

**Dintlha tse ding tsa bohlokwa tsa
boiteanyo:**

**Ombudsman bakeng sa Inshoreense ya Nako e
Kgutshwanyane**

PO Box 32334, BRAAMFONTEIN, 2017
Founu: (011) 726-8900
086-072-6890
Fekse: (011) 726-5501
imeile: info@insuranceombudsman.co.za
www.osti.co.za

Moahlodi wa Letlole la Penshene

PO Box 651826, BENMORE, 2010
Founu: (011) 884-8454
Fekse: (011) 884-1144
imeile: reception-jhb@pfa.org.za
www.pfab.co.za

Ombudsman bakeng sa Ditshebeletso tsa Banka

PO Box 5728, JOHANNESBURG, 2000
Founu: (011) 838-0035
086-080-0900
Fekse: (011) 838-0043
imeile: info@obssa.co.za
www.obssa.co.za

Lesedi la Ombud mabapi le Mekitlane

Postnet Suite 444, Privaatsak 1
JUKSKEIPARK, 2153
Setsi sa ho Letsetswa: 0861-662-837
imeile: ombud@creditombud.org.za

**Ombud bakeng sa Bafani ba Ditshebeletso tsa
Ditjhelete**

PO Box 74571, LYNNWOODRIDGE, 0040
Founu: (012) 470-9080
0860-324-766
Fekse: (012) 348-3447
imeile: info@faisombud.co.za
www.faisombud.co.za

**Nomoro ya Founu ya Thuso e Setsing ya
Ombudsman**

Nomoro ya founu e arolelanwang 0860 OMBUDS /
0860-662-837

Ditletlebo mabapi le dipholisi tsa nako e telele tsa inshoreense

OMBUDSMAN
FOR LONG-TERM INSURANCE

(OMBUDSMAN BAKENG SA INSHORENSE YA NAKO
E TELELE)

Dintlha tsa boiteanyo

Ombudsman bakeng sa Inshoreense ya Nako e Telele
Private Bag X45
CLAREMONT
7735

Founu: (021) 657-5000
086-010-3236
Fekse: (021) 674-0951

imeile: info@ombud.co.za
www.ombud.co.za

Retla amohela ditlitlibo

- kamohala
- kapuo tse dumeleheng ke mulau wa-South Africa

OFISI YA OMBUDSMAN BAKENG SA INSHORENSE YA NAKO E TELELE

Dintho tse etswang ke ofisi ya rona:

- Mosebetsi wa rona ke ho rarolla:
 - Kgahlanong le dikhamphani tsa inshorensense
 - mabapi le dipholisi tsa bophelo tsa inshorensense.
- Re rarolla ditsetlebo ka bokena-dipakeng, ditshisinyo kapa – jwalo ka mohato wa ho qetela – qeto (e bitswang dikahlolo).
- Dikahlolo tsa rona di tlama ka molao khamphani ya inshorensense, empa ha di tlame baqosi. Moqosi a ka ya lekgotleng la dinyewe haeba a sa kgotsotofatswa ke kahlolo ya rona.
- Ditshebeletso tsa rona ha di lefiswe moqosi.

Ke mang ya ka etsang tsetlebo ho rona?

Motshwari ofe kapa ofe wa pholisi ya inshorensense, moamohedi wa ditefello tsa pholisi ya inshorensense ya mofu, mohlahlami ya tshwaneleheng (ka mohl. mokgatlo o tshwereng pholisi kapa mophethahatsi wa thato ya mofu), molefi wa premiamo kapa motho wa nkileng inshorensense ya bophelo ya nang le tsetlebo kgahlanong le khamphani ya inshorensense ya hae. Haeba o sa kgodisehe, letsetsa ofisi.

Mabapi le ofisi ya rona

- Re sebetsa tumellanong le Melao ya Ombudsman, e fumanehang websaeteng ya ofisi kapa haeba o kopa melao ena.
- Ofisi ya rona ha se lekgotla la molao empa ke leano le ikemetseng le ananelwang ke leano la ditjhelete la ombud ho kgema le melawana ya Financial Services Ombud Schemes Act (Molao wa Ombud wa Maano a Ditshebeletso tsa Ditjhelete).
- Dikhamphani tse ngodisitsweng tsa nako e telele tse etsang 97%, ho ya ka boleng ba thepo ya tsona, di amohela leano lena mme ka lebaka leo di ikokobeletsa taolo ya rona.

Ofisi e itlamme hore e tla dula:

- e ikemetse;
- e na le sepheo se hlakileng le ho se be leeme;
- ho fana ka lesedi;
- ho arabela kapele-pele;
- ho sebetsa ka mokgwa o atlehileng;
- ho boloka ditjeo di le tlase;
- ho boloka lekunutu; le
- ho sebedisa metheo ya molao, empa ho nahanela teka-tekano/ toka.

Tsela eo re sebetsang ka yona:

- Mabapi le tsetlebo re nahanela:
 - kgonahalo ya maemo;
 - bopaki;
 - melao ya metheo ya molao;
 - ho nahanela teka-tekano le toka.

Ke nakong efe re ke ke ra nahanela tsetlebo?

- haeba tsetlebo e se kgahlanong le khamphani ya inshorensense;
- haeba tsetlebo e amana le:
 - keletso e fanwang ke agente ya khamphani ya inshorensense e le ya mohlala la 1 Mphalane 2004 kapa ka mora mohlala oo;
 - matlole a penshene;
 - dipholisi tsa nako e kgutshwanyane, ka mohl. inshorensense ya koloi;
 - dipholisi tsa matsete a mang ntle ho dipholisi tsa inshorensense ya bophelo.
- haeba e le tlasa tsamaiso molao ya nakong e fetileng, ya hona jwale kapa e nahanelwang;
- haeba tsetlebo e etswa ka mora dilemo tse tharo kapa ho feta ho tloha mohlala moqosi a ileng a lemoha kapa a neng a tshwanetse ho lemoha hore o ne a tshwanetse ho tisa tsetlebo ho rona.

Dintlha tse ding tsa bohlokwa:

- Ho ekeletsa ho rarolleng tsetlebo, re ka fana ka ditlhapiso ho moqosi ka lebaka la ditshitiso le kgateello maikutlong tseo a bileng le tsona ka lebaka la ditshebeletso tse mpe kapa tse sa tshwaneleheng tsa khamphani ya inshorensense.
- Ditshebeletso tsa rona di bolokwa e le lekunutu bakeng sa baqosi – re ke ke ra phatlalatsa mabitsa a bona.
- Molao ona ha o kgahlanong le moqosi ha feela tsetlebo e ntse e le tlhokomelong ya rona.

O tshwanetse ho etsa eng haeba o na le potso kapa tsetlebo efe kapa efe:

- Iteanye pele le khamphani ya hao ya inshorensense.
- Neha khamphani ya inshorensense monyetla wa ho rarolla bothata bona kapa tsetlebo.
- Iteanye le rona haeba o sa kgotsotofatswa ke karabo ya khamphani ya inshorensense.
- Re romelle tsetlebo ya hao ka poso, fekse, imeile kapa ho websaete ena www.ombud.co.za.
- Ka kopo re nehe:
 - (di)nomoro ya pholisi ya inshorensense;
 - lebitso la khamphani ya inshorensense;
 - dintlha tsa ho iteanya le wena – atese le nomoro ya founu;
 - kakaretso e kgutsufaditsweng ya tsetlebo ya hao; le
 - Dikopi tsa ditokomane dife kapa dife tse fanang ka bopaki bo tshehetsang tsetlebo, ho kenyeletswa le mangolo a khamphani ya inshorensense.
- Ha o hloke mmuelli wa molao hore o sebedise ditshebeletso tsa rona.

Leqephe lena le mpa feela le fana ka tataiso e akareletsang. Melao eo re e latelang e rarahane haholo ho feta mona mme e fumaneha websaeteng ya rona kapa haeba o e kopa.