'n formaat en visuele aanbieding nodig wat begrip bevorder." Die Wet op Verbruikersbeskerming bevorder die gebruik van illustrasies, voorbeelde, opskrifte en ander hulpmiddels wat leesbaarheid en begrip aanhelp, maar daar is 'n perk aan hoeveel van 'n versekeringspolisdokument geïllustreer kan word.

Wag vir TCF...

Atkinson meen die tussentydse bedeling vir versekeringsmaatskappye om polisbewoording te vereenvoudig deur die 'eenvoudige taal' vereiste beteken dat talle versekeraars baie min doen om te voldoen aan die wet. "In werklikheid is dit onwaarskynlik dat ons groot veranderings gaan sien totdat die veldtog van die FSB vir die *'Treating Customers Fairly'* (TCF) bekend gestel word," sê hy.

Sommige versekeraars het alreeds begin om hulle polisbewoordings aan te pas volgens die verbruikerswet, met inagneming van die verwagte vereistes van die TCF, maar hulle moet versigtig wees dat die nuwe aanpassings sin maak en nie verdere verwarring skep nie.

Atkinson verduidelik: "Wat ook kommerwekkend is met sulke hersienings is dat dit hoofsaaklik gerig is op uitsluitings in die polis wat dan in meer besonderhede beskryf word en wat beteken dat die kliënt se dekking op die ou einde nog verder beperk word, soos versekeraars probeer om enige moontlike twyfel uit die weg te ruim."

Wat moet versekeringsmaatskappy doen as voorbereiding vir die spertyd? Teixeira sê versekeraars moet die hersiening van bestaande polisse 'n prioriteit maak, asook die bewoording van toekomstige produkte om 'n balans te skep tussen regulatoriese vereistes, die wetlikheid en gehalte. "Versekeraars moet ook kyk na hoe die bewoording sal voldoen aan die nuwe verbruikerswet asook hoe die Ombudsman die polisbewoording sal beskou as 'n saak op sy tafel beland," sê sy.

Makliker leesbaar

Bracher stem saam. Versekeraars moet dadelik met die proses begin, selfs al weet mens nie hoe die twee wette in ooreenstemming met mekaar gebring gaan word nie. Versekeraars moet minstens hulle vaardigheid in die kuns van eenvoudige taal opskerp. Daar is gidse vir eenvoudige taalgebruik en dit is verbasend hoe goed 'n dokument lees wanneer die gebruik van woorde soos "met dien verstande" en die talle ander krukke waarop regstaal steun, gestop word.

Dit is nie slegs polisbewoordings wat moet voldoen aan die verskillende regulasies in die bedryf nie, maar ook enige bylae of vereistes wat na die tyd tot die skedule gevoeg word. "Die versekerdes moet ten volle bewus wees van hulle verpligtings en hulle regte en hoe die polis werk as 'n eis ingedien word," sê Teixeira. "Die versekerde moet toesien dat die polisbewoording en bylae korrek deur die onderskrywer geïnterpreteer word ten opsigte van die omvang van die dekking wat deur die polis verskaf word."

Pasop vir uitsluitings

Van spesiale belang is die bepalings in die Verbruikerswet wat risiko's beperk of aanspreeklikheid oplê. Dit is waaroor versekeringspolisse gaan! Wanneer 'n risiko beperk word – soos in 'n uitsluitingsklousule – kom spesiale verpligting in werking. "Die aard en uitwerking van die uitsluitings moet spesifiek onder die aandag van die verbruiker gebring word," sê Bracher. "Polisbeperkings en uitsluitings moet in duidelike taal uitgewys word."

Die vereiste is maklik genoeg by 'n begrafnispolis, maar dit is baie moeiliker as jy 'n besigheidsonderbrekingspolis aan die alleeneienaar van 'n onderneming verkoop. Die vereiste word ietwat makliker deur die feit dat die dokument in eenvoudige taal opgestel moet word met inagneming van die persoon vir wie die dokument bedoel is. Mens sou kon aanneem dat 'n handelaar wat aansoek doen vir dekking teen besigheidsonderbreking oor genoegsame kennis beskik en geletterd is om enige goed-bewoorde polis te verstaan.

Verbeterings in die bedryf

Teixeira sê versekeraars wat hulleself as betroubare verskaffers van finansiële sekuriteit beskou en die regte beeld wil behou, moet toesien dat polisbewoordings duidelik is en daar geen 'grys' areas of weersprekings is nie. "Dit waarborg dat by die indiening van 'n eis die bedoelde interpretasie nie deur die kliënt misverstaan word nie en die kliënt dus nie sonder die dekking is wat hy gedink het die polis bied nie. Alle versekeraars moet die nuwe regulasies as 'n aansporing sien om die bedryf te verbeter tot die uiteindelike voordeel van alle partye."

"Die regulatoriese vereistes van die verbruikerswet moet verwelkom word want dit is tot voordeel van kliënte en plaas die versekeringsbedryf in 'n meer positiewe lig," sê Atkinson. "Wat ook al die uitkoms, dit lyk waarskynlik dat ondanks pogings om die taalgebruik in polisse te vereenvoudig, die gebruik van 'n kundige makelaar om polisbewoordings te interpreteer en die kliënt deur die proses te lei, steeds die beste roete is om te volg."

Patrick Bracher
Senior Direkteur - Kommersieel
Norton Rose

Lisa Teixeira
Hoofbestuurder Persoonlike Lyne Onderskrywing
CIB Insurance Administrators

Peter Atkinson
Nasionale Tegniese Portefeulje Bestuurder FIA