



MARANGAPHANDA

Khanḡiso ya 9 (vhuḡahe) ya nyusiḡetha i vhidzwaho u pfi 'Under the Boobab' ya Ofisi ya FAIS Ombud, i ri ḡea tshikhala tsha u sedza hafhu milaedza ye ya davhidzaniwa nga hayo kha khanḡiso mbili dzo fhiraho dza ino nyusiḡetha. Muhumbulo muhulwane wa izwi ndi wa uri heino khanḡiso i no pfi 'Under the Boobab' i sedzese kha kotara ine ya katela ḡwedzi wa Mbulungelo wa Lushaka (National Savings Month), ane a vha maitete ane a vha hone nga ḡwaha nga ḡwedzi wa Fulwana nga Tshiimiswa tsha Mbulungelo tsha Afrika Tshipembe. A zwi tou vha tshiphiri uri Afrika Tshipembe sa lushaka, ḡi na vhuimo vhu si havhuḡi ḡifhasini musi zwi tshi ḡa kha u vhlunga (masheleni) zwe zwa ita uri hu vhe na lushaka lwo ḡitikaho kha zwikolodo na ekonomi ine ya ḡuḡuwedzwa nga mibindudzo ya mashango a nḡa.

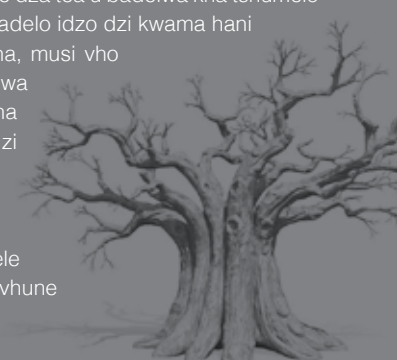
Nga tshifhinga tsha khanḡiso ya 7 (vhusumbe) ya 'Under the Boobab', ro sedzesa kha mbuelo dza u vhlunga kha muthu zwawe khathihi na pulane dza Tshikwama tsha Lushaka (National Treasury) dza u thoma akhaundu dza u vhlunga masheleni dzine dzi si vhe na muthelo dzo livhiswaho kha u pufha tshanduko ya u bva kha maitete a u sa vhlunga hu tshi livhiwa kha maitete a u vhlunga ho khwaḡhaho. Ndeme ya u vhlunga masheleni khathihi na mushumo une u vhlunga uhu ha ita kha u ḡea muthu tshikhala tsha u langa vhumatshelo hawe siani ḡa zwa masheleni na zwone zwo ombedzelwa kha khanḡiso ya 8 (vhumalo) ya 'Under the Boobab' he ra ḡo dzihla nḡha ndeme ya u wana ngeletshedzo ya phurofeshenaḡa nga murahu ha musi muthu o no awela kana u rithaya, khathihi na vhuimo vhu si havhuḡi vhune vhunzhi ha vhadzulapo vha Afrika Tshipembe vha ḡi wana vhe khaho nga mulandu wa u balelwa havho u ita nzudzanyelo dzo teaho, hune kanzhi zwa vha vhea kha vhuimo vhu si havhuḡi zwi tshi ḡa kha vhumatshelo havho siani ḡa masheleni.

Fhedziha, tsheo ya u thoma u vhlunga na u dzhia ndango ya vhumatshelo hau siani ḡa zwa masheleni, kanzhi i tshimbilelana na u ya wa ḡoḡa ngeletshedzo kha vhapulani vha zwa masheleni, nahone hu na dziḡwe mbudziso dzine vha fanela u dzi vhudzisa kha vhaeletshedzi vhavho u itela uri nga murahu vha ḡo kona u ḡo hwesa avho vhapulani vhavho vha zwa masheleni vhuḡifhinduleli kha ngeletshedzo ye vha ḡo vha ḡea. Tsha u tou thoma, ndi zwa ndeme u ḡivha uri hone uyu mueletshedzi wa zwa masheleni o ḡiḡwalisa naa, Vhaḡetshedzi vha Tshumelo dza

zwa Masheleni fhano Afrika Tshipembe vha tea u ḡiḡwalisa kha Bodo ya Tshumelo ya zwa Masheleni (Financial Services Board). Arali e mueletshedzi wa zwa masheleni o ḡiḡwalisaho, vha vha na vhuḡanzi ha uri muthu ane vha khou shuma nae, u na ndalukano na tshenzhemo yo teaho zwine zwa swikelela ḡhoḡea dzo tiwaho nga Mulayo wa Tshumelo ya Ngeletshedzo na u dzhenelela kha zwa Masheleni wa vhu 37 wa 2002 (Financial Advisory and Intermediary Services Act No. 37 of 2002).

Vharengi vha tea hafhu u ḡivha arali mueletshedzi wa zwa masheleni o tevhezela maitete a zwiḡerwa zwa rathi a u ḡivha tshiimo tsha zwa masheleni tsha murengi tsha tshenetsho tshifhinga u itela uri tshikhala tshi re vhuḡati ha nyimele yavho ya zwino na mbuelo dzine vha khou dzi lavhelela tshi vhe yone thikho ya pulane ya zwa masheleni. Kha vha dovhe hafhu vha lingedze u fhaḡa vhusaka ha phurofeshenaḡa na mueletshedzi wa zwa masheleni, vha kone u langa ndavhelelo nga u bvisela khagala zwidodombedzwa zwa u davhidzana hune ha khou itea zwazwino hune ha ḡo vha ha ndeme kha u bveta phanḡa zwavhuḡi ha pulane iḡwe na iḡwe ya zwa masheleni. Kulangele kwa ndavhelelo ku bveta phanḡa kwa kwama tshiteḡwa tsha ndeme tsha thikho ine mueletshedzi wa zwa masheleni a ta ngatsho mbadelo dzawe, na uri ndi zwifhio zwine mueletshedzi wa zwa masheleni a tea u ḡetshedza nga murahu ha mbadelo idzo.

Mbudziso iḡwe ya ndeme ine vha tea u i vhudzisa mueletshedzi wa zwa masheleni wavho, ndi ya mbadelo dzine dza tea u badelwa kha tshumelo iyo ine a khou i themendela, na uri mbadelo idzo dzi kwama hani kushumele kwa tshumelo iyo. Fhedziha, musi vho no ita izwi zwoḡhe, tshiḡwe tshiteḡwa tsha ndemesa ndi tsha uri hone vha khou fushea naa uri uyu mueletshedzi wa zwa masheleni wavho u a kona u ḡalutshedza uri ndi ngani tshumelo iyo ye ya fhedza yo themendelwa i yone yo teaho u ya nga ḡhoḡea na nyimele yavho, na uri vho vhweta kha vhuimo vhune vha a kona u dzhia tsheo yo teaho.



NZULELENGUDWA YA 1

U PFESESA NYILEDZO DZI RE HONE KHA PHOLISI YA ENDAWUMENTHE.

Tshifhinga tsha nyiledzo kha pholisi ya endawumenthe hu ambiwa tshifhinga tshiukusa tshine khonhiraka ya pholisi ya endawumenthe ya nga dzhiwa ngatsho. U ya nga milayo ya zwino, tshifhinga tsha nyiledzo tsha fhasisa ndi miwaha mițanu. Nga tshifhinga tshenetshi tsha nyiledzo tsha miwaha mițanu, khamphani ya ndindakhombo i nga ɗi hanela mubindudzi a tshi phumula pholisi lwa tshothe kana u hadzima masheleni othe e a a bindudza. Zwi tshi ya phanḁa, arali mubindudzi o engedza masheleni ane a a badela nga nwedzi kana nga iwaha nga 20% kana u fhira kha iwaha wo fhiraho, hu dovha hafhu ha vha na nyiledzo ntswa ya miwaha mițanu. Hezwi zwi amba uri pholisi ya endawumenthe ya miwaha mițanu (5), i nga fhedzisela yo no vha pholisi ya miwaha ya malo (8) kana ya tahe (9) nga mulandu wa uri u engedza mbadelo yau ya nga nwedzi zwi vho fhira tshikalo tsha zwo tendelwaho. Tshifhinga tshothe kha vha vhone zwauri Muḁetshedzi wa Tshumelo dza zwa Masheleni wavho u khou kona u vha talutshedza nga ha masiandoitwa othe ane a vha hone musi u tshi khou bindudza kha pholisi ya endawumenthe, nga maanḁa musi zwi tshi ḁa kha fhungo ja u likhwideitha li kwamaho pholisi na thodea dzavho dza u ḁo kona u swikelela ayo masheleni tshifhingani tshi ḁaho.

NZULELE YA VHO F

Mathungo ngoho

Nga murahu ha u ḁirula mushumo, muvhigi wa mulandu o bindudza masheleni a swikaho R200 000 kha pholisi ya endawumenthe, nga murahu ha themendelo ya muimeleli wa muhwelelwa. Muvhigi wa mulandu o ḁivhadza ino Ofisi uri muhumbulo wawe muhulwane wo vha u wa u wana masheleni ayo nga murahu ha tshifhinga tsha miwaha mițanu, nga murahu ha musi o pfesesa uri zwi a konadzea uri a kone u swikelela masheleni ayo tshifhinga tshiwe na tshiwe musi a tshi a toḁa. Nga murahu ha musi pholisi yo no thoma, muvhigi wa mulandu o swika he a ḁo dzhia tshipiḁa tsha masheleni e a ḁo a vhlunga luthihi a dovha hafhu a ita na khadzimiso ya masheleni luthihi. Muvhigi wa mulandu o lingedza u ḁumbula masheleni lwa vhuraru nga murahu ha musi o vha a tshi humbula uri zwi a konadzea uri a bvise masheleni u ya nga hune a funa ngaho. Nga murahu ha musi a songo pfa tshithu u bva kha muhwelelwa zwi tshi ḁa kha khumbelo yawe, muvhigi wa mulandu o ḁo dalela ofisi dza muhwelelwa he a ḁo talutshedzwa uri a nga si kone u dovha hafhu a bvisa maḁwe masheleni kha pholisi iyo na uri ayo masheleni o salaho a ḁo wanala fhedzi musi pholisi yo no vhibva nga 2019. Nga mulandu wa u pfa a songo farea zwavhuḁi nga zwenezwi, muvhigi wa mulandu o mbo ḁi vhiga mulandu kha ino Ofisi.

Nḁila yashu ya u phalala

Muhwelelwa o humbelwa uri a sumbedze u tevhezela hawe mbetshelwa dza Khoudu ya Vhuḁifari ya Vhaimelile na Vhaḁetshedzi vha Tshumelo dza zwa Masheleni vho Tendelwaho (General Code of Conduct for Authorised Financial Services Providers and Representatives ('Code'), nga u ḁetshedza maḁwalo a sumbedzaho uri muvhigi wa mulandu o vha o ḁivhadzwa nga ha lushaka lwa tshumelo ye ya themendelwa, ho sedzwa nga maanḁa nyiledzo na phimo dzi re hone. Muhwelelwa o humbelwa uri a ḁetshedze maḁwalo ane a tikedza uri ndi ngani tshumelo iyo yo dzhiwa sa yoneyone musi ho sedzwa nyimele ya zwa masheleni ya muvhigi wa mulandu.

Muhwelelwa, a si khou fhindula mafhungo ane a khou ambiwa nga hao kha vhudavidzani ho bulwaho afho nḁha, o vhuya murahu kha ino Ofisi a tenda uri u ḁo tandulula fhungo ili na muvhigi wa mulandu. Thandululo ya hone yo vha i linganaho na masheleni o salaho kha pholisi.

Zwe ra guda

1. Murengi u tea u pfesesa nyiledzo kana phimo dzi re hone kha tshumelo ya zwa masheleni ine ya khou themendelwa tshifhinga tshothe, u fana na idzo dzi re hone kha pholisi ya endawumenthe.
2. Ngauralo, murengi muḁwe na muḁwe u tea u pfa o fushea kha fhungo ja uri masheleni ane a khou tea u bindudzwa ha nga ḁo toḁea hafhu phanḁa ha ḁuvha ja musi pholisi i tshi vhibva, na uri ho itwa nzudzanyo dzo teaho dza thodea iḁwe na iḁwe ya masheleni ine i nga ḁa i songo lavhelelwa.
3. Arali nga mulandu wa zwiḁwe zwiitisi, wa ḁiwana u tshi khou tea u swikelela masheleni a pholisi ya endawumenthe, u tea u humbula nga ha zwine zwa nga toḁea sa izwi hu sa nga ḁo dovha hafhu ha vha na tshiḁwe tshikhala kha tshifhinga tshenetsho tsha nyiledzo.

NZULELENGUDWA YA 2

NDINDAKHOMBO YA NNḁU I TEA U VHA NA THIKHO YO KHWAḁHAHO

Pholisi ya ndindakhombo ya nnḁu yo katelaho zwothe i tsireledza nnḁu yavho kha khombo ya u tshinyadzwa ha tshifhaḁo, hu tshi katelwa tshinyalelo i vhangwaho nga mulilo, tshinyalelo ya maḁumbu kana u thuthaba ha gizara. Zwi tshi ya phanḁa, ndindakhombo iyi kanzhi i vha khombekhombe arali vha tshi khou ita khumbelo ya u hadzima masheleni a u renga nnḁu. Fhedziha, zwi tea u ḁivhiwa uri vhuḁhakhhi vhuḁwe na vhuḁwe ho vhangwaho nga zwishumiswa zwa u fhaḁa zwine zwi si vhe zwa maimo a nḁha, dizaini kana mushumo wo itwaho une u si vhe wavhuḁi, a zwi kateliwi kha ndindakhombo nahone a hu na mbilo ine ya ḁo ḁanganedzwa arali musedzulusi a tshi nga wana uri mbilo iyo i khou ḁa nga murahu ha zwenezwi. Hezwi zwi dovha hafhu zwa ri swikisa kha ndeme ya u vhone uri Muḁetshedzi wa Tshumelo dza Masheleni wavho o bvise khaḁala milayo yothe yo tiwaho khathili na vhuḁwe vhuḁifhinduleli vhone a vhu ngo katelwa kha ndindakhombo, hu tshi katelwa na nyimele dzine khadzo, ndindakhombo ya sa ḁetshedzwe.

NZULELE YA VHO K

Mathungo ngoho

Muvhigi wa mulandu o vha a khou ḁi badela mbadelo dzawe dza nga nwedzi kha pholisi yawe ya ndindakhombo ya nnḁu ye a ḁo i dzhiiswa nga mulandu wa uri o ḁetshedzwa khadzimiso ya masheleni a u renga nnḁu nga muhwelelwa. Musi nnḁu ya muvhigi wa mulandu i tshi tshinyadzwa nga mulandu wa mudzinginyo wa shango, o mbo ḁi rumela mbilo kha muhwelelwa. Muhwelelwa o mbo ḁi thudzula kule mbilo iyo na zwenezwo o ḁitika nga ja uri tshinyalelo ye ya ḁo vha hone a yo ngo vhangwa nga mudzinginyo wa shango, yo vhangwa nga mulandu wa uri itsho tshifhaḁo a tsho ngo fhaḁiwa hu tshi tevhezela maitele one na uri zwishumiswa zwa u fhaḁa zwe zwa shumiswa zwo wanala zwi zwa maimo a fhasi.

Muvhigi wa mulandu a tshi pfa a songo fushea nga mvelelo dza mbilo yawe, o mbo ḁi kwama ino Ofisi uri i mu thuse.

Nḁila yashu ya u phalala

Musi ri tshi tou ḁanganedza mbilaelo, ro mbo ḁi davhidzana na muhwelelwa, he muhwelelwa a fhindula nga u khwaḁisedza uri u ya nga muvhigo wa musedzulusi, tshifhaḁo itsho tsho vha tshi songo fhaḁiwa zwavhuḁi, tshi tsha maimo a fhasi nahone tshi na hunzhi ho khakheaho. Muhwelelwa o ḁitika nga fhungo ja uri hezwi zwo vha zwi tshi tou vha zwithu zwi sa katelwi kha ndindakhombo zwine zwa tou vha khaḁala u ya nga zwi re ngomu kha maḁwalo a pholisi, na uri ha ngo ḁiimisela u ḁanganedza mbilo ya u liliswa ya muvhigi wa mulandu.

Maifungo aya o mbo qi tšanganedzwa lwa tshiofisi uri hu vhe na tšodisiso khao u ya nga tshitehwa tsha 27(4) tsha Mulayo 32 wa 2002 wa Tshumelo dza Ngeletshedzo ya zwa Masheleni na u dzehenelela (section 27(4) of the Financial Advisory and Intermediary Services Act 32 of 2002). Heino Ofisi yo amba zwauri a hu na mañwalo e a qo ñetshedzwa ane a sumbedza uri muvhigi wa mulandu o tšalutshedzwa nga ha u sa katelwa uho hune ha khou ambiwa, nga mañda zwi tshi qa kha zwiñwe zwiñwe zwe vha qitika ngazwo musi vha tshi thudzela kule iyo mbilo. Zwo dovha hafhu zwa bviselwa khagala kha muhuwelelwa uri a vho ngo ñea muvhigi wa mulandu mañwalo a phojisi ane a sumbedza izwo zwine zwa si katelwe kha phojisi nga murahu ha musi o no dzhia iyi phojisi, a ho ngo vha na tšalutshedzo na nthihi ye ya vha i tshi nga vha yo mu ñea tshikhala tsha uri a dzhie tsheo yo teaho na u lingedza u fhungudza ndozwo yawe.

Nga murahu, muhuwelelwa o mbo qi vhuya o no vha pfulufhedziso ya masheleni ye ya tšanganedzwa zwavhuqi nga muvhigi wa mulandu.



Zwe ra guda

1. Zwi nga vha zwavhuqi uri u ite uri hu vhe na u senguluswa hafhu ha ndeme ya ndaka yau nga musengulusi o qimisa nga eñe u itela uri i wanale i tshi khou tevhezela maitele o teaho ane a ita u vhe na mulalo u tshi qivha uri mbilo iñwe na iñwe ine i nga vha hone nga murahu a i nga qo wanala i tshi kwamea nga fhungo ja uri a i ngo katelwa kha phojisi yeneyo.
2. Nga nñda ha u qibvisela khagala ho itwaho nga Muñetshedzi wavho wa Tshumelo dza zwa Masheleni, kha vha ite uri vha dzule tshifhinga tshoñe vha tshi pfesesa u sa katelwa huñwe na huñwe hune ha vha hone kha phojisi yavho hune hu nga ita uri mbilo ine ya nga vha hone tshifhinga tshi qaho i si thudzelwe thungo.

NZULELENGUDWA YA 3

GAP COVER A YO NGO IMELA TSHIKIMU TSHA DZILAFHO

Vhunzhi ha zwikimu zwa dzilafho zwi katela mbadelo dza zwibadela nga 100% ya reithi ya zwikimu zwa dzilafho. Fhedziha, vñunzhi ha madokotela, madokotela a muaro, madokotela vha qivhahona nga ha vhuñungu muvhilini na vhañwe vhañetshedzi vha tshumelo ya ndondolo ya mutakalo vha phurofeshinaja vha badelisa masheleni a re nñha vhukuma u fhirisa haya o tendelaniwaho khao. Nga mulandu wa zwenezwo, miraqo ya zwikimu zwa dzilafho vha sala vhe na tšahalelo khulu zwi tshi qa kha u badela tshumelo idzi, lune, zwi tshi ya nga vñuhulu ha vñulwadze kana tshifhinga tshe muthu a dzula sibadela, zwi nga kwama nga nñila i si yavhuqi tshiimo tsha zwa masheleni tsha muraqo. Gap Cover, ine ya si vhe tshikimu tsha dzilafho, fhedzi ya vha phojisi ya ndindakhombo ine ya langwa fhasi ha Mulayo wa Ndindakhombo dza Tshifhinga Tshipufhi (Short Term Insurance Act), i nga vha thandululo ine ya nga fhungudza tshikhala tshi re hone vhukati ha mbadelo dza tshikimu tsha dzilafho na reithi dzi badelisiwaho musi muthu a tshi khou tou badela u bva tshikwamani tshawe. Fhedziha, zwi fanela u dzhielwa nñha uri sa zwine zwa vha zwone kha phojisi iñwe na iñwe ya ndindakhombo, phojisi ya Gap Cover na yone i qi vha na zwine ya si zwi katele na uri kanzhi a i badeli masheleni o tšahalelo musi vho shumisa tshumelo dzine a dzo ngo katelwa nga netiweke ya vhañetshedzi vha tshikimu tshavho tsha dzilafho kana mbadelo dza zwibadela dzine tshikimu tshavho tsha dzi dzhia sa dzi si dza ndeme. Hu nga qi swika hune hu sa katelwe na nyimele ine masheleni ane vha tea u a badela a wanala o no fira tshikalo tsha tshikimu tshavho tsha nga ñwaha kha mbadelo kana dzilafho ji songo ñewaho thendelo. Nga nñila ya gap cover, hu na zwiimiswa zwinzhi zwine zwa ñetshedza tshaka nnzhi dzo fhamabanaho dza u phalala kha zwiwo zwiñwe na zwiñwe zwo fhamabanaho, na uri vha tea u vñona uri phojisi ine vha khou i nanga yo tea tshoñe tšodēa dzavho khathihhi na mbuelo dzine dza ñetshedzwa nga tshikimu tshavho tsha dzilafho. Hafha a si hone hune ha itwa tshiñwe na tshiñwe.

NZULELE YA VHO G



Maifungo ngoho

U engedza tshikimu tshawe tsha dzilafho, muvhigi wa mulandu o ita khumbelo ya phojisi ya **gap cover** nga murahu ha themendelo ya muimeleli wa muhuwelelwa. Muvhigi wa mulandu o vha a tshi khou humbula zwauri kha nyimele ine tshikimu tshawe tsha dzilafho tsha si badele mbadelo yawe ya dzilafho nga vñudalo, phojisi yawe ya **gap cover** i qo badela ayo masheleni o tšahalelo. Nga murahu ha u ilaxwa, muvhigi wa mulandu, o tumbula zwauri hu na tšahalelo ya masheleni e tshikimu tshawe tsha dzilafho tshi si a badele, ngauralo a fhedza o tou badela iyo tšahalelo u bva tshikwamani tshawe, nga murahu a kona u isa zwilipi u itela uri vha mu humisele masheleni awe murahu u ya nga mbekanyamaitele.

Fhedziha muhuwelelwa o balelwa u badela mbilo iyo nahone muvhigi wa mulandu we a qo pfa u nga tshitehwa tsha ndaka tsha phojisi a tsho ngo tšalutshedzwa zwavhuqi khae, o mbo qi kwama ino Ofisi uri a wane thuso.



Nñila yashu ya u phalala

Muvhigi wa mulandu o rumelwa murahu kha muhuwelelwa u ya nga Milayo ya Maitele a Ofisi (Rules on Proceedings of the Office). Kha vñudavhidzani hashu, ino Ofisi yo humbela zwauri muhuwelelwa a ñetshedze mañwalo a sumbedzaho uri milayo ya ndaka ya phojisi yo bviselwa khagala zwavhuqi kha muvhigi wa mulandu u ya nga mbetshelwa ya Khoudu Nyangaredzi ya Vñuqifari (General Code of Conduct), na uri muvhigi wa mulandu o vñewa kha vñuimo vñune a nga kona u dzhia tsheo yo teaho.

Muhuwelelwa o kundelwa u davhidzana na ino Ofisi nga ha maifungo ane a khou ambiwa, madzuloni a nanga u tou fhindulana na murengi, he ha qo pfala ho vha na u humbela pñarelo nga muhuwelelwa malugana na tshumelo ine i vhe yavhuqi hu tshi katelwa na u khwañisedza zwauri mbilo i qo badelwa nga vñudalo



Zwe ra guda

1. Ndindakhombo ya gap cover a si tshikimu tsha dzilafho nahone a i nga qo shuma madzuloni a tshikimu tsha dzilafho kha nyimele ine tshikimu tsha sa ñetshedze tshumelo, kana hune tshikimu tsha dzilafho tsha vha tsho hana u badela kha dziñwe tshaka dza dzilafho.
2. U tea u pfesesa zwavhuqi uri u khou renga lushaka lufhio lwa phojisi ya gap cover, khathihhi na mbuelo dzine dza vha hone u ya nga phojisi yeneyo uri u vhe na vñuñanzi ha uri a i lwedzani na tshikimu tsha dzilafho tshine wa vha wela khathsho, na uri i khou tshimbilelana na tšodēa dzavho.



NZULELENGUDWA 4

OKWENGEZIWE OKUFAKWE ABAKHIQIZI KUSHO UKUVIKELEKA OKWENGEZIWE

Zwishumiswa zwa u engedzedza kha mođoro zwe zwa pangelwa ngomu limagani zwi ita uri hu vhe na mañwe masheleni ane a tea u badelwa.

Muhumbulo muhulwane wa ndindakhombo ndi u vhea muthu kha vhuimo he a vha e khaho phanđa ha musi tshinyalelo i sa athu u bvelela. Ngauralo, ndi zwa ndeme u vhona uri mođoro wavho u na ndindakhombo yo teaho nahone hezwi zwi katela u țaluswa zwithu zwoñhe zwa u engedzedza zwine zwa vha hone kha mođoro. Kha ndindakhombo khulwane ya mođoro i katelaho, ndindakhombo i do ñea tsireledzo kha u swika kha mutengo wa mođoro wa tshenetsho tshifhinga hu tshi katelwa na zwishumiswa zwe mođoro wa da wo pangelwa u bva limagani zwine zwa vha zwo katelwa kha mutengo wawo. Tshilipi (invoice) tsha murengisi ndi tshone tshine tsha do sumba ñdila malugana na hezwi, sa tsumbo; miñwe mimođoro ine ya da na sithi dza mukumba. Arali sa tsumbo, hu na zwiñwe zwa u engedzedza zwe vha oda uri mođoro u bve limagani wo pangelwa, zwi tea u sumbedzwa nga ñdila i pfallaho nahone hu na mtengo wa u zwi vhuedzedza arali zwi tshi nga tswiwa. Hezwi zwishumiswa zwa u tou engedzedza, u ya nga mulayo, zwi do țaluswa nga thungo kha tshilipi (invoice) tsha murengisi, nahone, u bvisela hezwi zwithu khagala, zwi amba uri vha do badela iñwe mbadelo nga ñña nga ñwedzi, fhedzi vha dovha vha vha na mulalo nga u ñivha zwa uri vha do ñivana vhe kha vhuimo vthuthi arali hu tshi nga vha na ndozwo iñwe na iñwe.

NZULELE YA 'VHO T'

Mathungo ngoho

Nga Fulwi 2014, muvhigi wa mulandu Vho T, vho ñivana vhe kha khombo ya mođoro ye ya do ita uri mođoro wavho u phumuliwe. Nga murahu ha musi vho rumela mbilo kha vha ndindakhombo, muvhigi wa mulandu vho ñetshedzwa thendelano ya ndozwo ye musi vha tshi i sedzulusa zwavhuđi, vha wana i tshi sumbedza țhahalelo i swikaho R79000. Muvhigi wa mulandu vho mbo ñi limuwa zwa uri hu na zwithu zwinzhi zwi songo katelwaho kha thendelano ya ndozwo, na uri ndi mavhona a *xenon lights*, *mag wheels na sunroof* fhedzi zwe zwa katelwa. Zwithu zwi ngaho *sports seats* dza phanđa, *blue tooth*, *aluminium trim* na zwiñwe, a zwo ngo katelwa, zwo dzhiwa sa zwishumiswa zwa u engedzedza zwi songo ñowealeho zwine a zwo ngo buliwa kha phojisi. Muvhigi wa mulandu o vha swa nga zwine a khou ñewa na zwa a zwi dzhia sa u kundelwa ha muimeleli wa muhuwelelwa kha u eletshedza nga ñdila yo teaho zwi tshi ña kha zwithu zwine zwa tea u țaluswa zwavhuđi, muvhigi wa mulandu o mbo ñi kwama ino Ofisi uri i mu thuse.



Ñdila yashu ya u phalala

Ri tshi tou fhedza u țanganedza mbilanelo, ro mbo ñi i fhirisela phanđa kha muvhuwelelwa u ya nga milayo ya maitete a ino Ofisi. Musi a tshi fhindula, muhuwelelwa o amba zwa uri muvhigi wa mulandu o țalutshedziwa nga ha ndeme ya u vhona uri zwishumiswa zwoñhe zwa u engedzedza zwo țaluswa nga ñdila i pfallaho, na uri nga mulandu wa zwenezwo, muvhigi wa mulandu o țaluswa *sunroof*, *mag wheels na xenon lights*. Muhuwelelwa o dovha hafhu a sumbedzisa uri fomo ya mahumbulwa ye ya do ñadzwa phanđa ha muvhigi wa mulandu a yo ngo katela na tshiithi tsha hezwi zwishumiswa zwe zwa vha zwi songo katelwa musi hu tshi itwa mbilo.

Nga tshifhinga tsha țhogisiso, muhuwelelwa o dovha hafhu a sumbedzisa uri muvhigi wa mulandu o vha e na ndindakhombo tshifhinganani tsho fhiraho na vhañwe Vhañetshedzi vha Tshumelo ya zwa Masheleni (Financial Services Provider ('FSP')) kha mođoro wonoyo muthihi na uri zwenezwo zwithu zwithihi zwa u engedzedza zwo ñi bulwa kha shedulu ya ndindakhombo. Ino Ofisi yo kwama Vhañetshedzi vha Tshumelo dza zwa Masheleni vha u thoma he ra do ñewa nyambedzano yo tou rekhodiwaho ya vhukati ha muvhigi wa mulandu na muimeleli wa Vhañetshedzi vha Tshumelo dza zwa Masheleni tshifhinganani tsha musi phojisi iyi i tshi khou thoma.

Kha nyambedzano dzenedzi muimeleli wa Vhañetshedzi vha Tshumelo dza zwa Masheleni o țalutshedza muvhigi wa mulandu nga vhuđalo nga ha ndeme ya u vhona uri zwishumiswa zwoñhe zwa u engedzedza zwine zwa vha zwi songo ñowealeho kha mođoro zwi tea u bulwa zwa dovha zwa țaluswa nga vhuđalo u itela uri zwi katelwe musi hu tshi vha na mbilo. Muvhigi wa mulandu o pfalla a tshi khou khwañisedza u pfesesa hawe ndeme ya u ita ngauralo a fhedza nga u bvela phanđa a ñwalia *sunroof*, *mag wheels na xenon lights* nahone o zwi ita e na muhuwelelwa.

Ino Ofisi ngauralo yo pfa yo fushea uri kha nyimele mbili dzo fhambanaho, muvhigi wa mulandu o eletshedzwa nga ha ndeme ya u vhona uri zwishumiswa zwoñhe zwa u engedzedza kha mođoro wawe zwi khou țaluswa, fhedzi a fhedza o balelwa u bvisela khagala zwiñwe zwishumiswa zwa u engedzedza nga ñña ha izwo zwiraru zwe zwa bulwa afho ñña. Sa izwi muvhigi wa mulandu o no ñi saina thendelano ya ndozwo na uri o no ñi wana mbadelo u bva kha ndindakhombo, ino Ofisi a i vhoni hu na tshiiti tsha uri hu dovhe hu vhe hafhu na dziñwe mbadelo u bva kha muhuwelelwa nahone mulandu wo phumulwa.



Zwe ra guda

1. Zwithu zwoñhe zwa u engedzedza zwi songo ñowealeho kha mođoro zwine zwa vha zwo tou hodiwa u bva limagani, zwi tea u bulwa kha phojisi.
2. Ndi zwa ndeme u sedza tshilipi (invoice) tsha murengisi sa izwi zwithu hezwi u ya nga mulayo zwi tshi zwo țaluswa thungo ha mutengo wa mođoro henefho kha tshilipi.
3. Ndi zwa ndeme vhukuma musi u tshi dzhia ndindakhombo ya mođoro une wa sa vhe muswa uri u dzhie nzehe țhaluso ya mođoro wonoyo, u fana na uri ndi zwishumiswa zwiñho zwo pangelwaho limagani zwe zwa da na mođoro, zwe zwa katelwa kha mutengo wa mođoro na uri ndi zwiñho zwe zwa engedzedzwa phanđa kana nga murahu ha musi mođoro u tshi dijivariwa.

NZULELENGUDWA 5

PFULUFHEDZISO – U TUMBULA MASHELENI VHUKATI ZWI NGA DURA VHUKUMA DURA

Kanzhi khamphani dza ndindakhombo, dzi nea pfulufhedziso ya masheleni ane a do wanala nga murahu kha tshumelo dzi fanaho na phojisi ya endawumenthe, u itela uri muthu a vhe na masheleni o bindudzawo ane a vha na vhuṭanzi ha uri u do a wana arali nzwalelo dzi tshi nga vha nga ndila ine i si vhe yavhuḍi. Zwi tea u humbulwa uri hu do vha na mbadelo dza nga nṭha kha pfulufhedziso heyi, zwine zwi nga vha na masiandoitwa kha masheleni ane a tea u wanala musu phojisi i tshi vhibva arali phothifoljo yo nangwaho i tshi nga sumbedza nyaluwo yavhuḍi nga tshifhinga tsha mubindudzo uyo. Tshinwe tshiteriwa tsha ndeme tsha pfulufhedziso idzo, ndi tsha uri i do kwamea nga u tuswa ha masheleni huṅwe na huṅwe zwine zwi nga ita uri hu vhe na u fhungudzea hafhu ha masheleni e a fulufhedziswa u do badelwa musu phojisi i tshi vhibva. Mubindudzi u tea u pfelesa uri u dzhia pfulufhedziso ya masheleni ane a do a wana (guarantee) khathihi na thoḍea ya u tumbula masheleni nga tshifhinga tsha musu mubindudzo u kha di vha kati, zwi di vha na mbadelo yazwo, izwi zwi do mu thusa uri a kone u dzhia tsho ya tea ho hone thoḍea dzawe na phurofaii yawe ya khohakhombo zwi nga thuswa nga u dzhia pfulufhedziso iyo naa.

ICALA LIKAMRS S



Mathungo ngoho

Muvhigi wa mulandu o kwama muimeleli wa muhuwelelwa a tshi khou toḍa ngeletshedzo malugana na uri a nga bindudza hani masheleni a swikaho R450000. Masheleni aya o vha a tshi khou itela u ḍadzisa masheleni ane muvhigi wa mulandu a a wana nga ṅwedzi, nga mulandu wa nyimele yawe na fhungo ja uri haya masheleni a sumbedza phothifoljo yawe yoṅhe ya mubindudzo, o humbela ndila ya kubindudzele i sa shanduki. Muimeleli wa muhuwelelwa o themenndela zwauri masheleni a bindudzwe kha phojisi ya endawumenthe ine ya kona u swikelelea nga ndila nnzhi nahone ine ya vha na tsireledzo ya pfulufhedziso ya masheleni ane a do wanala (guarantee), zwine u ya nga muhuwelelwa zwa do ita uri muvhigi wa mulandu a kone u tumbula masheleni nga ṅwedzi u bva kha phojisi uri a kone u engedza muholo wawe nga thungo a di fhedza a tshi kha di vha na pfulufhedziso ya masheleni ane u tea u a wana musu phojisi i tshi vhibva.

Zwe muvhigi wa mulandu a vha a sa khou zwi ḍivha nga tshenetsho tshifhinga, ndi zwauri masheleni maṅwe na maṅwe e a vhuva a bvisa kha phojisi a tshi itela muholo wa ṅwedzi, ndi one o itisaho uri hu vhe na u vhalululwa hafhu ha masheleni ane a khou lavhelwa u do badelwa musu phojisi i tshi vhibva. Nga murahu ha u wana tshitatamennde tsha tzedzuluso ya masheleni tsha ṅwaha nga ṅwaha, muvhigi wa mulandu o do wana zwauri masheleni e a bindudza o no fhungudzea u bva kha R450000 ye a vha o i bindudza a vho vha fhedzi R239000.

Muvhigi wa mulandu o kwama ino Ofisi a tshi khou humbela uri a vheve kha vhuimo he a vha a tshi do vha e khaho arali o vha o newa phojisi ine ya elana na thoḍea dzawe.

MAIPFI A NDIVHUWO

Komiti ya Nyusiletha i tama u livhuwa Vho Nomfundo Dhlomo, Vho Sesethu Memese, Vho Hendrina Williams na Vho Rita van der Westhuizen kha u shela havho mulenzhe kha mvelaphanda ya Under the Boabab ine ya vha nyusiletha ya Ofisi ya FAIS Ombud.



Ndila yashu ya u phalala

Phindulo ya muhuwelelwa kha ili fhungo yo vha ya uri muvhigi wa mulandu o vha e na vhuimo vhuṅwe ha masheleni he a vha a tshi khou vhu toḍa na uri tshumelo ye ya do themenndelwa nangoho yo nea uyu muvhigi wa mulandu vhuimo ha likhwidithi he ha tikedza thoḍea yawe ya masheleni. Zwi tshi ya phanda u ya nga muhuwelelwa, themenndelo ya masheleni ye ya netshedzwa i elana na phurofaii ya khohakhombo ya muvhigi wa mulandu. Ngauralo, muhuwelelwa o vha na kuhumbulele kwa uri themenndelo iyo yo vha i tshi elana na thoḍea dza muvhigi wa mulandu, na uri ndozwo ya masheleni yo itiswa nge muvhigi wa mulandu a vha na lutamo lwa u vha na masheleni a fhiraho zwine phothifoljo yawe i nga kona u zwi tikedza nga ndila ya nyaluwo.

Ofisi ino yo vha na muhumbulo wa uri u kundelwa ha muhuwelelwa zwi tshi da kha u eletshedza muvhigi wa mulandu nga ndila yo fhelelaho nga ha ndeme ya u tumbula masheleni ane a sa do fhirisa kushumelele kwa phothifoljo, zwo shela mulenzhe kha ndozwo ya masheleni sa izwi muvhigi wa mulandu a songo vheva kha vhuimo vhuṅwe a nga kona u dzhia tsho yo tea. Naho zwo ralo, ino Ofisi na yone yo vha na muhumbulo wa uri masheleni e muvhigi wa mulandu a fulufhedziswa uri u do a wana, o vha a sa elani na thoḍea dzawe, nga mulandu wa uri nga nṅa ha uri muvhigi wa mulandu o badela maṅwe masheleni a u engedzedza, masheleni o bviswaho nga ṅwedzi na one o ita uri hu vhe na u tanganyelwa hafhu ha masheleni ane a do a wana. Ngauralo, muvhigi wa mulandu o itwa uri a shume e na muhumbulo une wa si vhe wone wa uri a nga kona u tumbula masheleni o imaho ngauri a di fhedza hafhu o wana masheleni oṅhe e a fulufhedziswa uri u do a wana musu phojisi i tshi vhibva.

Hezwi zwo vha vhuṅwe vhuṭanzi ha u ḍadzisa kha fhungo ja uri themenndelo dze dza newa nga muimeleli wa muhuwelelwa dzo vha dzi sa elani na thoḍea dza muvhigi wa mulandu, na uri ho themenndelwa kha muhuwelelwa uri fhungo ili li ladzwe nga ndila u nea muvhigi wa mulandu masheleni ane a pfala. Muhuwelelwa o mbo di tangana na muvhigi wa mulandu a mu nea pfulufhedziso ya masheleni ye muvhigi wa mulandu a i tanganedza nga vhuḍalo nahone ya vha u ladza fhungo ili lwa tshoṅhe.



Zwe ra guda

1. Masheleni e a do fulufhedziswa u do badelwa musu phojisi i tshi vhibva, a vha na dziṅwe mbadelo dza nga thungo dzine dza nga kwama masheleni ane muthu a nga a wana musu phojisi i tshi vhibva
2. U tanganyelwa hafhu ha masheleni e a do fulufhedziswa u do badelwa musu phojisi i tshi vhibva nga murahu ha musu ho vha na u tumbulwa ha masheleni, zwi ita uri phojisi iyi ine ya vha na masheleni a fulufhedziswa u wanala fhedzi musu i tshi vhibva, i sa vhe yavhuḍi kha mubindudzi ane a toḍa u vha na masheleni nga ṅwedzi.
3. Mubindudzi ane a khou humbula u bindudza u fanela u ḍivha zwauri hu na ndinganyiselo vhukati ha khohakhombo na mbuelo, na uri hu na masiandoitwa na zwiḍamurahu kha u dzhia phojisi ine ya vha na pfulufhedziso ya masheleni ane a do badelwa musu i tshi vhibva zwine zwa tea u dzhielwa nṭha zwi tshi vhambedzwa na thoḍea dzavho khathihi na zwipikwa zwavho siani ja masheleni.



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 our office must kindly email their complaint to hestie@faisombud.co.za