

## 1. ONS TOEWYDING AAN JOU

Safire Insurance Company Limited ("Safire") is verbind tot die verskaffing van die hoogste gehalte diens aan ons kliënte. Ons moedig almal aan om hulle ervarings met ons te deel indien hulle voel dat ons nie aan hierdie standaard wat ons vir onself stel, voldoen nie. Indien jy om watter rede ookal ontevrede is, of bekommerd is oor die diens wat jy van 'n Safire personeelid of enige van ons agente of diensverskaffers ontvang het, of as jy ontevrede is met enige van ons produkte, wil ons graag daarvan weet. Dit is die enigste manier waarop sulke aangeleenthede aangespreek kan word. Dien asseblief jou klagte direk by ons Klagte-afdeling in, soos hieronder uiteengesit.

Ons neem alle klagtes baie ernstig op en sal 'n volledige ondersoek instel na ontvangs van jou klagte. Ons is daaraan toegewy om alle klagtes so vinnig en regverdig moontlik te hanteer.

Indien Safire 'n klag in jou guns afhandel, sal ons verseker dat die toepaslike regstelling, sonder enige vertraging, aan jou gebied word.

## 2. HOE OM 'N KLAGTE IN TE DIEN

Indien jy om watter rede ookal ontevrede is of bekommerd is oor die diens wat jy van 'n Safire personeelid of enige van ons agente of diensverskaffers ontvang het, of as jy ontevrede is met enige van ons produkte, kontak gerus ons Klagte-afdeling. Daar is verskeie maniere om klagtes in te dien, en wel soos volg:

<b>Pos</b>	Mike Willmore Regs- en nakomingsbeampte Safire Insurance Company Limited Posbus 11475 Dorpspruit 3206
<b>Epos</b>	<a href="mailto:complaints@safireinsurance.com">complaints@safireinsurance.com</a>
<b>Telefoon</b>	(033) 264 8500
<b>Faks</b>	(033) 264 8501
<b>Webwerf</b>	<a href="http://www.safireinsurance.com/contact-us">http://www.safireinsurance.com/contact-us</a>

Ten einde ons te help om jou klagte doeltreffend en spoedig te hanteer, stuur asseblief alle dokumentasie ter ondersteuning van jou klagte aan ons Klagte-afdeling.

## 3. SAFIRE SE KLAGTEHANTERINGSPROSEDURE

Ons sal ontvangs van jou klagte binne 24 (vier-en-twintig) uur na ontvangs daarvan erken en ons klagte-beampte sal so spoedig moontlik daarna terugvoering aan jou verskaf.

Die datum en besonderhede van jou klagte sal in ons klagte-register aangeteken word en ons sal die klagte deeglik ondersoek.

### a. Safire se klagtehanteringsproses

- Indien ons vasstel dat jou klagte dadelik opgelos kan word, sal ons die nodige stappe neem en jou diensooreenkomstig inlig.
- Indien jou klagte egter nie dadelik opgelos kan word nie, sal ons poog om dit binne 5 (vyf) werksdae op te los.
- In geval van 'n meer komplekse klagte wat nie binne 5 (vyf) werksdae opgelos kan word nie, sal ons gereeld terugvoering aan jou verskaf en poog om dit binne 30 (dertig) werksdae na ontvangs, af te handel.
- Sodra die ondersoek afgehandel is, sal ons Safire se besluit binne 10 (tien) werksdae skriftelik aan jou oordra.
- Ons beste pogings desnieteenstaande, bestaan die moontlikheid dat jy nie met die wyse waarop die klagte hanteer is, of die besluit deur ons Klagte-komitee geneem, tevrede mag wees nie. Indien dit die geval is, kontak ons gerus met enige bykomende inligting en verskaf ons asseblief met redes waarom jy met die uitkoms ontevrede is. Ons sal die bykomende inligting hersien en sal so gou as moontlik, maar nie later as 30 (dertig) dae nadat ons die bykomende inligting ontvang het nie, skriftelike terugvoering aan jou verskaf.

- f) Indien jy ná hierdie proses nogsteeds voel dat jou klagte nie na wense aangespreek is nie, mag jy jou klagte by die betrokke Ombudsman indien. Die Ombudsman is 'n onpartydige arbiter en neem besluite oor aangeleenthede wat verband hou met die versekeringsbedryf.

## **b. Klagtes rakende die afkeuring van 'n eis of die bedrag betaalbaar**

Prosedures vir die indiening van enige dispuut / klagte word in jou polisdokument uiteengesit.

### **Safire Boerdery/Kommersieel/Melkery/Bates Alle Risiko/Signature/Stellar polishouers**

- a) Ingeval ons 'n eis afkeur, of indien jy 'n klagte het rakende enige advies of diens aan jou gelewer, is jy geregtig om binne 90 (negentig) dae na die datum van sodanige afkeuring of na die datum waarop die advies of diens aan jou gelewer is, teen die besluit te appelleer deur skriftelik verhoë te rig aan [complaints@safireinsurance.com](mailto:complaints@safireinsurance.com). Sluit asseblief alle betrokke inligting in en heg kopiëe van alle relevante dokumentasie aan, ten einde ons in staat te stel om die aangeleentheid volledig en behoorlik te ondersoek.
- b) Ons sal binne 45 (vyf-en-veertig) dae ná ontvangs van jou klagte, jou skriftelik van die uitkoms daarvan inlig.

### **Safire Agri Afdeling: Oes polishouers**

- a) In die geval dat jy die persentasie takseerde verlies of skade (of enige waardes wat uit sodanige taksasie afgelei is) betwis, moet jy binne 24 (vier-en-twintig) uur of 3 (drie) dae ná die taksasie (soos van toepassing op die spesifieke oes en groeistadium), die Taksasie Dispuutresolusie proses, soos uiteengesit in jou polisbewoording, inisieer, deur skriftelik 'n epos aan [agriclaims@safireinsurance.com](mailto:agriclaims@safireinsurance.com) te stuur.
- b) In die geval dat jy die afkeuring van 'n eis betwis en daar geen taksasie uitgevoer is nie, moet jy binne 24 (vier-en-twintig) uur of 3 (drie) dae ná die afkeuring (soos van toepassing op die spesifieke oes en groeistadium), appèl teen die besluit aanteken deur skriftelike verhoë aan [agriclaims@safireinsurance.com](mailto:agriclaims@safireinsurance.com), te rig.
- c) In die geval dat:
- ons 'n eis ná taksasie van die skade, afkeur; of
  - jy die berekening van 'n skikkingsbedrag betwis; of
  - jy 'n klagte mag hê rakende enige advies of diens wat aan jou gelewer is,
- is jy geregtig om binne 90 (negentig) dae ná die datum van sodanige afkeuring, of ná die datum waarop die skikkingsbedrag, advies of diens aan jou gelewer is, teen die besluit te appelleer deur skriftelik verhoë te rig aan [complaints@safireinsurance.com](mailto:complaints@safireinsurance.com). Sluit asseblief alle betrokke inligting in en heg kopiëe van alle relevante dokumentasie aan, ten einde ons in staat te stel om die aangeleentheid volledig en behoorlik te ondersoek.
- d) Ons sal binne 45 (vyf-en-veertig) dae ná ontvangs van jou klagte, jou skriftelik van die uitkoms daarvan inlig.

## **c. Ombudsman of regsaksie prosedures (alle polishouers)**

- a) Indien jy nie met die uitkoms van jou klagte tevrede is nie, mag jy binne 180 (honderd-en-tagtig) dae na die verstryking van die aanvanklike 90 (negentig) dae periode waarna hierbo verwys word, jou klagte na die relevante Ombudsman eskaleer.
- b) Indien jy nie met die besluit wat deur die Ombudsman geneem is tevrede is nie en van voorneme is om die saak verder in die Howe te voer, moet jy binne 180 (honderd-en-tagtig) dae na die verstryking van die aanvanklike 90 (negentig) dae periode waarna hierbo verwys word, regsaksie teen ons instel. Indien jy nie regsaksie binne hierdie tydperk instel nie, sal alle voordeel in terme van die polis met betrekking tot daardie eis, verbeur word. (Let asb dat hierdie 180-dae periode onderbreek sal word vir die tydperk wat die aangeleentheid deur die Ombudsman oorweeg word).

## 4. OMBUDSMAN BESONDERHEDE

Indien enige klagte nie binne 'n redelike tydperk deur Safire tot jou bevrediging opgelos is nie, is jy by regte om jou klagte na die toepaslike Ombud te eskaleer.

### 4.1. Onderskrywing- en eisverwante klagtes

Indien jy 'n klagte het met betrekking tot die afkeuring van 'n eis of die onderskrywing van 'n polis, mag jy jou klagte eskaleer na:

#### Ombudsman vir Korttermynversekering (OSTI)

Telefoon	(011) 726 8900
E-pos	<a href="mailto:info@osti.co.za">info@osti.co.za</a>
Webwerf	<a href="http://www.osti.co.za">www.osti.co.za</a>

#### OSTI beperkings:

- a) R10 miljoen vir huiseienaars eise of eise rakende geboue;
- b) R5 miljoen vir alle ander eise.

### 4.2. Adviesverwante klagtes

Indien jy 'n klagte het rakende advies of behandeling ontvang deur jou raadgever / makelaar, mag jy jou klagte eskaleer na:

#### FAIS Ombudsman

Telefoon	(012) 470 9080 / 762 5000
E-pos	<a href="mailto:info@faisombud.co.za">info@faisombud.co.za</a>
Webwerf	<a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>