skakel gerus ons kantoor.

Oor ons kantoor

- Ons tree op in ooreenstemming met die Reglement van die Ombudsman, wat op die kantoor se webwerf of op aanvraag beskikbaar is.
- Ons kantoor is nie 'n statutêre liggaam nie, maar 'n onafhanklike skema wat regtens erken word as 'n finansiële ombudskema kragtens die Wet op Finansiële dienste-ombudskemas.
- 97% van geregistreeerde langtermynversekeraars, volgens batewaarde, neem deel aan die skema en is dus onderhewig aan ons regsmaag.

Die kantoor is verbind tot:

- onafhanklikheid;
- objektiwiteit en onpartydigheid;
- informaliteit;
- stiptheid;
- doeltreffendheid;
- koste-doeltreffendheid;
- vertroulikheid; en
- toepassing van regsbeginsels, maar onderhewig aan oorwegings van billikheid/regverdigheid.

Hoe ons werk:

- Wanneer ons 'n klagte oorweeg, neem ons die volgende in ag:
 - waarskynlikhede;
 - bewyslas;
 - regsbeginsels;
 - oorwegings van billikheid en eerlike optrede.

Wanneer kan ons nie 'n klagte oorweeg nie?

- as dit nie teen 'n deelnemende versekeraar is nie;
- as dit verband hou met:
 - advies wat op of na 1 Oktober 2004 deur 'n versekeraar se agent gegee is;
 - pensioenfondse;
 - korttermynpolisse, bv. motorvoertuigversekering;
 - beleggings ander as lewenspolisse.
- as dit onderwerpe aan vorige, huidige of beoogde regsdinge is;
- as dit ingedien word drie jaar of langer nadat die klaer bewus geword het of redelikerwys bewus moes geword het dat hy of sy 'n rede het om by ons te kla.

'n Paar belangrike kenmerke:

- Benewens die beslegting van 'n klagte, mag ons aan 'n klaer vergoeding toestaan vir ongerief en bekommernis wat gelyk is as gevolg van swak of onbevoegde diens deur die deelnemende versekeraar.
- Ons dienste aan klaers is vertroulik – ons publiseer nie hulle name nie.
- Die klaer loop geen gevaar van verjaring terwyl die klagte by ons onder oorweging is nie.

Wat om te doen indien u 'n navraag of 'n klagte het:

- Skakel eers u versekeraar.
- Gee vir die versekeraar die geleentheid om die probleem of klagte op te los.
- Skakel ons indien u nie tevrede is met die versekeraar se reaksie nie.
- Stuur u klagte vir ons: per pos, faks, e-pos of via die webtuiste by www.ombud.co.za.
- Voorsien ons asseblief van die volgende:
 - die polisnommer/s;
 - die naam van die versekeraar;
 - u kontakbesonderhede – adres en telefoonnommer;
 - 'n feitelike opsomming van u klagte; en
 - afskrifte van enige stawende dokumente waarna in die klagte verwys word, insluitende korrespondensie met die versekeraar.
- U het nie 'n regsverteenvoordige nodig om van ons dienste gebruik te maak nie.

Hierdie pamflet is net 'n algemene riglyn. Die reëls wat ons moet volg, is baie meer ingewikkeld en is op ons webwerf of op aanvraag beskikbaar.