



Regulatoriese uitdagings vir polisbewoording

Lang- en korttermynversekeraars is tot Oktober 2012 vrygestel van die bepaling van die Verbruikersbeskermingswet – wat die vereiste vir eenvoudige taalgebruik in polisbewoording insluit. Die vraag kom op: kan polisbewoording ooit werklik vereenvoudig word?

Suid-Afrika is besig om vinnig na strenger verbruikersbeskermingregulasies te beweeg. Die neiging is veral opmerklik in die finansiële dienstebedryf waar verbruikersregte beter beskerm word as ooit te vore. Die behoefte om versekeringswette in ooreenstemming met verbruikerswette te bring, beteken nie dat die twee perfek moet ooreenkom nie. Oor tyd sal versekeringswette moet voldoen aan die oorhoofse verbruikersbeskermingsbeginsels in die wet om te verseker dat die verbruikersmark billik, toeganklik, doeltreffend en volhoubaar is. Die wetgewing beskerm klein ondernemings met minder as R2m se bates of jaarlikse omset en alle mense, arm of ryk.

Eenvoudige taal asseblief

Een van die belangrikste vereistes wat in die wetgewing ingeskryf is, is die gebruik van eenvoudige taal in versekeringspolis-dokumente en kontrakte. "Verbruikers is

daarop geregtig om beskerming te geniet teen onbillike en onredelike sakepraktyke en is geregtig op dokumente wat hulle kan lees en verstaan," sê Patrick Bracher, Senior direkteur Kommersiële, van Norton Rose. Die wetgewing is noodsaaklik in 'n bedryf waar die verbruiker dikwels die slagoffer is van twyfelagtige verwerping van eise.

"Die Suid-Afrikaanse versekeringsbedryf ly onder negatieweiteit weens ingewikkelde polisbewoording, met talle verbruikers wat kla dat versekeraars hulle die aarde belowe wanneer hulle 'n produk verkoop, maar die dekking beperk deur gebruik te maak van ingewikkelde bepalinge in die fynskrif van polisdokumente," sê Lisa Teixeira, hoofbestuurder van Persoonlike Lyne Onderskrywing by CIB Versekeringsadministrateurs.

"Die bewoording van versekeringspolisse was nog altyd 'n ingewikkelde saak weens

die uiterste akkuraatheid wat benodig word om te verseker dat 'n kliënt voorsien word van voldoende dekking; en wat hom of haar se versekeringsbehoefte die beste pas en dat terme en voorwaardes behoorlik verstaan word, sê Peter Atkinson, nasionale tegniese portefeuljebestuurder van die FIA. Talle belanghebbendes in die bedryf glo die versekeringsbedryf gaan dit moeilik vind om die nodige veranderinge teen Oktober volgende jaar te maak.

Dit is veral moeilik vir versekeraars om te voldoen aan die vereiste vir eenvoudige taal. "Wanneer die twee wette in ooreenstemming met mekaar gebring is, sal dit 'n aansienlike uitdaging inhou om polisse te bewoord wat eenvoudig genoeg is vir beskermde polishouers om te verstaan," sê Bracher. "Dit beteken nie dat die taal van 'n polis soos 'n kinderstoriesboek moet lees nie – maar dit beteken wel mens het nie net verstaanbare taal nodig nie, maar ook