



# Begrafnisplan

Bepalings en voorwaardes

**virseker**  
In Produkt van Auto&General

# Begrafnisplan

## Bepalings en Voorwaardes

### Wat die begrafnisplan dek

Die begrafnisplan bied die lewensversekerde maandelikse dekking vir dood as gevolg van 'n ongeluk of natuurlike oorsake. Repatriasiebystand word ook by die dekking ingesluit.

### Beskrywing van voordele

#### Natuurlike en onnatuurlike doodsvoordele:

- Individuele dekking; vir die hooflid alleen.
- Familiedekking; vir die hooflid en lewensmaat plus een tot vyf afhanklike kinders tot die ouderdom van 21 (of tot 25 as hulle geregistreerde, voltydse studente is).
- Uitbreidingsopsies vir dekking van individuele familieledede is ook beskikbaar teen 'n bykomende premie. Sulke persone word na verwys as uitgebreide familieledede. In hierdie gevalle het die hooflid 'n versekerbare belang ten opsigte van die lewensversekerde en het die premie vir hierdie lewensversekerde betaal. Die voordele wat op sulke uitgebreide familieledede van toepassing is, sal volgens die voorwaardes van hierdie polis ten tye van die addisionele lid/lede se dood, betaal word.
- Dood as gevolg van MIV/Vigsverwante siektes word gedek.
- Dood weens COVID-19 word gedek.
- Eise sal binne twee werksdae of minder uitbetaal word – mits al die dokumentasie ontvang is.

#### Repatriasie-bystand

- Indien 'n lewensversekerde te sterwe kom, word die naasbestaandes die geleentheid gebied om die begrafplaas en die begrafnisonderneming te kies.
- Die stoflike oorskot word dan na die begrafnisondernemingstak wat naaste aan die begrafnis is, gestuur.
- Hierdie diens word slegs aangebied as beide die dood en begrafnis binne die grense van Suid Afrika plaasvind.

### Kwalifisering vir dekking

Dekking sal slegs toegestaan word indien die lewensversekerde se intree-ouderdom tussen 18 en 65 is.

### Hoe werk my betalings?

Jou begrafnisplan bied maandelikse dekking. 'n Maandelikse premie sal vooraf, op die aftrekdatum soos wat dit op jou skedule verskyn, verhaal word. Indien ons nie in die maand wat op die aktivering van jou polis volg (of in die daaropvolgende maande) jou premie op die gekose aftrekdatum ontvang nie, sal 'n 31-dae grasietydperk aan jou toegestaan word om die premie te betaal. As ons na hierdie 31 dae steeds nie die premie ontvang nie, sal die voordele opgeskort word en die versekerde lid/lede sal nie dekking hê nie.

### Premieverpligtinge

Jou premieverpligtinge word in jou skedule onder "Betalingsbesonderhede" uiteengesit. Hier sal jy besonderhede oor jou betaalbare premies, inligting rakende die betaalwyse sowel as die datum waarop jou premie afgetrek word, vind. Jou polis sal slegs met ontvangs van die eerste premie in werking tree.

Let asseblief dat ons ooreengekom het om die premie per debietorder te verhaal. Jou debietorder sal op die datum waarop ooreengestem is verhaal word. Ons behou die reg voor om die premie op 'n alternatiewe datum te verhaal in 'n poging om seker te maak dat jy steeds verseker is. Hierdie dag mag dalk op 'n naweek of 'n openbare vakansiedag val en in so 'n geval sal die aftrekking óf op die laaste werksdag voor óf op die Maandag of eerste werksdag ná die betrokke naweek of vakansiedag gemaak word. Indien ons nie jou premie op die gewone aftrekdatum ontvang nie sal ons, met die doel om jou dekking aktief te hou, poog om op 'n meer gepaste datum jou premie te verhaal. As die premie vir drie opeenvolgende maande nie betaal word nie, sal die polis onmiddellik gekanselleer word.

### Afkoeltydperk

Jy mag jou polis gedurende die afkoeltydperk kanselleer. Dit is die 31 (een en dertig)-dae tydperk, vanaf die datum waarop jy die polisdokumente ontvang het. Jou produkkerskaffer sal aanneem dat dit binne 7 (sewe) dae, vanaf die versendingsdatum daarvan by jou posadres afgelewer is, of by ontvangs van 'n e-pos. As jy binne die afkoeltydperk jou polis kanselleer, sal jou produkkerskaffer die premies wat jy betaal het terugbetaal, nadat enige koste afgetrek is, wat spesifiek aangevra was om dekking vir hierdie tydperk te verskaf. Die afkoeltydperk geld slegs as jou produkkerskaffer nie enige voordele uitbetaal het nie.

Jy het 31 (een en dertig) dae, vanaf die datum wat jy bevestiging ontvang dat jou polis deur 1Life aanvaar is, om jou polis te kanselleer.

## Hoe maak ek veranderinge?

As jy 'n verandering wil maak of genoeg van ons gehad het en die polis wil kanselleer, is dit geldig vanaf die datum waarop jy met ons ooreengekom het.

Ons mag jou polis verander of kanselleer deur jou 31 dae skriftelike kennis te gee.

## Uitsluitings

In die geval van die dood van die lewensversekerde, gedurende die eerste 12 maande vanaf die aanvangsdatum of herinstelling van die polis, wat direk of indirek toegeskryf word aan selfmoord, of poging tot selfmoord, sal versekeringsdekking nie toegestaan word nie en voordele sal nie betaalbaar wees nie, nieteenstaande of die selfmoord of poging tot selfmoord weens kranksinnigheid (tydelik of permanet), geestesversteuring, die invloed van dwelms of dronkenskap van die lewensversekerde was.

Geen versekeringsdekking of voordele sal in die geval van dood, toegestaan of betaal word nie, van enige van die lede wat direk of indirek veroorsaak is deur, of toegeskryf word aan:

- die nalatigheid, roekeloosheid, oortreding van die wet of opsetlike blootstelling aan gevaar deur so 'n lid, behalwe in gevalle waar 'n ander persoon se lewe gered word, of
- 'n lid wat onder die invloed van onwettige dwelms of gewoontevormende middels of veroorsaak is deur die kroniese misbruik van dwelms deur die lid; of
- die opsetlike self-toegediende beserings deur die lid.

## Jou verpligtinge

**As jy nie die volgende nakom nie, mag ons jou dekking kanselleer.**

**Daarom moet jy ons asseblief:**

- van ware en volledige inligting voorsien.
- in kennis stel van enige iets wat jy nog nie vir ons gesê het nie, maar wat belangrik kan wees vir ons om aan te hou met jou versekering. Jy moet ons ook laat weet as enige iets verander wat belangrik mag wees vir ons om steeds jou polis in die toekoms te aanvaar.
- nie van inligting voorsien wat tot enige mate wanvoorstelling, weerhouding of onware feite bevat nie. Jou eise kan negatief hierdeur beïnvloed word. So iets mag ook tot die besluit lei om nie langer polisvoordele aan jou toe te staan nie of om jou dekking af te keur.
- daarvan bewus maak as enige polisbesonderhede of verklarings nie ten volle korrek is nie of indien enige van hierdie besonderhede of verklarings verander.

## Bedrog of doelbewuste optrede

Hierdie polis mag gekanselleer word en eise afgewys word, as:

- enige eis onder hierdie polis in enige opsig bedrieglik is;
- daar bevind word dat bedrieglike metodes of valse inligting gebruik was, om voordeel uit die dekking wat toegestaan is, te trek;
- jy wetend iemand wat namens jou handel toelaat om valse inligting te verskaf om 'n voordeel te ontvang; of
- jy doelbewus en opsetlik saamsweer om die siekte of ongeluk wat tot 'n eis lei te veroorsaak, vererger of versnel.

Daar sal geen terugbetalings vir premies wees wat reeds betaal is nie en ons mag regsprosedures teen u instel.

## Klagteproses

Jy kan ons interne Klagte-hantering departement op die volgende maniere kontak om jou dispuut rakende 'n eis of enige algemene klagte in te dien:

**E-posadres:** 0860 007 251  
**Telefoonnommer:** dispuutresolusie@virseker.co.za

In ooreenstemming met die Polishouerbeskermingsreëls, sal jy as eerste stap 90 dae hê om die uitslag van jou eis te betwis deur ons Interne Klagte-hantering departement te kontak. Onmiddellik na hierdie tydperk van 90 dae het jy 'n verdere ses maande om dagvaarding aan ons te bedien. As jy dit nie binne hierdie tydperk doen nie, sal jou reg om die besluit te betwis verbeur word.

Ons waarborg dat jou klagte op 'n doeltreffende wyse hanteer sal word en by wyse van 'n onpartydige hersieningsproses hersien sal word. Ons moedig jou aan om eers van ons Interne Klagte-hantering departement gebruik te maak in 'n poging om jou dispuut onmiddellik op te los.

Sodra ons Interne Klagte-hantering departement jou klagte hanteer het en as die uitslag van die klagte nie in jou guns is nie, kan jy binne 'n verdere tydperk van ses maande die Nasionale Finansiële Ombud Skema (NFO) kontak by [www.nfosa.co.za](http://www.nfosa.co.za).

Vir enige voldoenings- / nie-voldoeningsaangeleenthede rakende WFAT of die finansiële dienste wat gelewer word, kan jy die WFAT-Ombudsman kontak by [www.faisombud.co.za](http://www.faisombud.co.za).

## Wagperiode

Die wagperiode is 'n tydperk waartydens geen dekking voorsien word nie, maar die maandelikse premie steeds betaalbaar is. Die volgende wagperiodes is van toepassing:

- Die wagtydperk vir natuurlike dood ten opsigte van die Begrafnisplan is 'n voltooide ses maande en ses betaalde premies. Dood weens toevallige oorsake word, vanaf die tyd wat ons jou eerste premie ontvang, gedek.
- As jy bestaande soortgelyke dekking gehad het, wat binne 31 dae aktief was vandat jy hierdie polis aanvaar het, sal slegs die oorblywende tydperk ten opsigte van jou bestaande dekking, geld. As daar geen oorblywende wagtydperke op jou bestaande dekking oorbly nie, sal daar geen addisionele wagtydperke op hierdie polis van toepassing wees nie. Wagtydperke sal slegs aangepas word indien jy jou bestaande dekking gekanselleer het, of gaan kanselleer.
- Ons benodig dat jy 'n afskrif van jou mees onlangste polisskedule van jou vorige versekeraar vir assessering en bevestiging inhandig, sodat jou verminderde wagtydperk op hierdie polis as geldig aanvaar kan word, in die geval van 'n eis wat met die bogenoemde paragraaf verband hou. Dit sal teenoor jou polisrekord geberg word.
  - As jy sou versuim om 'n polisskedule deur te stuur wat jou dekking en wagtydperk by jou vorige/huidige versekeraar bevestig, sal ons standaard wagtydperke, in die geval van 'n eisindiening binne die eerste ses maande van dekking by ons, toegepas word.
- Waar jou dekking by ons vir 'n tydperk van, nie meer as twee maande, vanaf die laaste datum van die laaste maand waarvoor ons 'n premiebetaling ontvang het, gekanselleer is, en as ons instem om jou dekking op dieselfde voorwaardes te herstel, sal ons nie jou wagtydperke verleng of herstel nie. Die wagtydperk waarop voorheen ooreengekom is, sal toegepas word.
  - Waar jou dekking by ons vir 'n langer tydperk as twee maande vanaf die laaste dag van die laaste maand waarvoor ons 'n premiebetaling ontvang het, gekanselleer is, en as ons instem om jou dekking op dieselfde voorwaardes te herstel, sal ons jou standaard wagtydperke vir natuurlike dood, van ses maande en ses betaalde premies, watter een ook al eerste is, herstel.
- As ons nie twee opeenvolgende maandelikse premies ontvang nie, sal die bogenoemde wagperiodes weer begin.

## Risikobepaling

Die ouderdom van die versekerde lewe hou wesenlike verband met die aanvaarding van die polis.

Let asseblief dat die indiening van enige onvolledige of onware inligting in hierdie verband tot die afwysing van 'n eis kan lei.

## Eiseprosedure

Skakel **0860 09 46 24** in die geval van 'n eis.

Die volgende dokumente moet by ons eise-afdeling ingedien word:

- 'n Gewaarmerkte afskrif van die verkorte doodsertifikaat van die lewensversekerde.
- Gewaarmerkte afskrifte van die identiteitsdokument van die lewensversekerde asook van die benoemde begunstigde.
- 'n Volledig voltooide DHA 1663 vorm (kennisgewing-van dood-vorm).
- 'n Amptelike polisieverslag as die dood van die versekerde as gevolg van onnatuurlike oorsake was.
- Bewys van die begunstigde se bankbesonderhede en een maand se bankstaat.
- As geen begunstigdes benoem is nie, word 'n brief van eksekuteurskap vanaf die hooggeregshof vereis.
- Enige ander bewysdokumente wat dalk deur die versekeraar benodig mag word.
- Meer inligting sal gegee word waneer die eiser met ons in verbinding tree.

Alle eise moet skriftelik binne ses maande ná die dood van die lewensversekerde aangemeld word.

Let asseblief dat ons inligting met die diensverskaffer moet deel ten einde van hierdie aanbieding gebruik te kan maak.

## Openbaarmakings (oor jou Onderskrywer/Produkverskaffer)

Produkverskaffer: 1Life Versekering Beperk

**FDV-Nommer:** 24769

**Registrasienuommer:** 2005/027193/06

**Webtuiste:** [www.1Life.co.za](http://www.1Life.co.za)

**Tel:** (011) 428 1405

**Voldoeningsbeampte:** Posbus 11250, Johannesburg, 2000

**Tel:** 0860 99 99 54  
**Faks:** (011) 489 4381  
**E-pos:** compliance@1lifefuneral.co.za

Die produkverskaffer is 'n gemagtigde finansiële-diensverskaffer en lewensversekeraar.

Die produkverskaffer het professionele vrywaringsdekking.

## Openbaarmakings

Die produkverskaffer sal probeer om polishouers se polisnavrae en klagtes op 'n doeltreffende, vinnige en regverdige wyse op te los.

Ons sal gedrukte opnames van enige telefoonbesprekings (waar van toepassing) op versoek aan die kliënt beskikbaar maak.

## Hoe ons jou navraag en klagte hanteer:

### STAP 1 – Kontak die kliëntediens departement

As jy enige klagtes ten opsigte van die volgende het, mag jy versoek word om jou klagte skriftelik saam met enige ondersteunende dokumentasie in te dien:

1. Die administrasie van jou polis, byvoorbeeld, probleme met jou debietorders, foutiewe inligting op jou polisskedule of klagtes teen die konsultant wat die polis aan jou verkoop het; of
2. Eise teen jou polis, byvoorbeeld, 'n eis wat ingedien is, neem te lank om afgehandel te word, of is verwerp.

#### Kliëntediens Departement

**Tel:** 0860 10 51 94  
**E-pos:** clientservices@1lifefuneral.co.za

### STAP 2 – Sou die klagte steeds nie tot jou bevrediging opgelos word nie, kontak asseblief ons Interne Klagteoplossingsdepartement by:

#### Klagte-oplossingsdepartement

**Tel:** 0860 10 54 31  
**Faks:** 0860 10 51 97  
**E-pos:** complaints@1lifefuneral.co.za

### Kontak die voldoeningsdepartement

As jy van mening is dat die versekeraar enige regulasies of wetlike vereistes oortree het, in die sin dat finansiële dienste nie eerlik, regverdig, met die nodige bekwaamheid en deeglikheid en in die belang van jou, die kliënt hanteer is nie, moet jy asseblief die Voldoeningsdepartement kontak.

#### Voldoeningsdepartement

**Tel:** 0860 99 99 54  
**E-pos:** compliance@1lifefuneral.co.za

### STAP 3 – Kontak die Nasionale Finansiële Ombud Skema (NFO) die WFAT Ombudsman (waar van toepassing)

Sou jou klagte nie tot jou bevrediging opgelos word nie, of ons nie daarin slaag om betyds aan jou klagte gehoor te gee nie, kan jy jou klagte by die WFAT Ombudsman indien, of by die Nasionale Finansiële Ombud Skema (NFO), watter een ook al van toepassing mag wees.

Die Nasionale Finansiële Ombud Skema (NFO) voorsien verbruikers van 'n gratis geskilbeslegtingsdiens. Dit tree op as bemiddelaar tussen inteken-lede, soos die versekeraar en polishouers rakende versekeringskontrakte.

#### **Nasionale Finansiële Ombud Skema (NFO)**

**Tel:** 0860 800 900  
**E-pos:** info@nfosa.co.za  
**Webtuiste:** www.nfosa.co.za

Die WFAT Ombudsman is 'n onafhanklike en onpartydige geskilbesleggings-tribunaal wat klagtes van verbruikers teen Finansiële Diensverskaffers ondersoek, oorweeg en mee wegdoen, byvoorbeeld die manier waarop 'n polis verkoop of 'n diens gelewer was.

#### WFAT Ombudsman

**Tel:** (012) 470 9080  
**Deelnommer:** 0860 FAISOM (0860 32 47 66)  
**E-posadres:** info@faisombud.co.za  
**Webtuiste:** http://www.faisombud.co.za

**Verkope, Administrasie en Eise**

**0860 09 46 24**

Hierdie Begrafnisplan word onderskryf deur 1Life, 'n gelisensieerde lewensversekeraar en finansiële diensverskaffer.

Virseker is 'n produk van Auto&General Versekeringsmaatskappy Bpk, 'n gelisensieerde nie-lewensversekeraar en finansiële diensverskaffer.

Enige verwysing na "ons", "deur" of "met" op hierdie dokument verwys na Auto&General. Bepalings en voorwaardes aanlyn.

**virseker**  
'n Produk van Auto&General