



## HOOFSTUK 1

### DIE AARD VAN DIE NAVORSING

#### 1.1 INLEIDING

"One of the most unfortunate circumstances that could strike a family would be the loss of its main source of income" (Dorfman, 1994: 251). Hierdie posisie word egter aansienlik vererger as die persoon nog steeds verantwoordelik bly vir die betaling van sy daaglikse uitgawes. Die beskerming van kliënte en / of hulle naasbestaendes teen finansiële probleme, by die intrede van een of meer van die persoonlike risiko's is dus van besondere belang. Versekering het juis ontstaan en is ontwikkel om beskerming teen hierdie gevaar te bied.

Versekering word alreeds so suksesvol bemark of verkoop dat dit 'n algemene begrip in baie Suid-Afrikaanse huishoudings is. Dit word weerspieël deur die hoeveelheid premies wat jaarliks na die onderskeie versekeraars vloei. Gemeet aan die premie-inkomste van versekeraars, is dit duidelik dat versekeringspremies 'n belangrike komponent van die maandelikse uitgawes of kontantvloei van baie huishoudings uitmaak. Soos met die aankoop van enige ander produk, sal die koper die beste waarde vir sy geld soek ten einde sy uitgawes te beperk. Die kontraktuele aard van versekering bring egter mee dat sekere versekeringsprodukte tot die ontwikkeling van 'n lang termyn spaardissipline bydra. Soos in die geval van ander besparing sal die bepaalde produkte die bates van die kliënte verhoog. Die feit dat versekering nie tasbaar is nie, bemoeilik die aanvaarbaarheid daarvan en het tot gevolg dat verbruikersweerstand makliker opgebou word.

"A basic principle of life insurance is that the human life has an economic value" (Dorfman, 1994: 286). Aangesien die waarde van 'n mens se lewe relatief is, beveel die meeste organisasies aan dat versekering nie tot die "volle waarde" uitgeneem word nie. Die onderstaande redes word ter verduideliking aangevoer (Dorfman, 1994: 286) :

- \* "First, such a purchase may create a moral hazard, with the person worth more dead than alive.
- \* Second, such a purchase may involve unaffordable premiums.



- 2 -

- \* Third, a purchase in this amount would imply the use of life assurance to replace sums that would have gone into a savings fund for retirement, clearly an illogical choice".

Daar bestaan 'n gesegde in die lewensversekeringsbedryf dat : "Life insurance is sold; it's not bought. In other words, people generally do not recognize the need for purchasing life insurance in adequate amounts; they must be motivated to do so" (Dorfman, 1994: 286). Die kliënt moet dus oorreed word om 'n bepaalde transaksie aan te gaan. Die vraag ontstaan of dit nie moontlik aanleiding kan gee tot oorverkope en derhalwe ook tot die wanbetaling van versekering nie ?

By die bemerking van versekering is hoofsaaklik drie partye betrokke, te wete, die versekeraar, die tussenganger en die kliënt. Dit beteken dat daar drie uiteenlopende stelle belange en behoeftes bestaan wat bevredig moet word. Die vraag ontstaan of 'n botsing van hierdie belange nie moontlik tot die onderstaande aanleiding gee nie en / of bestaan die probleme nie nog steeds nie of is daar al oplossings gevind ?

- \* "Te dikwels hoor ons beskuldigings dat die publiek verneuk word, dat sogenaamde finansiële raadgewers swak raad gee en dat produkte wat mense nie wou gehad het nie, opgedwing word.

en

Die LOA het verlede jaar 400 klagtes van gegriefde polishouers ontvang. Versekeraars self ontvang heelwat meer klagtes, wat genoemde syfers heelwat opstoot (Steyn, 1989: 63)"

- \* Die ombudsman vir lewensversekering ontvang baie klagtes waarvan die meeste in geheel of gedeeltelik ten gunste van die klaer opgelos word.
- \* "A customer focused organizational culture involves an interplay between attitude and action. Too many service organizations claim to have the attitude, but do not demonstrate that attitude in their actions" (Congram, 1991: 107).

Na aanleiding van bogenoemde, ontstaan die volgende vrae met betrekking tot die bemerking en aankoop van lewensversekering :



- 3 -

- \* Is die kliënt in staat om die advies wat deur tussengangers gegee word, te beoordeel ?
- \* Is die tussenganger in staat om objektiewe advies aan 'n kliënt te gee ?
- \* Welke beheer het versekeraars oor die optrede van tussengangers ?
- \* Veroorsaak bogenoemde nie die ontevredenheid en skeptisisme waarmee tussengangers bejeën word nie ?

## 1.2 PROBLEEMSTELLING

'n Versekeringskontrak, soos enige ander kontrak, bevat strafklousules wat in werking tree indien die kliënt nie sy verpligtinge nakom nie. Die graad van finansiële skade vir die kliënt word deur die ouderdom van die polis bepaal. Een van die onderstaande kan plaasvind :

- \* Hy kan die reeds betaalde premies verbeur.
- \* Die polis kan volopbetaald gemaak of
- \* kan teen 'n bepaalde waarde, na verhaling van alle koste wat die versekeraar aangegaan het en 'n moontlike wins, afgekoop word.

Dit gebeur gereeld dat 'n kontrakterende party nie met 'n kontrak wil of kan voortgaan nie. Nieteenstaande die strafklousules, wat deel van die kontrak vorm, veroorsaak die aard van 'n versekeringskontrak dat dit maklik beëindig kan word. Die versekerde kan te enige tyd die betaling van sy premies staak met die gevolg dat die polis voortyds beëindig en / of 'n verminderde waarde sal bied (Van Jaarsveld & Oosthuizen, 1988: 705).

Die beëindiging van 'n versekeringskontrak is waarskynlik nie voordelig vir enige van die partye nie. Dit is dus noodsaaklik dat die gevolge van elk van die metodes van beëindiging ondersoek word. Dit kan 'n bydrae lewer om te bepaal wie skade ly en wat die quantum daarvan is.

Die onderstaande is egter duidelik :



- \* Eerstens ly die kliënt skade omdat die premies onder sekere omstandighede nie verhaal kan word nie. Tesame daarmee verloor die kliënt sy doods- en / of ongeskiktheidsdekking waaroor hy in terme van die ooreenkoms beskik het.
- \* Die versekeraar ly finansiële skade ten opsigte van administratiewe koste wat nie verhaal kan word nie. Hier word spesifiek na die versekering wat binne die eerste twee jaar verval, verwys. Die verlies aan welwillendheid ("goodwill"), die premies wat die kliënt in die toekoms kragtens die bepaalde polis en potensiële nuwe versekering aan die versekeraar sou betaal het, gaan waarskynlik die grootste skade tot gevolg hê.
- \* Derdens ly die bemarker skade omdat hy kommissie onder sekere omstandighede moet terugbetaal. Hy verloor 'n kliënt terwyl die verlies aan tyd en produktiwiteit nie verhaalbaar is nie.

Dit is dus noodsaaklik om aan die wanbetaling van versekering aandag te gee. 'n Volledige bespreking in hierdie verband, wat die werklike omvang van die probleem aandui, volg in hoofstuk 5. 'n Paar voorbeelde van versekeraars met besondere hoë vervallings gedurende 1993, soos deur die Registrateur van Versekering gerapporteer, word aangehaal :

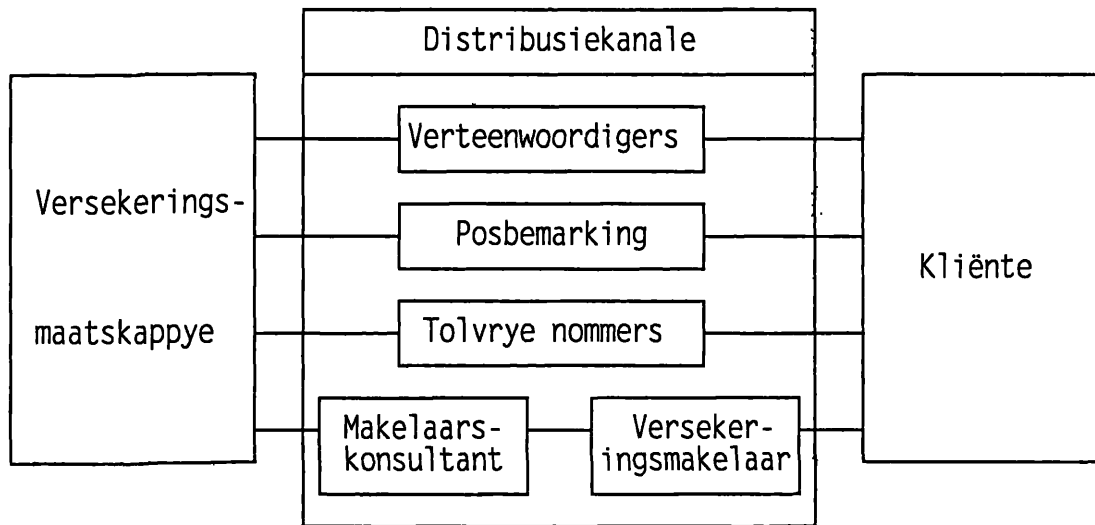
Tabel 1.1 : Versekeraars se vervalkoers vir 1993

Maatskappy	Jaar premies (R 000)		Persentasie van vervallings
	Nuwe polisse	Vervallings	
AA Lewens	11 333	8 841	78,0
IGI Lewens	53 129	31 141	58,6
Avbob Lewens	11 942	6 454	54,0
Standard General	10 997	5 462	47,7
African Life	30 054	11 191	37,2
Metropolitan Lewens	162 620	57 999	35,7

Bron : Registrateur van Versekering se Jaarverslag 48

Figuur 1.1 toon aan hoe verskillende distribusiekanale aangewend word om versekering te bemerk. Die verhouding waarin 'n bepaalde tussenganger tot die versekeraar staan, bepaal welke beheer oor die tussenganger uitgeoefen kan word. Die versekeraar se beheer oor die verskillende bemerkingskanale kan in 'n groot mate die beëindiging van versekering beïnvloed.

Figuur 1.1 : Distribusiekanale in die bemaking van versekering



Bron : Scheepers, 1987:3

'n Kritiese aspek in hierdie verband is die vergoeding wat aan die tussenganger betaal word vir die bemaking van die versekering.

- \* Geen gedeelte van die vergoeding is vasgestel of gewaarborg nie.
- \* Vir elke polis wat suksesvol afgesluit word, word kommissie betaal, wat nie meer mag wees as 'n sekere maksimum volgens 'n bepaalde formule in die Versekeringswet, 1943 : Regulasie 28, nie. Hierdie formule kom daarop neer dat rofweg 4% (eerste- en tweedejaarskommissie) van 'n jaar se premie aan die tussenganger betaal word, wat hoofsaaklik in die eerste jaar plaasvind. Die wyse waarop die berekening gedoen word, het tot gevolg dat die termyn en premie van die polis 'n wesenlik rol in die omvang van die tussenganger se vergoeding speel.

### 1.3 FORMULERING VAN HOOFDOELWITTE

Die formulering van die doelwitte is soos volg :

#### 1.3.1 HOOFDOELWITTE

Die hoofdoelwitte van die navorsing is om te bepaal :

- (a) wat die redes is waarom 'n kliënt sy lewenspolis beëindig,
- (b) die gevolge van sodanige optrede en



(c) die remediërende optrede wat gevolg kan word..

### 1.3.2 SEKONDÊRE DOELWITTE

Die volgende sekondêre doelwitte word gestel ter bereiking van die hoofdoelwitte :

- \* Om te toon dat die risiko's, te wete, dood, ongeschiktheid en aftrede, waaraan elke kliënt onderworpe is, unieke vereistes aan die beplanner en kliënt stel ten einde die finansiële verliese weens die intrede daarvan, te vermy, te voorkom of te verminder.
- \* Om die doeltreffendheid van bestaande organisasies en individue, wat hulle ten doel stel om na die belange van kliënte om te sien, te meet.
- \* Om te bepaal of daar enige korrelasie is tussen die siening van die kliënte en bemerkingspersoneel oor die redes vir die beëindiging van polisse.
- \* Om te bepaal of enige van die betrokke partye baat by die beëindiging van lewenspolisse.
- \* Om te bepaal of daar enige verband is tussen die volgende faktore en die beëindiging van polisse :
  - \* Die tydperk wat die tussengangers in diens is of was.
  - \* Die omset van tussengangers.
  - \* Die inkomste en ouderdom van die polishouers.
  - \* Die stelsel en omvang van vergoeding en erkenning aan tussengangers.

### 1.4 STELLING VAN HIPOTESE

Met spesifieke verwysing na die ondersoek van die wanbetaling van lewensversekering in die versekeringsbedryf en die versekeraar, kan die volgende hipotese geformuleer word :



- \* Die versekeringsbedryf en versekeraars hanteer die wanbetaling van versekering op 'n oneffektiewe gefragmenteerde basis, terwyl eerder (a) klem op die skepping van sinergisme tussen die belanghebbers gelê en (b) 'n holistiese vernuwende benadering tot die bemarkingsproses van versekering gevolg moet word.

Met verwysing na die begrip "holistiese vernuwende benadering tot die bemarkingsproses", word bedoel dat die wanbetalingsprobleem deur middel van die bemarkingstrategie hanteer moet word en desnoods 'n totale reorganisasie vereis om fundamentele tekortkominge uit te skakel.

### 1.5 METODE VAN ONDERSOEK

Die wetenskaplike metode wat die meeste gebruik word, is die induktiewe of empiriese metode waarvolgens daar van die veelvuldige werklikhede na die teorie gewerk word. Daar word ook dikwels van die deduktiewe metode gebruik gemaak, waar van die teoretiese agtergrond na die praktyk gewerk word. In hierdie navorsing word die induktiewe metode gebruik en is die onderstaande navorsing noodsaaklik om uitvoering aan die gestelde doelwitte te gee :

- \* 'n Deeglike studie van die teorie met betrekking tot die noodsaaklikheid van versekering vir die individu word gedoen. Dit behels onder meer die bestudering van boeke, artikels en tydskrifte, wat op die versekeringsbedryf van toepassing is.
- \* 'n Omvattende studie van gepubliseerde en ongepubliseerde data oor die beëindiging van versekeringskontrakte in Suid-Afrika word onderneem om die onderstaande te bepaal;
  - \* Die verband tussen die beëindiging van versekeringskontrakte en die verskillende bemarkingskanale.
  - \* Die verband tussen beëindiging van versekering en die diens wat deur die versekeraars en tussengangers verskaf word.
  - \* Die beheer, indien enige, wat die versekeraars oor die verskillende bemarkingskanale uitoefen of kan uitoefen.



- 8 -

- \* Die bestaande beskermingsmaatreëls en / of -liggame wat ten behoeve van kliënte optree asook hulle effektiwiteit word ondersoek met die oog daarop om verbeteringe aan die stelsels aan te bring.
- \* Onderhoude word met tussengangers, bestuur en kliënte aan die hand van voorafopgestelde vrae gevoer, ten einde te bepaal ;
  - \* wat die redes volgens die verteenwoordigers, takbestuurders en kliënte is waarom versekering voortydig beëindig word.
  - \* of kliënte 'n evaluasie van tussengangers, versekeraars en produkte maak en wat die ervaring van die verteenwoordigers en takbestuurders in die verband is en
  - \* wat die kliënte se ervaring van die diens is wat deur die versekeraars en tussengangers gelever word en die persepsie van laasgenoemde twee oor hoe die kliënte dit ervaar.

## 1.6 KOMPLEKSITEIT VAN DIE STUDIE

Dit is noodsaaklik om by die aanvang van hierdie studie te beklemtoon dat dit op **versekering, te wete, die wanbetaling van premies gerig is**, maar dat ander vakgebiede ook ter sake is of kan wees. Die multi-dissiplinêre aard van die versekeringswetenskap ontstaan omdat dit nie in isolasie hanteer kan word nie want ander wetenskappe soos juridiese, ekonomiese, sosiologiese asook omtrent alle fasette van ondernemingsbestuur (wat insluit menslike hulpbronne, bemaking, strategiese-, finansiële-, produkbestuur) en verskillende soorte belasting, vorm 'n integrale deel daarvan. Dit is dus van kardinale belang om by die vertrek te beklemtoon dat die onderwerp baie kompleks is en die bespreking derhalwe in sekere opsigte beperk moet word (Dorfman, 1994: xvii).

## 1.7 DEFINISIES

Die onderstaande woorde of begrippe word deurgaans in die studie gebruik. Dit is dus noodsaaklik om aandag aan die omskrywing van elkeen te gee om verwarring te voorkom :

- \* **Afkopings** : Dit beteken dat die kliënt sy versekering kan





beëindig en die kontantwaarde kan onttrek indien die kontrak wel daarvoor voorsiening maak.

- \* **Bedryf** : Wanneer na bedryf verwys word, beteken dit die Suid-Afrikaanse lewensversekeringsbedryf.
- \* **Inkomstebelastingwet** : Dit verwys na die Inkomstebelastingwet, nommer 58 van 1962, soos gewysig.
- \* **Kliënt** ; verwys na 'n persoon wie se lewe ingevolge 'n versekeringskontrak verseker is, aansoek om lewensversekering gedoen het of mee onderhandel word om versekering te koop. Dit sluit dus die onderstaande in :

**Aansoeker** ; is die persone wat by die versekeraar om versekering aansoek gedoen het maar nog nie aanvaar is nie.

**Polishouer / eienaar** ; is 'n persoon wat lewensversekering besit.

**Prospekte** ; te wete, die persone wat deur 'n tussenganger genader word om versekering deur hom by 'n versekeraar aan te koop.

- \* **Manlik of vroulik** : Enige verwysing na die manlike of die vroulike geslag verwys ook na die ander geslag behalwe as dit uitdruklik anders blyk.
- \* **Meervoud of enkelvoud** : Enige verwysing na die meervoud sluit ook die enkelvoud in en omgekeerd, mits dit duidelik anders blyk.
- \* **Tussenganger** ; verwys na verteenwoordigers en makelaars en noodsaak verdere aandag:

**Makelaar** verwys na persone wat nie in die diens van versekeraars is nie maar met hulle kontrakteer om hul produkte te kan verkoop (Paragraaf 3.7.3.1; Infra).

**Makelaarshuis, korporatiewe en privaatmakelaars** verwys na paragraaf 4.5.1.1 hieronder.

**Verteenwoordiger** ; verwys na 'n persoon wat voltyds in die diens



van 'n versekeraar is met die doel om versekering te verkoop of te bemark (Paragraaf 4.4.2.2; Infra).

- \* **Versekeraars** : verwys na die maatskappye wat ingevolge die Versekeringswet 27 van 1943, soos gewysig, lewensversekeringsbesigheid mag doen.
- \* **Versekering** ; verwys na lewensversekering en uittredingsannuïteite maar sluit gesondheidsversekering uit.

**Lewensversekering** : Dit is 'n lewenspolis soos in artikel 1 van die Versekeringswet gedefinieer.

**Uittredingsannuïteite** : Dit is 'n uittredingsannuïteitsfonds soos in artikel 1 van die Inkomstebelastingwet gedefinieer.

- \* **Die Versekeringswet** : Verwys na die Versekeringswet nommer 27 van 1943, soos gewysig.
- \* **Versekerde / versekerde lewe** : Die persoon wat dekking bekom het en die premies betaal (Van Jaarsveld & Oosthuizen, 1988: 699).
- \* **Vervallings** : Die versekeringspremies is nie binne die respytdae betaal nie, beskik nie oor 'n kontantwaarde nie en word gevolglik weens die staking van betaling gekanselleer.
- \* **Volopbetaaldmakings** : Dit gebeur wanneer 'n kliënt nie meer met sy versekering wil voortgaan nie. Die versekering word teen 'n laer waarde behou, indien dit oor 'n kontantwaarde beskik.
- \* **Wanbetaling** : Dit verteenwoordig afkopings, vervallings en volopbetaaldmakings soos hierbo omskryf.

## 1.8 STRUKTURERING VAN DIE STUDIE

Die studie word hanteer soos hieronder uiteengesit.

### Hoofstuk 1 : Die aard van die navorsing

Hierdie hoofstuk se primêre doel is om as die algemene inleiding tot die



onderwerp te dien. Dit is fundamenteel in die bepaling van die doelstellings en behoort deurentyd as die onderbou vir die studie gesien te word.

## **Hoofstuk 2 : Die doel van versekering**

Hierdie hoofstuk lê spesifiek klem op die doel van versekering. Dit toon aan welke risiko's die mens blootgestel is, welke behoeftes ontstaan en die wyse waarop dit deur middel van versekering hanteer kan word. Die kliënt moet in staat wees of gestel word om die advies wat voorgelê word, te evalueer. Die beoordeling van die advies is noodsaaklik, maar hy moet terselfdertyd ook in staat wees om 'n evaluasie en keuse van die produk, tussenganger en versekeraar te maak, alvorens hy 'n finale besluit neem.

## **Hoofstuk 3 : Bemaking van lewensversekering**

Hierdie hoofstuk is 'n ontleding van die bemakingsproses en -kanale wat tans aangewend word om versekering aan kliënte beskikbaar te stel. Dit lê veral klem op die distribusie van versekering en omvangryke strukture wat noodsaaklik is om effektief te kan optree. Spesifieke aspekte met betrekking tot die behoud van verteenwoordigers, vergoeding en beheer sal bespreek word. Terselfdertyd word die versekeraars se verantwoordelikheid onder die loep geneem.

## **Hoofstuk 4 : Beskerming van kliënte**

Verskillende organisasies, individue, selfregulering en statutêre bepalings word aangewend om die bedryf, tussengangers en kliënte se belange te beskerm of te bevorder. Die effektiwiteit van die entiteite word egter betwyfel. Hierdie hoofstuk is daarop gerig om van hulle te ondersoek ten einde te bepaal wat hulle doelstellings is en of die beoogde resultate behaal word.

## **Hoofstuk 5 : Die wanbetaling van versekeringspremies**

Die omvang van wanbetaling in die bedryf is groot. Tydens die bespreking in hierdie hoofstuk word aandag gegee aan statistiese inligting wat eerstens op 'n makro-vlak die omvang van vervallings en afkopings in die bedryf verteenwoordig. Dit is egter noodsaaklik om die afkopings, vervallings en volopbetaaldmakings ook op die mikro-vlak te ontleed, vir welke doel inligting vanaf Sanlam verkry is. Voortspruitend uit hierdie



- 12 -

statistiek behoort dit moontlik te wees om te bepaal welke produkte die meeste wanbetaal word, watter periodes voorkom, watter bemarkingskanaal die grootste bydrae lewer ens.

#### **Hoofstuk 6 : Redes vir die wanbetaling van versekering**

In hierdie hoofstuk word spesifiek aandag gegee aan die redes waarom versekering beëindig word. Navorsing wat onder kliënte en bemarkingspersoneel (van Sanlam) gedoen is, word in hierdie hoofstuk verduidelik en saamgevat. Die doelwit is om te bepaal of die redes vir wanbetaling nie dieperliggend is as die blote staking van die betaling van premies nie. Indien dit gevind word dat die redes en inligting wat deur die kliënte verskaf word, wesenlik van dié van die bemarkingspersoneel verskil, is dit noodsaaklik dat aan hierdie items aandag gegee word.

#### **Hoofstuk 7 : Remediërende optrede**

Die ontleding van die doel van versekering, die bemarkingsproses en die gevolglike bemarking van versekering, die beskerming van kliënte, die statistiek met betrekking tot wanbetalings en die redes waarom versekering wanbetaal word, beklemtoon die noodsaak om remediërende stappe te hanteer. Die doelwit is om die wanbetaling van versekering binne redelike parameters te minimaliseer maar dat dit steeds op 'n gesonde besigheidsgrondslag gedoen moet word.

#### **Hoofstuk 8 : Verhoudingsbemarking : 'n Strategiese benadering**

Dit is 'n samevatting van die resultate wat uit die totale studie bekom is en as 'n finale maar tog ook 'n holistiese oplossing kan dien.

#### **Hoofstuk 9 : Samevatting**

In hoofstuk 1 is 'n aantal hoof- en sekondêre doelwitte gestel. Hierdie hoofstuk word gebruik om 'n evaluasie daarvan te doen en te bepaal of die doelwitte wel bereik is.



## HOOFSTUK 2

### DIE DOEL VAN VERSEKERING

#### 2.1 INLEIDING

Die doel van versekering is om die individu of sy naasbestandes te beskerm teen finansiële verliese wat weens die intrede van 'n bepaalde risiko kan ontstaan (Vaughan, 1986: 183, Dorfman, 1994: 287, Williams, 1995: 466). Die hoof funksies van versekering word opsommend hieronder getoon :

- \* Die skepping van 'n teenpool vir risiko, tē wete, sekuriteit.
- \* Dit verminder nie die waarskynlikheid dat 'n risiko gaan intree nie, maar wel die finansiële verlies wat daarmee gepaardgaan.
- \* Dit vrywaar nie die klient van finansiële skade by die intrede van die versekerde risiko's nie (Vaughan, 1986:22, Marx, 1992: 14, Williams, 1995: 466).

Die versekeringskonsep wentel eerstens om risiko's waaraan die individu blootgestel is. Tweedens is versekering uit die oogpunt van die individu "... an economic device whereby the individual substitutes a small certain cost ( the premium ) for a large uncertain financial loss (the contingency insured against ) that would exist if it were not for insurance" (Vaughan 1986 : 22, Dorfman, 1994: 4). Die voorafgaande vereis derhalwe dat die risiko's en die gepaardgaande finansiële verliese verder ondersoek moet word.

#### 2.2 TERSAAKLIKE RISIKO'S

Individue is aan verskillende risiko's blootgestel wat aanleiding kan gee tot finansiële verliese indien dit sou intree, waarvan die onderstaande 'n opsomming is (Vaughan, 1986: 8, Dorfman, 1994: 70) :

- \* **Eiendomsrisiko** : 'n Verlies wat ontstaan as gevolg van skade aan eiendom aangerig, deur onder andere ongelukke, brand en stormskade.
- \* **Aanspreeklikheid** : Die uitvoer van 'n nalatige handeling deur 'n individu waardeur skade aan 'n ander veroorsaak is of word.
- \* **Persoonlike risiko's**: Tree weens die unieke aard van menswees in.

Lewensversekering is spesifiek daarop gemik om oplossings te bied vir die finansiële verliese wat as gevolg van die intrede van persoonlike risiko's ontstaan en dit word hierna bespreek.

### 2.2.1 PERSOONLIKE RISIKO'S

Hierdie ondersoek word beperk tot die drie kategorieë persoonlike risiko's, te wete, (a) die ontydige dood of (b) ongeskiktheid van die individu en by oorlewing van eersgenoemde twee, (c) die individu se uiteindelijke veroudering (aftrede) (Fowler, 1987; 57 & 58). Aspekte soos gesondheid en werkloosheid word nie in ag geneem nie.

Figuur 2.1 : **Persoonlike risiko's**

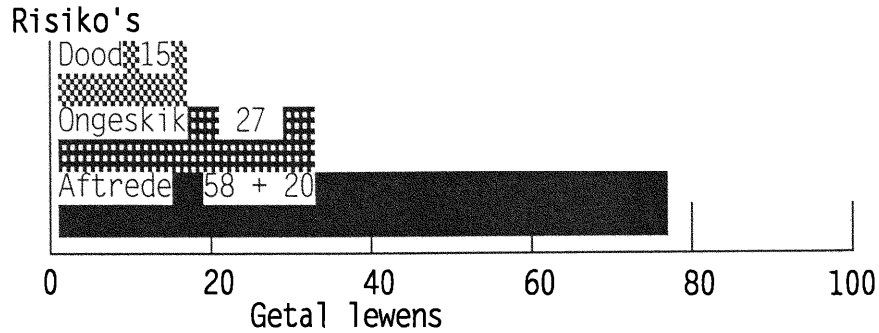
Dood	Ongeskiktheid	Aftrede
------	---------------	---------

Volgens die inligting wat in Vitae Guide to S.A. Assurers 86/87 gepubliseer is, bestaan die waarskynlikheid dat uit elke 100 persone wat 30 jaar oud is;

- \* 4 aan natuurlike oorsake voor ouderdom 65 gaan sterf.
- \* 11 weens ongelukke voor ouderdom 65 gaan sterf.
- \* 27 ongeskik gaan raak waarvan 7 gaan sterf, maar 20 gaan ouderdom 65 bereik.
- \* 58 van die 100 gaan aftree en relatief gesond wees. Indien die 20 ongeskiktes bygevoeg word, beteken dit dat 78 gaan aftree op ouderdom 65.

Grafies voorgestel is die posisie soos volg :

**Figuur 2.2 : Waarskynlike intrede van die risiko's**



Elkeen van die risiko's word hieronder in detail ontleed.

**2.2.2 RISIKO : DOOD**

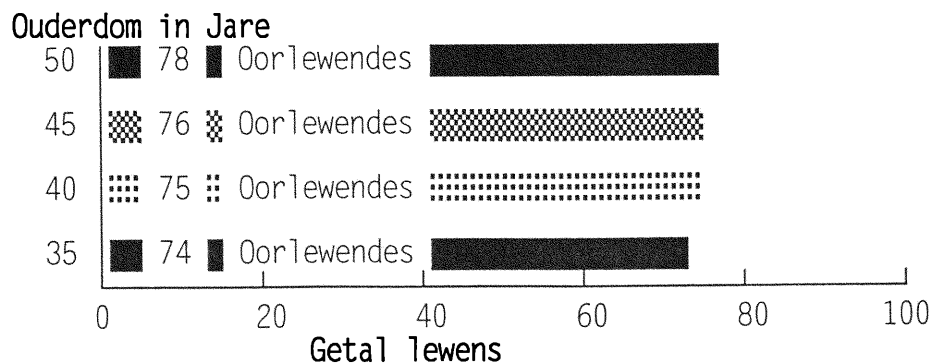
Dood is 'n gebeurtenis wat beslis gaan plaasvind, maar die tydstop van intrede is onseker. Die ontydige afsterwe van 'n broodwinner kan 'n finansiële verlies met katastrofiese gevolge vir sy naasbestaendes of afhanklikes hê (Marx, 1992: 17, Dorfman, 1994: 286).

Die waarskynlikheid van ontydige dood word deur die mortaliteitstatistiek volgens Vitae Guide to S.A. Assurers 87/88 op bladsy 173 aangetoon. Die waarskynlikheid bestaan dat uit elke 100 persone op verskillende ouderdomme 'n aantal voor ouderdom 65 kan sterf, waarvan die besonderhede soos volg is ;

- \* uit 'n 100 van 35 jaar kan 26 sterf.
- \* uit 'n 100 van 40 jaar kan 25 sterf.
- \* uit 'n 100 van 45 jaar kan 24 sterf.
- \* uit 'n 100 van 50 jaar kan 22 sterf.

Grafies voorgestel is die posisie soos volg :

**Figuur 2.3 : Waarskynlikheid van oorlewing**





Bogenoemde toon dat die intrede van dood 'n wesenlike finansiële risiko is. Die waarskynlikheid is dat tussen 22% en 26% van die individue ontydig kan sterf. Dit beklemtoon die moontlikheid dat die oorledene se naasbestaendes of afhanklikes onder finansiële probleme gebuk kan gaan, indien daar nie voldoende voorsiening gemaak is nie.

### 2.2.3 RISIKO : ONGESKIKTHEID

Ingevolge die inligting in paragraaf 2.2.1 aangehaal, is die waarskynlikheid dat 27 persone uit 100 wat tans 30 jaar oud is ongeskik kan raak. 'n Verdere ontstellende faktor is dat van die 27 ongeskiktes 20 kan leef tot ouderdom 65. Ten einde finansiële probleme te voorkom, moet die kliënt voorsiening maak vir die periode tot aftrede en daarna vir sy lewensverwagting om 'n behoorlike bestaan te kan voer.

Sanlam het vir die boekjaar tot 30 September 1991, R 85 miljoen aan ongeskiktheidseise uitbetaal waarvan die oorsake soos volg was:

*	Spierstelsel en skelet	R 21 Miljoen
*	Ongelukke	16 "
*	Ander oorsake	12 "
*	Hart- en bloedsomloopstelsels	12 "
*	Senustelsels	8 "
*	Geestesgebreke	7 "
*	Asemhaling	5 "
*	Kanker	4 "

Die ongeskiktes is voortdurend onderworpe aan spanning en druk om hul gesinne te versorg en dit kan verhoog weens die onvermoë om hul lewenstandaard te handhaaf. 'n Langer as verwagte lewensduur en hoë inflasiekoers kan veroorsaak dat bestaande voorsienings ontoereikend is (Black & Skipper, 1987: 5).

### 2.2.4 RISIKO : VEROUDERING

Die lot van 'n individu is veroudering indien hy nie ontydig te sterwe kom nie. Die rede daarvoor is dat 'n gevorderde ouderdom bereik word en die persoon nie meer fisies of psigies, volgens





gemeenskapstandaarde in staat is om te werk nie (Fowler, 1987 : 57). Die vermoë om inkomste te verdien, verdwyn of kwyn saam met 'n toename in ouderdom. Veroudering vind nie by alle mense ewe vinnig plaas nie maar die normale aftree-ouderdom word gewoonlik op 65 gestel. Indien 65 jaar as aftree-ouderdom aanvaar word, is die finansiële posisie uit elke 100 individue, volgens Van Rensburg in Die Burger van 27 Mei 1992, soos volg :

- \* 9 persone gaan finansiëel onafhanklik wees.
- \* 8 gaan van welsynsdienste afhanklik wees.
- \* 17 gaan finansiëel van familie afhanklik wees.
- \* 32 sal van die staat afhanklik wees.
- \* 34 gaan verplig wees om verder te werk.

Bogenoemde toon dat die huidige voorsiening vir aftrede vir Suid-Afrikaners totaal ontoereikend is en beslis in die toekoms groter opofferinge van die individu sal verg.

#### 2.2.5 HANTERING VAN DIE RISIKO'S

Die doelwit van 'n kliënt is om die beste waarde vir sy geld te kry en die gepaardgaande uitgawes te beperk. Om hierdie doelwit te bereik, moet die kliënt 'n raming van die finansiële verliese maak en besluit of die potensiële resultate aanvaarbaar is, al dan nie. Indien nie, moet daar oorweging gegee word aan die prosedure van risikobestuur om tot 'n aanvaarbare oplossing te raak. Die aksies wat geneem word, is soos volg (Vaughan, 1986 :36-40, Dorfman, 1994: 70, Williams, 1995: 15-16 & 32) :

##### \* Bepaling van doelwitte

Die eerste stap in die bestuur van persoonlike risiko's is daarop gerig om die individu tydens ongeskiktheid en / of aftrede teen finansiële verval te beskerm. Dit moet die tekort weens die ontydige afsterwe van 'n broodwinner uitskakel en voorkom dat sy afhanklikes weens 'n verlies aan inkomste, in armoede verval (Amling & Droms, 1986 :238).

##### \* Identifisering van risiko's



Dit is noodsaaklik dat die kliënt tydens die tweede stap bewus moet wees of gemaak word van die risiko's waaraan hy en / of sy naasbestaendes blootgestel is. Die tersaaklike risiko's is van 'n persoonlike aard soos reeds in die voorafgaande paragrawe bespreek is.

\* **Evaluering van risiko's**

Derdens moet die omvang van die potensiële verliese bepaal word. Verskillende metodes word vir die doel gebruik en in die volgende paragraaf ondersoek. Die verlies aan inkomste kan in al drie gevalle katastrofiese gevolge hê en behoort voorrang te geniet (Amling & Droms, 1986: 240).

\* **Tegniese om risiko's te hanteer**

Na die evaluering van die risiko's moet die kliënt besluit op watter wyse hy die risiko, waaraan hy blootgestel is, gaan hanteer. Die onderstaande keuses is onder meer tot sy beskikking (Valsamakis, 1995: 38) :

- \* Die **vermyding van die risiko** en die voorkoming van verliese, wat in die geval van persoonlike risiko's nie moontlik is nie. Die dood kan nie vermy word nie en indien die persoon lank genoeg leef, gaan hy verouder en aftree.
- \* Die **aanvaarding van die risiko** wat in die algemeen ook bekend staan as selfversekering. Indien 'n persoon oor die vermoë beskik om aan al sy en / of sy naasbestaendes se finansiële behoeftes te voldoen, is daar niks wat hom verhoed om die risiko bloot te aanvaar nie.
- \* Die **oordrag van die risiko** na 'n ander instansie om die finansiële risiko te verminder. Versekering is 'n metode om die oordrag te hanteer veral waar die kliënt nie oor die vermoë beskik om selfversekering toe te pas nie (Amling & Droms, 1986, 241 : Dorfman, 1994: 39, Valsamakis, 1995: 13).



\* **Implementering**

Die bestuursproses word afgerond deur die prosedure waarop besluit is, te implementeer. By die aankoop van versekering as 'n oplossing, moet aandag gegee word aan die soort versekering, die tussenganger en versekeraar wat vir die afhandeling van die transaksie vereis word.

\* **Evaluering en hersiening**

Die omstandighede van 'n individu bly nooit staties nie en vereis voortdurend aanpassings. Indien die aanpassings nie gemaak word nie, beteken dit dat die risiko's nie behoorlik hanteer word nie.

#### 2.2.6 REËLS VAN RISIKOBESTUUR

Daar bestaan egter 'n aantal reëls wat aan risikobestuur gekoppel word wat met betrekking tot persoonlike finansiële risiko's onveranderd van toepassing is.

- \* Die kliënt moenie meer op risiko plaas as wat hy kan bekostig om te verloor nie.
- \* Die kliënt moet die waarskynlikheid dat 'n risiko kan plaasvind deeglik oorweeg.
- \* Die kliënt moenie baie op risiko plaas om 'n bietjie te spaar nie (Vaughan, 1987 : 40).

#### 2.2.7 SAMEVATTING

Die risiko's soos hierbo bespreek, het finansiële implikasies waarvoor versekering 'n oplossing kan bied. Hoewel dit nie 'n vrywaringskontrak is nie, help dit om verliese te beperk (Black & Skipper, 1987 : 119, Fowler, 1987; 48).

#### 2.3 KEURING OF ONDERSKRYWING

Verskillende metodes word deur versekeraars aangewend om te bepaal of



hulle die finansiële verlies, wat as gevolg van die bepaalde risiko kan intree, sal aanvaar. Hierdie proses staan bekend as die **onderskrywing of keuring** van versekering.

Versekeringsaansoeke word gekeur op grond van mediese, finansiële en morele omstandighede alvorens 'n versekeraar dit aanvaar en 'n kontrak tot stand kom. Dit is belangrik om in gedagte te hou dat elke kliënt tot 'n sentrale fonds bydra. Die ongelukkiges moet uit die fonds betaal word, indien die verlies waarteen hulle verseker is, intree. Keuring is van belang om te verseker dat elke individu tot daardie fonds, ooreenkomstig die waarskynlikheid dat die risiko kan intree, bydra en dit voorkom dat ander kliënte in die proses benadeel word (Black & Skipper, 1987, 404 : Williams, 1995: 313). Finansiële keuring word gedoen met die doel om 'n behoorlike verwantskap te kry tussen potensiële verlies en die bedrag van versekering wat aangegaan word (Black & Skipper, 1987: 414). "Financial underwriting may be defined as that area of underwriting which is aimed at ensuring that there is no question of over-insurance, no question of speculation and no question of fraud arising out of pure monetary considerations" (Ottley, 1982:2). Die onderstaande word onder meer vir die doel aangewend.

### 2.3.1 BETALING VAN PREMIES

Die mees basiese oorweging is om seker te maak dat die kliënt die versekeringspremie uit sy bestaande inkomste sal kan betaal, nadat alle normale verpligtinge nagekom is (Ottley, 1982 : 2). Indien die kliënt dit nie kan bekostig nie, beteken dit normaalweg dat die persoon oorverseker is (Ottley, 1982 : 1). 'n Redelike veilige reël wat toegepas kan word, is dat ongeveer 20% van die na-belaste inkomste aangewend word om die premie te betaal (Ottley, 1982: 11).

### 2.3.2 VEELVOUD VAN SALARIS

Ingevolge inligting wat vanaf Mercantile and General Reinsurance Company of S.A. Ltd (M&G) bekom is, kan die verlies gekoppel word aan 'n veelvoud van die kliënt se salaris of inkomste. Dit word ook onderskryf deur Munchener Ruckversicherungs-Gesellschaft (M R) (Ottley, 1982:11). Vir die doel word die onderstaande tabel as riglyn gebruik :



Tabel 2.1 : **Veelvoud van salarisse**

M & G	Ouderdom	M R	Veelvoud van salaris	
			M & G	M R
20 - 24		20	15 - 20	10
25 - 29		25	14 - 18	9
30 - 34		30	13 - 16	8
35 - 39		35	11 - 14	7
40 - 44		40	9 - 13	6
45 - 49		45	7 - 12	5
50 - 54		50	5 - 11	4
55 - 59		55	3 - 10	3

Uit bostaande tabel is dit duidelik dat die finansiële verlies weens 'n kliënt se afsterwe, met die toename in ouderdom moontlik kan daal. Dit word outomaties ook in verband gebring met die lewensverwagting van die bepaalde kliënt. Hoe ouer die kliënt of sy naasbestandes is, hoe korter word die periode waarvoor voorsiening gemaak behoort te word. Dit is 'n baie eenvoudige metode om die berekening te doen, maar is nie noodwendig die beste nie (Amling & Droms, 1986 : 254). Bogenoemde tabel toon dat die verskillende maatskappye verskillende standarde handhaaf en bevestig dat dit slegs riglyne is en elke saak op eie meriete hanteer moet word.

### 2.3.3 PERSOONLIKE BESONDERHEDE

Daar bestaan 'n hele aantal persoonlike faktore waaraan aandag gegee word om keuring te doen. 'n Paar van die aspekte word hieronder bespreek soos wat dit in Victory International Specialist Reinsurers se Financial Underwriting Manual voorkom.

#### Ouderdom

Deur hierdie faktor te oorweeg, word bepaal wat die oorblywende werkleeftyd van die kliënt is en dit gee 'n aanduiding van die potensiële finansiële verlies waaraan die gesin of afhanklikes blootgestel is as die broodwinner sou sterf. 'n Waarskuwing moet gerig word waar die kliënt 'n kind is, veral een wat nie selfversorgend is nie, aangesien dit maklik aanleiding tot oorversekering kan gee.



### **Beroep**

Die kliënt se beroep sal sy verdienste-potensiaal waardeur die moontlike verlies vasgestel kan word, beïnvloed. Indien 'n dokter spesialiseer beteken dit dat die verlies groter gaan wees as voorheen, maar tydens sy opleidingsperiode kan dit voorkom of hy oorverseker is.

### **Inkomste**

Dit moet oorweeg word in samewerking met al die ander faktore, maar verskaf ten minste 'n vertrekpunt om die omvang van die moontlike verlies te bepaal. Die verdiende (totale pakket voordele ingesluit) en onverdiende inkomste behoort in ag geneem te word. Indien die beroep van so 'n aard is dat die inkomste baie wissel, kan die voorafgaande drie of vier jaar se inkomste as basis gebruik word.

### **Afhanklikes**

Die finansiële eise wat aan die broodwinner gestel word, vergroot indien hy getroud is en een of meer kinders het wat van hom vir hulle sorg, opleiding en opvoeding afhanklik is.

### **Verpligtinge**

By die afsterwe van 'n kliënt mag dit gebeur dat daar uitstaande laste, byvoorbeeld huis- en motorlening, inkomste- en/of boedelbelasting betaalbaar is. Indien dit buite rekening gelaat word, kan die afhanklikes van die oorledene nadelig getref word.

### **Bestaande versekering**

Oorweging word nie slegs aan die nuwe versekering gegee nie, aangesien die risiko waarvoor die versekeraar hom inlaat, die totale bedrag aan versekering insluit.

#### **2.3.4 BEHOEFTE GEBASEER**

"To do a truly effective job of life insurance planning, a detailed

analysis of your specific financial needs is required " (Amling & Droms, 1986 : 255, Dorfman, 1994: 288 : Williams, 1995: 163). Dit beteken dat 'n deeglike ontleding gedoen moet word van die finansiële verpligtinge en doelwitte wat die kliënt graag wil bereik. Dit verseker dat elke aspek wat tot finansiële probleme aanleiding kan gee, aangespreek word. Hierdie metode word as die mees effektiewe beskou en word in detail bespreek.

## 2.4 ONTLEDING VAN BEHOEFTE

Die behoeftes van 'n kliënt word gekoppel aan die potensiële verlies wat gelyk kan word of aan die doelwit wat hy graag wil bereik. Elke behoefte openbaar egter bepaalde eienskappe wat 'n uitwerking het op die metode waardeur voorsiening gemaak behoort te word. Figuur 2.4 toon op 'n skematiese wyse die eienskappe waaraan elke behoefte gemeet kan word.

Figuur 2.4 : Eienskappe van behoeftes

Kategorieë	Inkomstebehoefte Kapitaalbehoefte	Elke behoefte moet aan hierdie eienskappe gemeet word.
Kenmerke	Tydlike behoeftes Permanente behoeftes Toekomstige behoeftes	
Aard	Toenemende behoeftes Afnemende behoeftes Konstante behoeftes	

Elkeen van hierdie eienskappe word in meer besonderhede bespreek.

### 2.4.1 KATEGORIEË BEHOEFTE

Al die finansiële behoeftes van 'n kliënt kan in twee kategorieë, te wete, inkomste of kapitaal verdeel word. Die onderskeiding is noodsaaklik want dit kan bepalend wees met betrekking tot die produk wat as oplossing aanbeveel word.

**Inkomste** word deur die broodwinner van 'n gesin, gewoonlik die

vader, se boedel by sy dood verskaf weens 'n onderhoudspelig wat op sy boedel rus om sy kinders te versorg (Hahlo, 1969: 468). Indien die inkomste op 'n maandelikse basis oor 'n bepaalde termyn verskaf moet word, is dit nie nodig om die kapitaal in 'n enkelbedrag beskikbaar te stel nie.

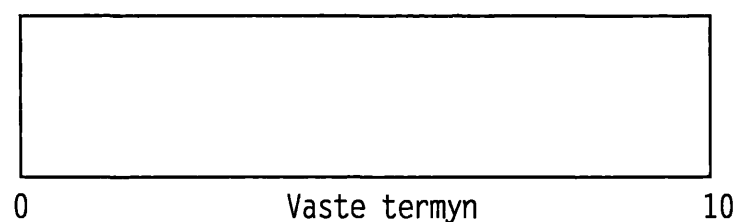
In teenstelling met die voorafgaande is dit soms noodsaaklik om **kapitaal** ('n enkelbedrag) beskikbaar te stel, byvoorbeeld, vir die aflossing van 'n skuld, die betaling van boedelbelasting, beredderingskoste, ens. 'n Tekort aan kapitaal kan veroorsaak dat vaste bates moontlik teen 'n verlies gerealiseer moet word om die verpligtinge na te kom.

#### 2.4.2 KENMERKE VAN BEHOEFTES

Behoeftes openbaar ook gemeenskaplike kenmerke, te wete, dat dit tydelik, permanent of toekomstig kan wees en word as sodanig geklassifiseer en hieronder gedefinieer.

**Tydlike behoefte** : Dit is 'n behoefte waaraan 'n vaste termyn gekoppel is en word in figuur 2.5 geïllustreer. 'n Kliënt leen R10 000 wat na 10 jaar ('n vaste termyn) gedelg moet word en is derhalwe 'n tydelike behoefte.

Figuur 2.5 : Tydelike behoefte

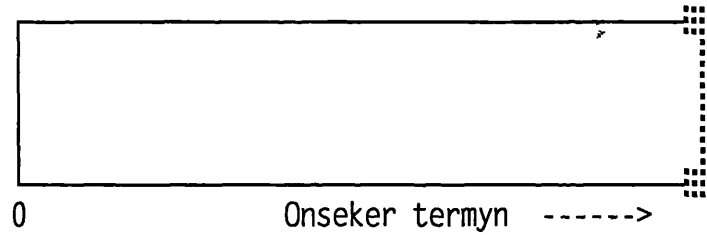


Na verstryking van die 10 jaar en betaling van die skuld verval die verpligting. Gevolglik verdwyn die risiko en ook die behoefte.

**Permanente behoefte** : Dit verwys na 'n verpligting wat slegs by die dood van 'n kliënt gedelg moet word. Die stadium van aflossing is onseker aangesien geen bepaalde tydperk daaraan gekoppel is nie. Ter verduideliking volg die onderstaande voorbeeld en skematiese voorstelling, figuur 2.6:



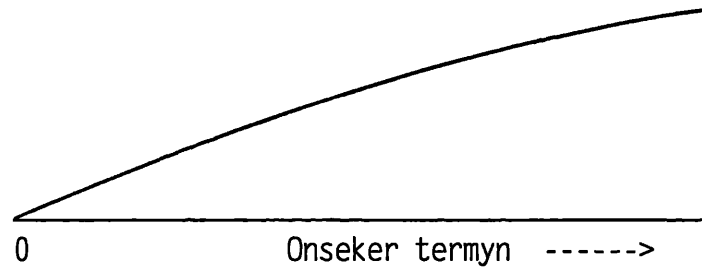
Figuur 2.6 : Permanente behoefte



By die afsterwe van die kliënt gaan beredderingskoste en onder sekere omstandighede ook boedelbelasting betaalbaar wees. Dit kan mōre of oor 20 jaar intree, maar gaan gewis plaasvind en beklemtoon die onsekerheid van die risiko.

**Toekomstige behoefte :** Dit toon dat die behoefte iewers in die toekoms bevredig moet word, byvoorbeeld om vir 'n strandhuis te spaar. Ter illustrasie word na figuur 2.7 verwys.

Figuur 2.7 : Toekomstige behoefte



'n Kenmerk van hierdie behoeftes is dat dit nie aan 'n onmiddellike risiko gekoppel is nie. Die kliënt het die geleentheid om by wyse van spaar daarvoor voorsiening te maak.

### 2.4.3 AARD VAN BEHOEFTES

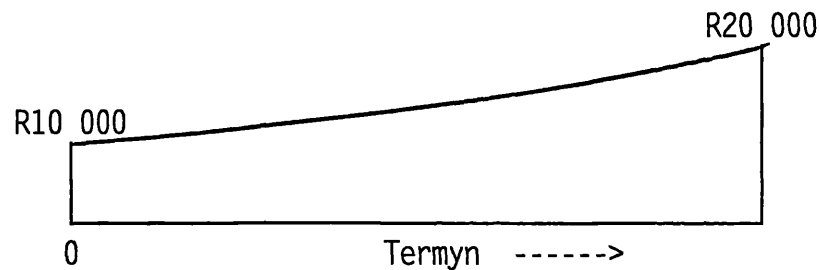
Kliënte se behoeftes kan ook aan die hand van veranderende waardes of potensiële verlies geklassifiseer word, te wete, toenemende, afnemende en konstante behoeftes.

**Toenemende behoeftes :** Dit verwys na 'n behoefte met 'n bepaalde aanvangswaarde (sê R10 000) wat oor 'n spesifieke periode toeneem (sê tot R20 000). Verskillende redes kan hiervoor aangevoer word.

- \* Inflasie veroorsaak dat die reële waarde van geld voortdurend daal. Om die daling in koopkrag teen te werk, moet meer gespaar en die bedrag dus jaarliks aangepas word.

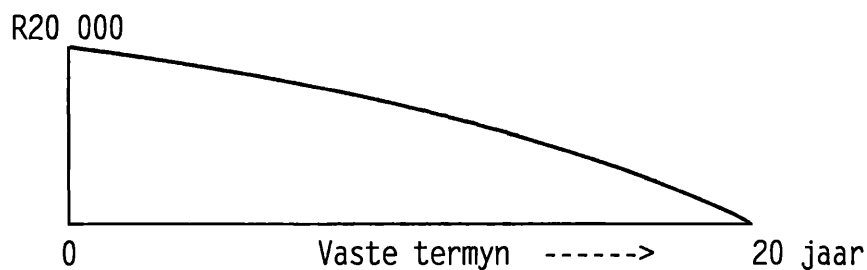
- \* Die toename in boedelwaarde kan verhoogde beredderingskoste en / of boedelbelasting tot gevolg hê.

**Figuur 2.8 : Toenemende behoefte**



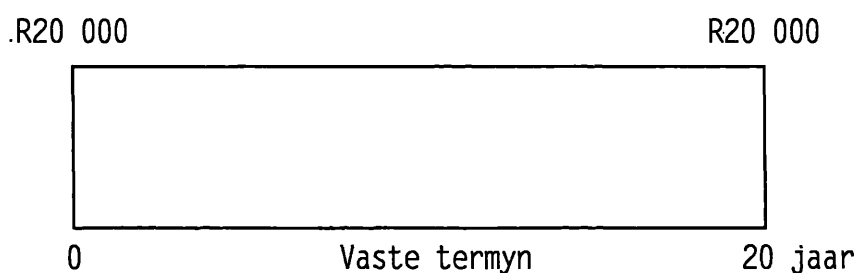
**Afnemende behoeftes** : Dit is die teenoorgestelde van 'n toenemende behoefte. In die geval van behuisinglenings, waar rente en kapitaal oor 'n vasgestelde tydperk gedelg word, daal die verpligting tot aan die einde van die periode. Dit is slegs waar indien die toepaslike rentekoers oor die periode dieselfde bly of die paaiemente dienooreenkomstig aangepas word. Indien nie, gaan die bykomende rente tot die kapitaal gevoeg word en kan dit omswaai in 'n toenemende behoefte. Figuur 2.9, toon die normale tendens van so 'n behoefte aan.

**Figuur 2.9 : Afnemende behoefte**



**Konstante behoeftes** : Dit verteenwoordig verpligtinge wat vir 'n bepaalde periode onveranderd bly. Geen delging of toename in die aanvanklike skuld vind plaas nie. Die verpligtinge se voorwaardes word gewoonlik kontraktueel tussen die partye vasgelê. Figuur 2.10 toon die behoefte skematies aan.

**Figuur 2.10 : Konstante behoefte**



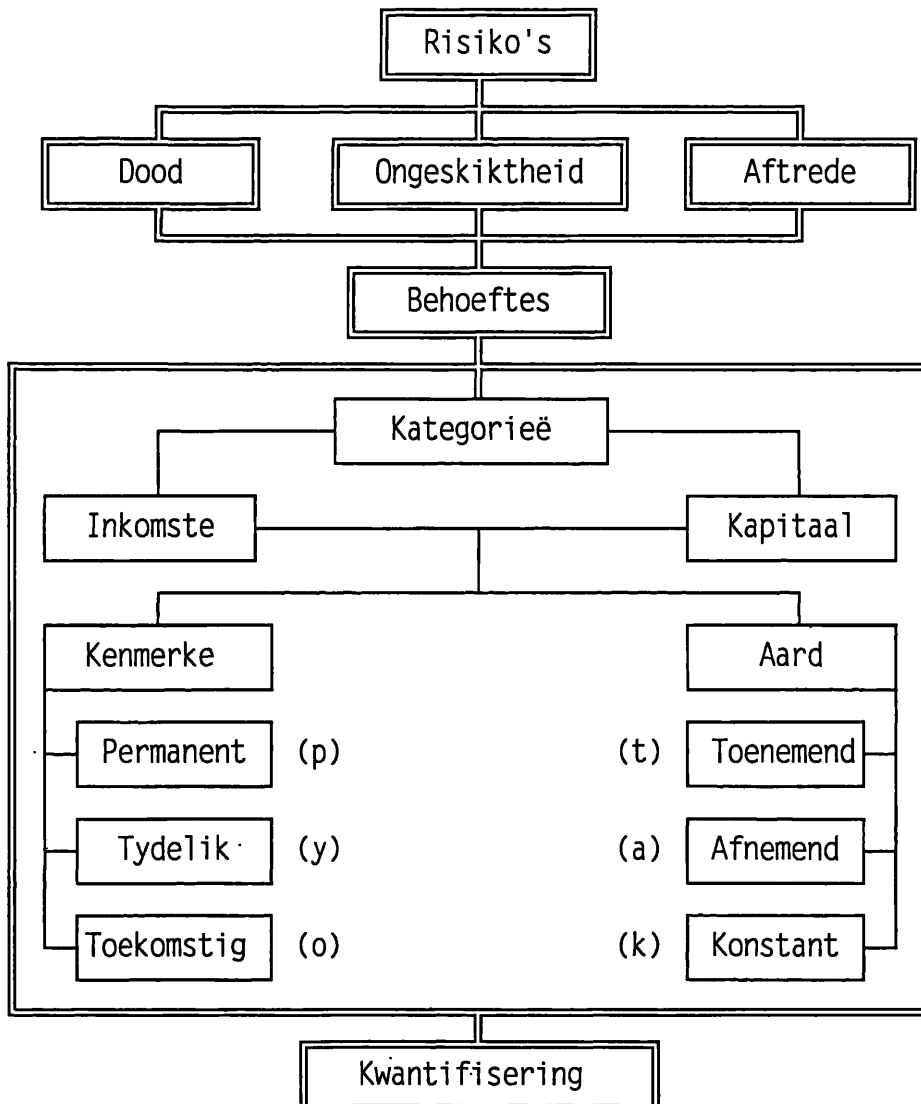
#### 2.4.4 SAMEVATTING

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die som van die potensiële verliese wat weens die intrede van 'n risiko kan ontstaan, uit 'n veelvoud van behoeftes saamgestel is. Indien die behoeftes van 'n kliënt aangespreek word, is die bedoeling dat die verliese wat kan ontstaan, geneutraliseer moet word. Die onderstaande proses kan vir ontledingsdoeleindes aangewend word.

- \* Identifiseer en ontleed die verskillende risiko's.
- \* Identifiseer en ontleed al die behoeftes van die kliënt.
- \* Kwantifiseer al die behoeftes ten einde die totale potensiële verlies vas te pen.

Onderstaande voorstelling dui aan hoe die ontleding gedoen word.

Figuur 2.11 : Behoeftentledingsproses



## 2.5 METODEDES OM BEHOEFTE TE HANTEER

'n Kliënt kan die behoeftes wat weens die intrede van die risiko's kan ontstaan, aanspreek deur die potensiële probleme te ontleed en oplossings daarvoor te vind. Dit kan afsonderlik (as enkelbehoeftes) of in kombinasie met ander (by wyse van 'n beplanning) hanteer word (Williams, 1995: 163, Dorfman, 1994: 286).

### 2.5.1 ENKELBEHOEFTE

Bestaande verpligtinge kan, weens die verdwyning van 'n kliënt se inkomste, by die intrede van een van die risiko's 'n finansiële verlies tot gevolg hê, byvoorbeeld, 'n lening vir 'n huis of ander eiendom wat nie gedelg word nie. Figuur 2.12 toon behoeftes waarop die ontledingsproses (Figuur 2.11) van toepassing kan wees en word die kodes ter illustrasie aan elke behoefte gekoppel.

Figuur 2.12 : Identifisering van enkelbehoeftes

Inkomstebehoeftes	Kapitaalbehoeftes
Risiko : Dood	
Inkomste vir : * Langslewende gade : (p)(t) * Afhanklike kinders: (y)(t)	Delging van laste : (p/y)(a/k) Studievoorsiening : (y)(t) Boedelkoste : * Eksekuteurskoste: (p)(t) * Boedelbelasting : (p)(t) Borgskappe : (p/t)(a/k/t) Erfporsies : (p)(k/t)
Risiko : Ongeskiktheid	
Inkomste vir : * Gesinsvoorsiening : (p)(t)	Delging van laste : (p/y)(a/k) Studievoorsiening : (y)(t) Borgverpligtinge : (p/t)(a/k/t)
Risiko : Aftrede	
Inkomste vir : * Gesin : (p)(t)	Delging van laste : (p/y)(a/k) Voorsienings vir : * Strandhuis : (y)(t) * Oorsese reis : (y)(t)

Elke behoefte wat hierbo getoon is, kan individueel hanteer word. Indien versekering as oplossing beskou word, neem die kliënt 'n



afsonderlike polis vir elke behoefte uit. Indien hy van mening is dat die voorsiening van inkomste die belangrikste is, maak hy eerste daarvoor voorsiening. Die enigste vereiste is dat die kapitaal en / of maandelikse inkomste beskikbaar moet wees. Dit beteken dat daar geen beperking op die metode van voorsiening geplaas word nie. In die geval van kapitaalbehoefte is dit noodsaaklik dat die kontant beskikbaar moet wees en sal die verskaffing van inkomste deur middel van 'n uittredingsannuïteit, byvoorbeeld, nie 'n oplossing bied nie (Paragraaf 2.7.5; Infra). Die behoeftes behoort dus geprioritiseer te word ten einde die belangrikste behoeftes die eerste te hanteer.

'n Rede waarom dié metode gebruik word, spruit uit die onkunde van beide die bemarker en die kliënt voort. Die administratiewe koste wat aan elke polis gekoppel is, veroorsaak dat dit nie 'n koste-effektiewe oplossing bied nie.

#### 2.5.2 KOMBINASIE VAN BEHOEFTE (by wyse van beplanning)

Tot dusver is elke behoefte op grond van sy bepaalde eienskappe hanteer en oplossings gevind. Die proses kan vergemaklik word deur holisties na al die behoeftes te kyk en te poog om een oplossing te vind. Die doel van die proses is om die kliënt in die posisie te stel dat hy slegs een polis koop waardeur 'n veelvoud van behoeftes bevredig kan word (Dorfman, 1994: 286, Williams, 1995: 163).

- \* Die versekerde kan byvoorbeeld 'n uittredingsannuïteit met doods- en ongeskiktheidsdekking uitneem om 'n inkomste by die intrede van enige van die persoonlike risiko's te verseker.
- \* Alternatiewelik kan 'n uitkeerpolis met dieselfde voordele uitgeneem en dieselfde resultate verkry word. Die verskil is dat die een 'n maandelikse inkomste verskaf en die ander 'n enkelbedrag. Enige oplossing moet dus aan die hand van 'n bepaalde kliënt se behoeftes en wense ontwerp word.

#### 2.5.3 BESTAANDE VOORSIENINGS

In paragraaf 2.3 is die belang van bestaande voorsienings reeds genoem. 'n Versekeraar oorweeg nie sy risiko bloot op die nuwe



aansoek wat ingedien word nie, maar ook dit wat reeds van krag is. Dit is veral tot voordeel van die kliënt indien die bestaande versekering in ag geneem word want;

- \* dit kan wees dat die kliënt reeds voldoende voorsiening het of die tekort kleiner kan wees wanneer slegs na die enkel-behoefte gekyk word en
- \* kan dit vir die kliënt kostebesparend wees omdat hy moontlik nie nodig het om 'n addisionele premie te betaal nie (Dorfman, 1994: 287).

Bestaande voorsienings kan maklik vanaf versekeraars, pensioen-fondse en ander instansies wat met finansiële dienste gemoeid is, bekom word.

#### 2.5.4 TEKORT / (SURPLUS)

Die resultaat nadat die behoeftes en voorsienings teen mekaar opgeweeg is, toon of die voorsienings voldoende is, al dan nie. Indien nie, behoort die verskil deur versekering of 'n kombinasie van produkte aangevul te word. Die kliënt moet self besluit welke van die metodes die beste vir sy bepaalde posisie sal wees. Die feit dat hierdie proses gevolg is, beteken nie dat die versekering deur die versekeraar aanvaar sal word nie. Die versekeraar gaan steeds bepaal of die versekering geregverdig is.

#### 2.5.5 KWANTIFISERING VAN DIE BEHOEFTE

Die feit dat 'n behoefte bestaan, beteken nie noodwendig dat skade gely gaan word nie. Die verlies van 'n waardelose item is immers nie skade nie. Die koppeling van 'n waarde aan versekering is moeilik, want wat is 'n mens se lewe per slot van rekening werd (Dorfman, 1994: 286, Williams, 1995: 286) ?

Eerstens word die posisie by dood ontleed. Figuur 2.13 toon 'n aantal behoeftes wat by die dood van 'n kliënt kan intree.

Figuur 2.13 : Kwantifisering van behoeftes by dood

Inkomstebehoefte	Kapitaalbehoefte
Inkomste vir : R	Delging van laste R .....
* Langslewende gade : .....	Studievoorsiening : .....
* Afhanklike kinders : .....	Boedelkoste :
* Ander afhanklikes : .....	* Eksekuteurskoste: .....
* Moeder : .....	* Boedelbelasting : .....
Totaal	Borgskappe : .....
	Erfporsies : .....
	Inkomstebelasting : .....
	Totaal
<u>Min</u> : Bestaande voor- sienings	<u>Min</u> : Bestaande voor- sienings
* Pensioen : .....	* Kontant in Bank : .....
* Annuïteite : .....	* Versekering : .....
* Inkomste uit beleg- gings : .....	* Ander beleggings: .....
	* Bates te gelde : .....
Tekort / (Surplus) : .....	Tekort / (Surplus): .....

\* Annuïteite = Uittredingsannuïteite

Die belangrikste vereiste van hierdie behoeftes is dat die voorsienings, van watter aard ook al, by die dood van die individu beskikbaar moet wees.

Die waarde van die **kapitaalbehoefte** verteenwoordig die kontantverpligtinge of wense waaraan op 'n bepaalde stadium uitvoering gegê moet word. Hierdie inligting kan uit verskillende dokumente bekom word, soos ooreenkomste en / of borgaktes wat skriftelik of mondelings kan wees, die oorledene se testament, of moet ooreenkomstig die Boedelwet, wet no. 66 van 1965, die Boedelbelastingwet, wet no. 45 van 1955 soos gewysig, die Inkomstebelastingwet, no. 58 van 1962, soos gewysig, bereken word. Hierdie behoeftes vereis dat die voorsienings in kontant aan die boedel betaalbaar moet wees. Uittredingsannuïteite, pensioen, groep-, en ander versekering ens., wat aan die gade gesedeer of begunstig is, is nie verdeelbare bates nie en kan nie vir hierdie verpligtinge aangewend word nie.

In die geval van **inkomstebehoefte** word verwys na paragraaf 2.3.2 waarvolgens die totale behoefte bepaal kan word. Die wyse waarop voorsiening vir hierdie behoeftes gemaak word, is nie onderworpe

aan die beperkings soos in die geval van kapitaalbehoefte nie.

**Ongeskiktheid** kan vir 'n klient 'n groter terugslag wees as selfs die dood, want sy inkomste verdwyn terwyl hy steeds in lewe is. Die waarskynlikheid is goed dat hy selfs aftree-ouderdom kan bereik, in welke geval hy boonop met die probleme van 'n afgetredene opgesaam word. Tesame hiermee moet in gedagte gehou word dat die huishoudelike uitgawes onveranderd is en intendeel as gevolg van 'n toename in mediese koste kan verhoog (Vaughan, 1982: 268, Amling & Droms, 1986: 311). 'n Paar van die probleme wat met die intrede van hierdie risiko kan ontstaan, is byvoorbeeld :

- \* Die gesin se lewenstandaard kan daal weens die vermindering in inkomste.
- \* Die waarskynlikheid is groot dat die doelwitte wat vir die opleiding van kinders en aftrede gestel is, nie gaan realiseer nie.

Figuur 2.14 : Kwantifisering van behoeftes by ongeskiktheid

Inkomstebehoefte	Kapitaalbehoefte
R	R
Inkomste vir :	Delging van laste : .....
* Self en gesin : .....	Studievoorsiening : .....
* Ander afhanklikes : .....	Borgskappe : .....
* Moeder : .....	Totaal : .....
Totaal	
<u>Min</u> : Bestaande voor- sienings	<u>Min</u> : Bestaande voor- sienings
* Pensioen : .....	* Enkelbedrae :
* Annuïteite : .....	* Pensioen : .....
* Inkomste uit beleg- gings : .....	* Annuïteite : .....
	* Groepversekering : .....
	* Kontant in Bank : .....
	* Versekering : .....
	* Ander beleggings : .....
	* Bates te gelde : .....
Tekort / (Surplus) : .....	Tekort / (Surplus) : .....

\* Annuïteite = Uittredingsannuïteite

Die kwantifisering van behoeftes by ongeskiktheid is onderworpe aan beperkings wat op die uitbetaling van voordele geplaas word deur



die Vereniging van Lewensversekeraars (LOA), die individuele versekeraars om hulle risiko te beperk asook die Versekeringswet.

Die vereistes aangaande die kapitaal- en inkomstebehoefte soos by dood is ook in hierdie geval van toepassing, maar verskil aangesien die kliënt self die voordele gaan ontvang.

**Veroudering** bring mee dat die kliënt sy verdienvermoë verloor en dus nie meer ekonomies aktief gaan wees nie. Die uiteinde is dat hy tot sy dood op die reserwes, wat tot en met sy aftrede opgebou is, moet lewe. Voorsiening vir aftrede verteenwoordig dus die kapitaal wat nodig is om oor die restant lewensverwachting te oorleef. Indien ondervoorsien is, kan dit beteken dat hy, soos in paragraaf 2.2.4 getoon, moet werk of van ander afhanklik gaan wees. Die goue jare van die persoon se lewe kan so in 'n nagmerrie ontaard. Figuur 2.15 handel oor die kwantifisering van 'n kliënt se behoeftes vir aftrede.

Figuur 2.15 : Kwantifisering van behoeftes by aftrede

Inkomstebehoefte	Kapitaalbehoefte
R	R
Inkomste vir :	Delging van laste : .....
* Self en gesin : .....	Voorsienings vir :
* Ander afhanklikes : .....	* Aftree huis : .....
* Moeder : .....	* Oorsese reis : .....
Totaal : .....	* Erfporsies : .....
	Totaal : .....
<u>Min</u> : Bestaande voor-	<u>Min</u> : Bestaande voor-
sienings	sienings
* Pensioen : .....	* Enkelbedrae :
* Annuïteite : .....	* Pensioen : .....
* Inkomste uit beleg-	* Annuïteite : .....
gings : .....	* Kontant in Bank : .....
	* Versekering : .....
	* Ander beleggings : .....
	* Bates te gelde : .....
Tekort / (Surplus) : .....	Tekort / (Surplus) : .....

\* Annuïteite = Uittredingsannuïteite

Die inkomstebehoefte = W

$$W = i \times S \times L$$



- 34 -

W = Die kontantwaarde van die bedrag wat nodig is om die inkomste soos deur  $i \times S \times L$  verteenwoordig te gee.

i = Die persentasie van sy huidige salaris wat aanvaarbaar sal wees indien hy nou sou aftree.

S = Die huidige salaris van die kliënt insluitend alle voordele wat wegval indien hy sou aftree.

L = Die lewensverwagting van die kliënt na aftrede tot dood. In die geval van 'n persoon wat op 65jarige ouderdom aftree, is dit nog 14 jaar.

$$\begin{aligned} \text{Die maandelikse besparing} &= M \\ M &= W \div J \times 12 \end{aligned}$$

M = die maandelikse bedrag wat bespaar moet word.

W = die bedrag soos hierbo bepaal.

J x 12 = die aantal maande wat die kliënt nog oor het tot dat hy gaan aftree.

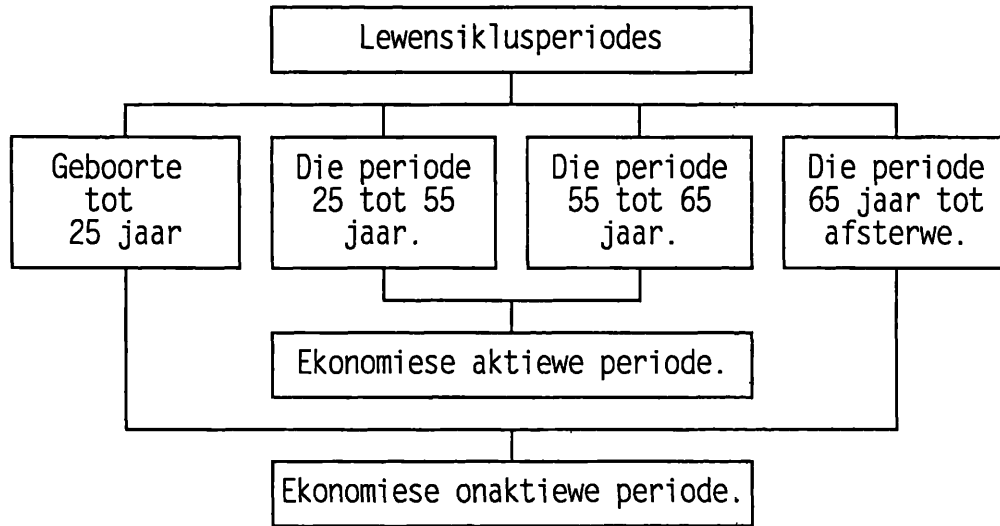
Hierdie bedrae verteenwoordig die kontantwaarde, uitgesluit enige voorsiening vir inflasie. Die maandelikse besparing moet dus op 'n jaarlikse basis aangepas word. Beplanning vir aftrede word belangriker weens die ;

- \* drastiese daling in die waarde van geld wat veroorsaak dat die kliënt elke maand meer fondse gaan nodig hê en die
- \* vordering in die mediese wetenskap omdat die lewensverwagting van die mens verleng word en die verwagte styging in mediese koste wat daarmee gepaard gaan.

## 2.6 LEWENSIKLUS VAN DIE MENS

Die lewensiklus van die mens is van wesenlike belang wanneer voorsiening gemaak word om die finansiële gevare die hoof te bied en kan in vier stadia soos in figuur 2.16 getoon, opgedeel word (Amling & Droms, 1986: 505; Dorfman, 1994: 296).

Figuur 2.16 : Die lewensiklus van die mens



### 2.6.1 DIE PERIODE GEBOORTE TOT 25 JAAR

Tydens die periode **geboorte tot 25 jaar** is 'n kind meestal van sy ouers afhanklik en dit kan hoofsaaklik as die opleidingsperiode gesien word waartydens die onderstaande aandag ontvang :

- \* Voorskoolse- en laerskoolperiode.
- \* Die hoërskoolperiode.
- \* Die naskoolse opleidingsperiode.

Aangesien die kind in 'n opleidingsfase is en nie sy eie inkomste verdien nie, word hy as ekonomies onaktief beskou. Afhangende van die mate van opleiding wat hy ondergaan, gaan die behoeftes ook verskil. Indien 'n ouer voorsiening wil tref vir sy kind se universiteitsopleiding, sal meer fondse benodig word as die geval waar hy die skool na matriek verlaat en gaan werk. Die verandering wat tans ten opsigte van staatsondersteunde opleiding ondergaan word, gaan baie groter druk op die ouers plaas om self voorsiening te maak.

### 2.6.2 DIE PERIODE 25 TOT 55 JAAR

By bereiking van die periode **25 tot 55 jaar** betree die individu die ekonomiese aktiewe tydperk, met ander woorde hy het sy:

- \* skoolloopbaan afgehandel,
- \* moontlik 'n naskoolse kwalifikasie behaal, en

- \* sy eerste werk aanvaar.

Dit is egter ook die periode waar die meeste verpligtinge aanvaar word, te wete:

- \* die kies van 'n huweliksmaat en verwekking van kinders,
- \* die koop van eiendom, soos byvoorbeeld 'n huis of die begin van 'n eie besigheid, met ander woorde, die opbou van 'n boedel.

Die verantwoordelikheid van die ouers teenoor hulle kinders soos in paragraaf 2.6.1 hierbo bespreek, herhaal dus want hy moet op sy beurt vir sy kinders se opleiding voorsien.

### 2.6.3 DIE PERIODE 55 TOT 65 JAAR

Tydens hierdie periode is die kinders in hulle loopbane geplaas. Die ouers is alleen en sien dit as 'n sorgelose periode, maar dit kan allermins as sodanig beskou word. By oorweging van die finansiële vermoë en verpligtinge gedurende die vorige stadiums, is dit duidelik dat (a) die kliënte in die meeste gevalle nie in staat was om vir aftrede te voorsien nie, want (b) hulle het groot verpligtinge gehad om hulle kinders te onderhou en op te voed (Paragraaf 6.4.1.4; Infra).

Hierdie periode bied die kans aan die kliënt om in die oorblywende 10 jaar indien hy op 65 aftree, voldoende voorsiening te maak (die agterstand aan te vul wat oor die jare opgebou het) om 'n sorgelose periode van aftrede binne te gaan. Dit voorspel dus ook dat hy die laaste fase van ekonomiese aktiewe lewe betree het (Paragraaf 6.4.2.4; Infra).

### 2.6.4 DIE PERIODE 65 JAAR TOT DOOD

Wanneer 'n kliënt hierdie ouderdom bereik het, is die kans groot dat hy sy verdienvermoë verloor het. Die waarskynlikheid dat hy 'n lonende werk gaan kry, verskraal met die toename in ouderdom. Die kliënt moet dus tydens die ekonomiese aktiewe periode voorsorg tref dat hy sonder bekommernisse op sy versamelde bates kan leef. Die



kapitaal wat beskikbaar raak, moet dus te alle tye op die beste wyse belê word, sodat inflasie onder meer nie sy tol eis nie.

#### 2.6.5 SAMEVATTING

Samevattend kan dus gesê word dat die verskillende stadia waarin 'n kliënt gaan wees, 'n wesenlike rol speel met betrekking tot die behoeftes en bestebare inkomste wat hy sal hê. Indien hierdie stadia nie deeglik in oorweging geneem word nie, kan dit beteken dat foutiewe oplossings en / of aanbevelings gemaak word.

### 2.7 SOORTE VERSEKERING

Die oorheersende onderwerp tot dusver was die aanspreek van risiko's, behoeftes en hantering daarvan tesame met die bevestiging van die verskillende stadia in 'n kliënt se lewe wat die voorkoms van behoeftes kan beïnvloed. Die doel van versekering is, soos in paragraaf 2.1 aangetoon, om die beskerming teen finansiële verliese te bied wat by die intrede van bepaalde risiko's kan ontstaan. Daar bestaan egter verskillende soorte versekering wat verskillende behoeftes aanspreek. Die bepaling van 'n oplossing sal nie volledig wees indien dit nie bespreek en die kenmerke geïdentifiseer word nie. Die volgende gedeelte handel gevolglik oor die verskillende soorte versekering en die kenmerke wat aan elkeen gekoppel word.

By die bespreking van die verskillende produkte kan die afleiding ook gemaak word dat die produkte van die versekeraars in Suid-Afrika nie wesenlik kan verskil nie, aangesien hulle aan dieselfde beperkinge onderworpe is. Gepaardgaande hiermee is die versekeringsmark in Suid-Afrika hoogs mededingend en kan die een versekeraar dit nie bekostig om 'n mededingende voordeel aan 'n ander te gee bloot op die samestelling van 'n produk nie (Hoofstuk 3; Infra).

#### 2.7.1 TERMYNVERSEKERING

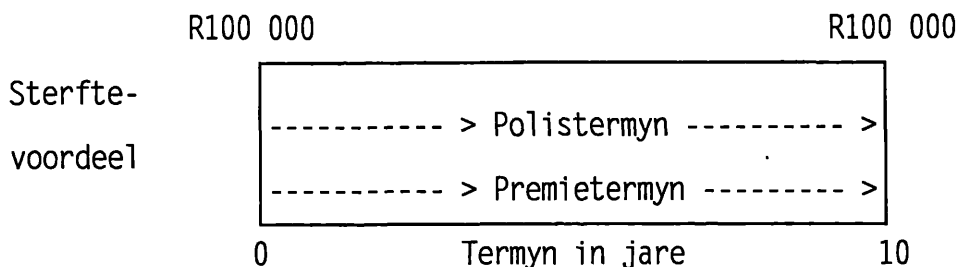
Verskillende variasies van termynversekering bestaan, maar openbaar die onderstaande gemeenskaplike kenmerke (Inligting bekom van versekeraars, Black & Skipper, 1987: 51, Dorfman, 1994: 256 - 265) :

- \* Dekking word vir 'n vaste termyn, volgens keuse van die kliënt verskaf en uitbetaling vind slegs plaas indien die versekerde risiko binne die polistermyn intree.
- \* Die polis word nietig by die verstryking van die termyn.
- \* Premies kan in 'n enkelbedrag of vir die volle termyn of tot die dood van die kliënt betaal word, welke ook al die eerste plaasvind.
- \* Die premies is slegs voldoende om die administratiewe en dekkingskoste van die polis te betaal, m.a.w. daar is nie 'n besparingskomponent nie.
- \* Dit beskik ook nie oor 'n lenings- of afkoopwaarde nie en kan nie volopbetaald gemaak word nie. Indien die kliënt die polis voor die einde van die termyn wil beëindig, staak hy bloot die betaling van die premies.

Termynversekering kan in konstante- en afnemende termynversekering verdeel word met unieke kenmerke wat aan elkeen gekoppel is, wat hieronder bespreek word.

**Konstante termynversekering** is beskrywend van die voordeel wat ontvang word, naamlik dat die dekking wat verskaf word vir die volle termyn vas is in nominale terme. Indien die aanvangsdekking R100 000 is, sal dit dieselfde bly tot aan die einde van die termyn. Figuur 2.17 gee 'n skematiese voorstelling.

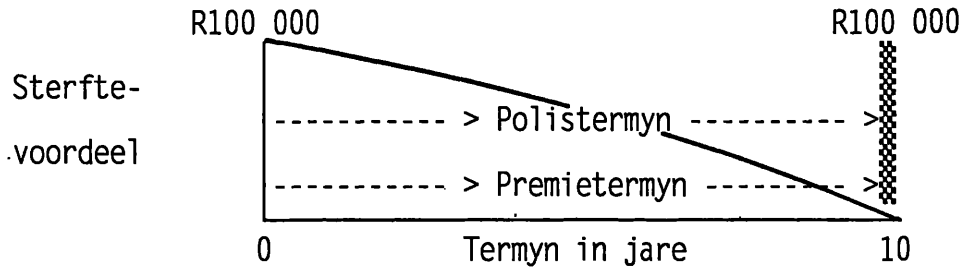
Figuur 2.17 : Konstante termynversekering



**Afnemende termynversekering** se belangrikste kenmerk is, soos die naam aandui, dat die dekking oor die gekose termyn verminder en uiteindelik op nul eindig. Die onderstaande skets gee 'n grafiese

voorstelling van die werking van hierdie versekering.

Figuur 2.18 : Afnemende termynversekering



Dit staan ook bekend as verbandversekering aangesien dit gewoonlik uitgeneem word ten einde 'n verband te delg, indien die verbandnemer ontydig te sterwe kom.

Aangesien termynversekering na 'n bepaalde tyd nietig word, staan dit ook bekend as **tydelike versekering**. Ten einde te verseker dat die kliënt die sterftevoordeel behou (waar nodig), is dit noodsaaklik dat 'n **omskeppingsvoordeel** ingebou word. Die volgende voorwaardes word gewoonlik in so 'n omskeppingsvoordeel ingesluit :

- \* Bewys van goeie gesondheid word nie van die kliënt verwag nie.
- \* Die tarief van die nuwe versekering word bepaal op die datum waarop die omskakeling plaasvind.
- \* Omskakeling kan enige tyd binne die polistermyn gedoen word.
- \* Dekking is beperk tot die bedrag wat op die datum geldig is.

Die **aanwending van termynversekering** word in tabel 2.2 getoon.

Tabel 2.2 : Termynversekering en behoeftes

Vergelyking van kenmerke	
Termynversekering	Behoeftes paragraaf 2.4
1. Dekking geld vir vaste termyn	1. Behoefte moet tydelik wees.
2. Dekking konstant of afnemend	2. Behoefte konstant of afnemend
3. Betaal slegs by dood of ongeskiktheid (indien ingesluit).	3. Behoefte bestaan slegs by dood of ongeskiktheid.
4. Geen kontantwaarde wat tussentyds kan betaal nie.	4. Kontant of tussentydse voordele moet nie deel van die behoefte wees nie.

### 2.7.2 HELELEWENSVERSEKERING

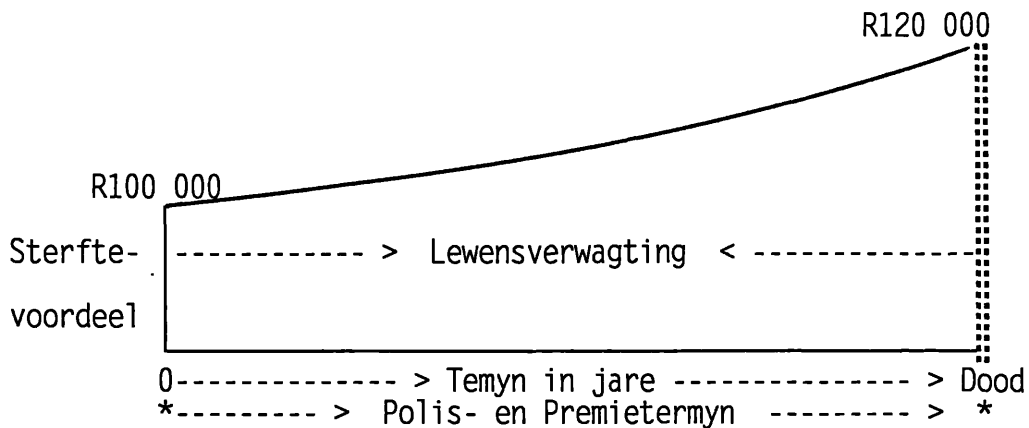
Die benaming is onderskeidend van ander versekering, naamlik, dat dit oor die volle lewensduur van die kliënt strek en staan ook as permanente versekering bekend. In teenstelling met termynversekering wat tydelik van aard is, sal die voordeel op een of ander stadium betaal word. Die onderstaande is 'n opsomming van die kenmerke:

- \* Die voordele val die kliënt of sy boedel / begunstigdes by sy dood / ongeskiktheid (indien ingesluit) toe.
- \* Dit bou 'n kontantwaarde (besparingsgedeelte) op wat afgekoop of waarteen, teen heersende rentekoerse geleen kan word.
- \* Indien die dekking nie meer benodig word nie, kan dit volopbetaald gemaak word.
- \* Premies is gewoonlik betaalbaar tót by die kliënt se dood.

'n Onderskeid word ook tussen lewensversekeringspolisse gemaak op grond van die periode wat premies betaalbaar gaan wees, te wete, **bepaalde premies of onbepaalde premie helelebensversekering**. Die onderstaande figure toon die werking van die kenmerk.

In die geval van onbepaalde premie helelebensversekering moet die kliënt vir die periode totdat hy te sterwe kom die premie betaal ongeag die ouderdom wat hy bereik. Afhangende van die produksamestelling, kan die waarde met die verloop van tyd, na gelang van die prestasie van die versekeraar, toeneem.

Figuur 2.19 : Onbepaalde premie helelebensversekering

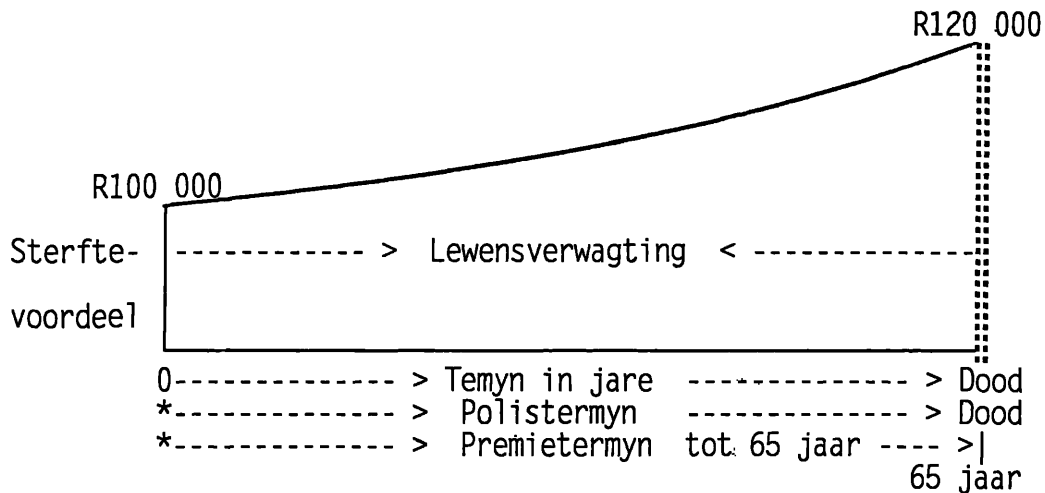


Die samestelling van **bepaalde premie helelebensversekering**



verskil van die vorige slegs in die mate dat die premies nie tot die dood betaal word nie. Die onderstaande voorstelling beklemtoon die verskil.

Figuur 2.20 : Beperkte premie helelebensversekering



Dit is dus duidelik dat die kliënt premies betaal tot op ouderdom 65 maar dat die voordeel slegs by dood betaalbaar is.

Aangesien hierdie versekering slegs uitbetaal by dood, voldoen dit ook aan die vereistes van permanente behoeftes en kan dit derhalwe as 'n oplossing in sulke gevalle aangewend word. Tabel 2.3 vergelyk die kenmerke van hierdie versekering en ooreenstemmende behoeftes met mekaar.

Tabel 2.3 : Helelebensversekering en behoeftes

Vergelyking van kenmerke.	
Helelebensversekering	Behoeftes paragraaf 2.4
1. Dekking geld vir die lewensverwagting van die versekerde	1. Behoefte moet permanent van aard wees.
2. Dekking moet konstant of toenemend van aard wees.	2. Behoefte moet of konstant of toenemend wees.
3. Betaal slegs by dood of ongeskiktheid (indien ingesluit).	3. Behoefte moet slegs by dood of ongeskiktheid bestaan.
4. Beskik wel oor kontantwaarde wat afgekoop of volopbetaald gemaak kan word.	4. Kontant of tussentydse voordele behoort nie deel van dié behoeftes te wees nie.

Bogenoemde tabel toon duidelik dat 'n persoon wat tussentydse

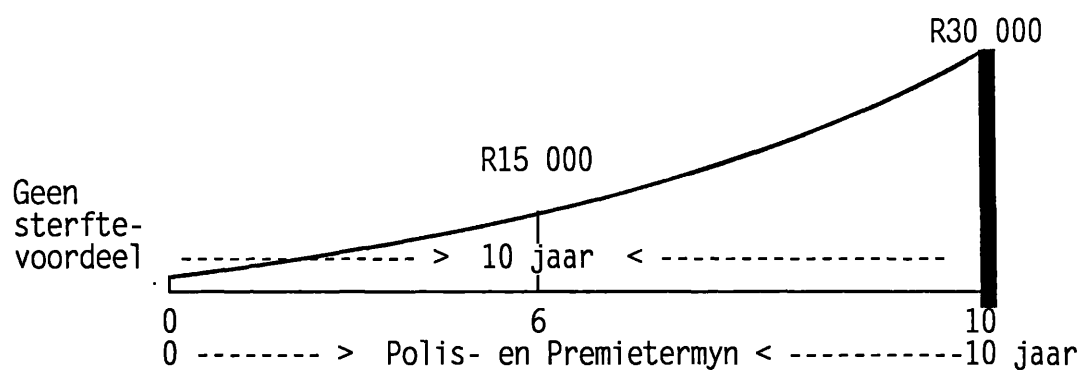
kontantvoordele benodig, nie van hierdie soort versekering gebruik kan maak nie.

### 2.7.3 UITKEERVERSEKERING

Hierdie versekering stem grootliks met helelewensversekering ooreen met die enigste werklike verskil dat 'n bepaalde termyn daaraan gekoppel word (Fowler, 1987; 63). 'n Onmiddellike onderskeid moet tussen twee soorte uitkeerversekering, te wete, dié met en sonder doodsdekking getref word. Die belangrikste onderskeidende kenmerke is die volgende :

- \* Uitkeerversekering **met doodsdekking** betaal by dood tydens die termyn van die versekering die versekerde bedrag aan die kliënt se begunstigdes of sy boedel uit. By verstryking van die termyn word die kontantwaarde aan die kliënt uitbetaal.
- \* Indien **doodsdekking nie** deel van die versekering vorm nie, sal die inbetaalde premies plus rente aan die oorledene se boedel of naasbestandes betaal word. By verstryking van die polistermyn word die kontantwaarde (eiswaarde) uitbetaal.
- \* Ongeskiktheidsdekking kan slegs by uitkeerversekering gevoeg word as dit ook doodsdekking verskaf. Daarom kan polisse sonder dekking nie vir ongeskiktheid voorsiening maak nie. Onderstaande figure toon die werking van uitkeerversekering.

Figuur 2.21 : Suiwer uitkeerversekering



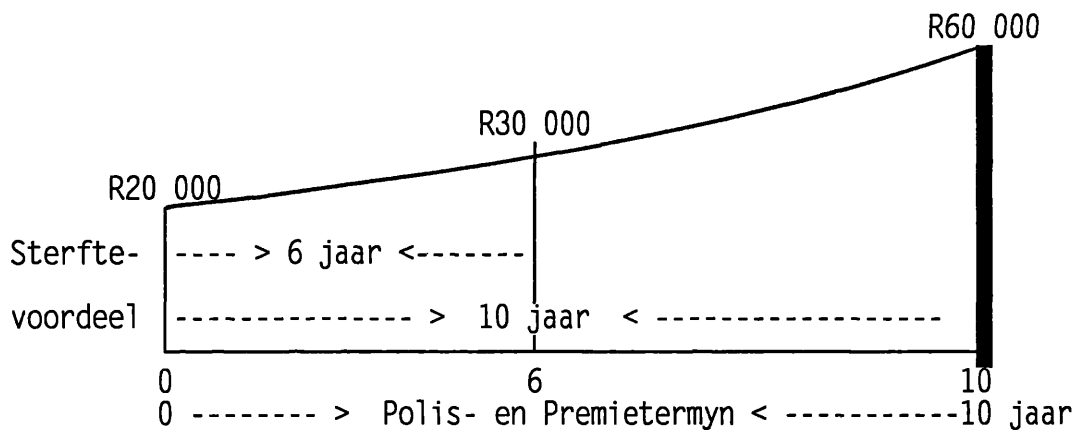
Suiwer uitkeerversekering verskaf nie doodsdekking nie. Derhalwe is lang termyn spaar die enigste behoefte waarvoor dit aangewend

kan word. Dit bied veral vir die ongedissiplineerde persoon, weens die kontraktuele aard van versekering, 'n ideale wyse waarop fondse bymekaar gemaak kan word (Fowler, 1987; 58).

Die gedissiplineerde persoon kan dikwels 'n groot gedeelte van die koste, wat deel van die versekering vorm, spaar deur eerder op 'n gereelde basis in effektetrusts te belê (Marx, 1992: 64). In teenstelling met versekering, is die kapitaal wat in 'n effektetrust opgesluit is, te enige tyd vir die belegger beskikbaar. Dit beteken dus, dat spaarbehoefte nie noodwendig deur middel van versekering die beste bevredig word nie. Al die alternatiewe behoort deeglik oorweeg te word ten einde by die bepaalde behoefte aan te pas.

**Uitkeerversekering met doodsdekking** word aangewend in die plek van helelewensversekering waar dekking vir 'n lang tydperk benodig word, maar na 'n bepaalde periode 'n kontantwaarde moet voorsien om 'n bepaalde verpligting na te kom. Die werking van die versekering word hieronder aangedui:

Figuur 2.22: Uitkeerversekering met sterftevoordele



Bogenoemde skets toon dat die aanvanklike sterftevoordeel onder die versekering R20 000 beloop het. Indien die versekering winsdelend is, kan dit gebeur dat die sterftevoordeel na R30 000 en uiteinde-lik na R60 000 styg.

Weens die feit dat die waarde van die polis aan die einde van die termyn uitbetaal word, voldoen dit aan die vereiste van 'n tydelike behoefte.



Tabel 2.4 : Uitkeerversekering en behoeftes

Vergelyking van kenmerke	
Uitkeerversekering	Behoeftes paragraaf 2.4
1. Dekking geld vir die duur van polistermyn.	1. Behoefte moet tydelik van aard wees.
2. Dekking moet konstant of toenemend van aard wees.	2. Behoefte moet of konstant of toenemend wees.
3. Betaal slegs by dood of ongeskiktheid (indien ingesluit).	3. Behoefte moet slegs by dood of ongeskiktheid bestaan.
4. Beskik wel oor kontantwaarde wat afgekoop of volopbetaald gemaak kan word.	4. Kontant of tussentydse voordele kan deel van die behoefte wees.

Uitkeerversekering bied aan die kliënt verdere voordele wat aan die einde van die termyn oorweeg kan word (Fowler, 1987; 63) :

- \* Die kliënt kan die waarde in kontant neem en dit aanwend volgens sy wense.
- \* Hy kan die kontantwaarde by die versekeraar laat sonder die betaling van verdere premies en inkomste daaruit trek.
- \* Hy kan die kontantwaarde daar laat met of sonder die verdere betaling van premies en die voordeel laat groei.

Bogenoemde skep gunstige geleenthede wat by die aftrede van 'n kliënt in sy beplanning benut kan word.

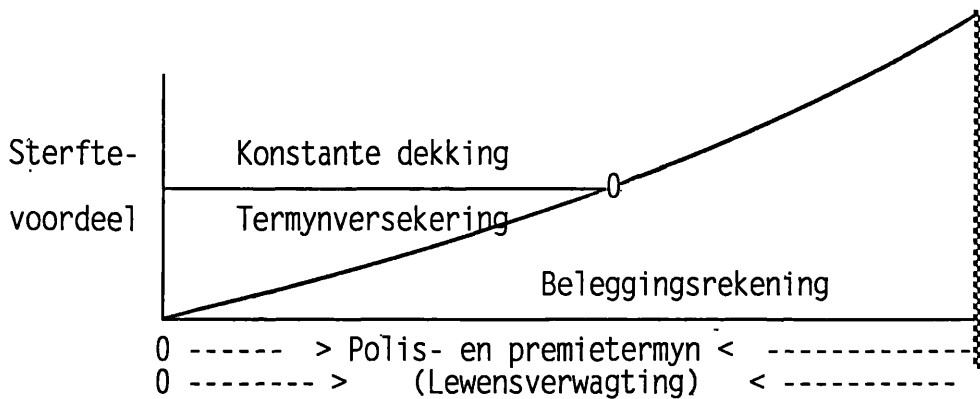
#### 2.7.4 UNIVERSELE LEWENSVERSEKERING

Die gewildheid van die universele lewensversekering vereis dat dit afsonderlik aandag moet geniet. Die inligting wat hier getoon en bespreek word, is vanaf Sanlam bekom. 'n Aantal aspekte van die produk word hieronder bespreek.

Die produk bestaan uit twee elemente - 'n **beleggingsrekening en termynversekering** - wat saam die **totale dekking** van die versekering verteenwoordig. Figuur 2.23 hieronder illustreer die

samestelling van die produk.

Figuur 2.23 : Universele lewensversekering



Die dekkingsbedrag word vir 'n bepaalde termyn gewaarborg en sal gedurende die termyn nie minder wees as die dekking wat aanvanklik vasgestel is nie. Die beleggingsrekening verteenwoordig 'n suiwer uitkeerpolis. Dit gaan nie noodwendig 'n egalige styging toon soos in die figuur nie, aangesien die versekeraar se beleggingsprestasie weens verskeie faktore van jaar tot jaar kan verskil. Die dekking word aanvanklik deur middel van termynversekering verskaf, maar geleidelik deur die beleggingsrekening vervang. Indien die groei van die versekeraar nie tred hou met die afname in die termynversekering nie, sal dit steeds konstant gehou word, maar die premie sal dienoooreenkomstig aangepas word om voorsiening te maak vir die koste van dekking. Die omgekeerde geld egter ook waar die groei vinniger plaasvind as die aanvanklike raming en sal die koste van dekking goedkoper wees weens die afname in dekking. Die versekering is hoofsaaklik in twee dekkingsvlakke beskikbaar :

- \* **Maksimum dekking** verteenwoordig die maksimum dekking wat die versekeraar bereid is om vir 'n premie aan die kliënt te gee.
- \* **Keuse dekking** gee die kliënt die geleentheid om 'n keuse van dekking tussen R10 000 en 70% van maksimum te kies.

### 2.7.5 UITTREDINGSANNUÏTEITE

Uittredingsannuïteite is gedurende die 1960's ingestel met die doel om belastingvoordele, wat soortgelyk is aan pensioenfondse, vir professionele persone en selfverdieners te bekom. Lidmaatskap is

egter uitgebrei om alle persone, selfs die wat aan pensioenfondse behoort, in te sluit (Bishop, 1982:12-9). Die befondsingsmetode van uitkeerversekering en uittredingsannuïteite toon 'n sterk ooreenkoms aangesien die produksamestellings eenders is (Paragraaf, 2.7.3; Supra: Bron: Sanlam). Dit is egter belangrik dat die wesenlike verskille tussen die twee produkte beklemtoon word.

Tabel 2.5 : **Uitkeerversekering vs uittredingsannuïteite**

Vergelyking van kenmerke	
Uitkeerversekering	Uittredingsannuïteite
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Premies nie belasting aftrekbaar nie.</li><li>2. Voordele word aan die einde van die termyn in 'n enkelbedrag betaal.</li><li>3. Indien dit voldoen aan die vereistes van die Versegingswet is die opbrengs belastingvry..</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bydraes wel aftrekbaar onderworpe aan beperkings.</li><li>2. Voordele aan die einde word in die vorm van pensioen betaal waarvan 'n derde in 'n enkelbedrag geneem kan word.</li><li>3. Die enkelbedrag word onderworpe aan sekere vereistes gedeeltelik van belasting vrygestel. Die pensioen is ten volle belasbaar.</li></ol>

Soos in die behoefte-ontleding getoon, word annuïteite aangewend om inkomste te voorsien, maar dit kan in 'n beperkte mate ook aangewend word om kapitaal te voorsien, vanweë die metode waarop uitbetaling van die voordele by eiswording plaasvind.

#### 2.7.6 SAMEVATTING

Die soorte versekering wat bespreek is, toon elkeen sy eie kenmerke en kan met bepaalde behoeftes van 'n kliënt versoen word. Indien behoorlik daaraan aandag gegee word, is dit die beste en die goedkoopste keuse wat gemaak kan word.

#### 2.8 KEUSE VAN TUSSENGANGER EN VERSEKERAAR

Die finale keuse wat gemaak moet word, is welke tussenganger die versekering moet voorlê en by watter maatskappy dit geplaas moet word. Aandag word aan die bepaalde bemarker gegee (Dorfman, 1994: 115 - 117).



### 2.8.1 KEUSE VAN TUSSENGANGER

Dit is noodsaaklik dat daar 'n vertrouensverhouding tussen die kliënt en die tussenganger moet bestaan aangesien dit die enigste wyse is waarop vertroulike inligting openbaar gemaak sal word. Die vergoeding van tussengangers bestaan ongelukkig uit kommissie wat deur die skryf van versekering verdien word. Dit veroorsaak outomaties 'n mate van agterdog jeens die tussenganger, want die vraag ontstaan of hy werklik die kliënt se belang eerste stel of is hy agter die kommissie aan wat hy uit die transaksie kan verdien ?

Ten einde hierdie probleem te oorbrug, moet die kliënt homself vergewis van die kwaliteite van die tussenganger alvorens hy met hom onderhandel. David M. Stitt stel dit in Insurance Sales van November 1991 dat 'n kliënt gewoonlik die volgende vrae het :

- \* "Can I trust this person ?"
- \* "Is this person knowledgeable ?"
- \* "Is this person sufficiently experienced ?"
- \* "Is this person well equipped ?"
- \* "Does this person have sufficient backup ?"
- \* "Does this person have professional credentials ?"
- \* "Does this person understand my problems ?"
- \* "Does this person care about me ?"
- \* "Do I feel comfortable talking to this person ?"

Die noodsaak om 'n tussenganger te evalueer en te keur word deur die onderstaande stellings onderstreep (Black & Skipper, 1982: 184):

- \* Al glo 'n onervare tussenganger aan die voorstel wat hy aan 'n kliënt doen, beteken dit nie dat dit die beste advies vir die kliënt is nie.
- \* 'n Tussenganger se bedoelings kan absoluut eerlik en opreg wees, maar as hy oningelig is, kan die kliënt deur sy aanbevelings benadeel word.

Dit is absoluut belangrik om in gedagte te hou dat "From a buyer's standpoint, a good agent or other advisor is one who ;



- 48 -

- \* places the interest of the client first
- \* has up-to-date knowledge of the business, including product and market availability
- \* gives clients continuing service (Black & Skipper, 1982:184, Fowler, 1987; 38, Dorfman, 1994: 115).

Die beste wyse om 'n kliënt se versekeringsportefeulje te hanteer is deur 'n holistiese benadering te volg (Paragraaf 2.5.3; Supra). Tom Maher skryf gepas in Insurance Sales van Oktober 1992 op bladsy 37 dat finansiële beplanning deur die International Association of Financial Planning in die onderstaande ses stappe verdeel word.

- \* Die insameling en beoordeling van alle relevante data.
- \* Die identifisering van finansiële doelwitte.
- \* Die identifisering van probleme waaraan aandag gegee moet word.
- \* Die verskaffing van 'n skriftelike finansiële plan.
- \* Die implementering van die plan of die koördinerings daarvan sodat dit wel geïmplementeer word.
- \* Die periodieke hersiening van die plan.

Op die een of ander wyse moet die kliënt 'n metode aanwend om die beste persoon te vind, waarvoor die onderstaande riglyne gebruik kan word :

- \* Kontak 'n kliënt of kliënte met wie die bepaalde tussenganger reeds voorheen onderhandel het om te bepaal wat die kwaliteit van die diens is wat hy lewer en in watter mate hy in staat is om objektiewe advies te gee.
- \* Bepaal die kwaliteit van die opleiding wat hy deurloop het.
- \* Bepaal vir watter maatskappy die tussenganger werk en hoe lank hy reeds in die versekeringsbedryf is.

Die onus rus op die kliënt om te bepaal deur wie en by wie hy sy versekering wil plaas (Fowler, 1987 ; 56, Dorfman, 1994: 113). Die kwaliteit diens wat hy gaan ontvang, hang af van die mate waarin hy bereid is of was om keuring op die tussenganger te doen.





### 2.8.2 KEUSE VAN VERSEKERAAR

Die kliënt moet ten einde laaste 'n keuse tussen die verskillende maatskappye maak sodat hy sy versekering kan plaas. Dit is nie 'n eenvoudige taak nie en 'n paar van die aspekte word hieronder aangehaal (Black & Skipper, 1982, 194 tot 200, Dorfman, 1994: 114).

Dit is van belang om te bepaal watter **produkte** die versekeraars beskikbaar stel, want dit kan gebeur dat al die maatskappye nie poog om alle markte te bedien nie. Dit kan outomaties tot gevolg hê dat die beste versekeraar, op 'n ander gebied, uitgeskakel word. Indien versekeraars se onderskrywingsbeleid en hul sienings oor standaard en sub-standaard risiko's verskil, kan dit aanleiding gee tot 'n verskil in koste. 'n Liberale benadering het tot gevolg dat daardie maatskappy se koste, weens meer eise, hoër as die ander s'n is.

Die tweede belangrike aspek wat ter sake is, is die **diens** wat deur die versekeraar gelewer word. Dit is baie belangrik dat in gedagte gehou moet word dat beter diens 'n verhoging in koste tot gevolg sal hê. 'n Deel van hierdie diens word direk gekoppel aan dit wat deur die tussenganger aan die kliënt gelewer word. Versekeraars spandeer baie geld aan opleiding van tussengangers en inligtingstelsels om hulle op die hoogte te hou met veranderinge in wetgewing, ens. Baie versekeraars stel regslui aan om tussengangers tydens onderhoude met belangrike kliënte of kliënte met groot boedels by te staan.

'n Baie belangrike aspek van **diens** is die versekeraar se **infrastruktuur**, die nasionale verspreiding en die beskikbaarheid daarvan. Dit gaan bepalend wees of die kliënt in die meeste dele van Suid-Afrika ten minste op soortgelyke diens kan staatmaak. 'n Gebrekkige infrastruktuur kan beteken dat die kliënt;

- \* nie sy navrae aangaande sy versekering binne 'n redelike tyd sal kan afhandel nie.
- \* 'n vertraging in die uitbetaling van sy eis by dood of ongeskiktheid kan ondervind.
- \* meer moet spandeer om sy navrae afgehandel te kry.



Die prys, of te wel die premie van 'n versekeraar, by wie die kliënt sy versekering plaas, moet mededingend wees met ander versekeraars. In hierdie geval moet aandag gegee word aan die kostestruktuur van die versekeraar wat deur verskillende aspekte negatief beïnvloed kan word, soos ;

- \* die diens wat deur die versekeraar gelewer word en
- \* die versekeraar se vervallings en afkopings in verhouding tot nuwe besigheid wat gegenereer word.

Dit is belangrik om in gedagte te hou dat al die uitgawes wat as gevolg van bogenoemde ontstaan, op die een of ander wyse deur middel van die premies verhaal moet word. Indien na die koerse van administratiewe koste gekyk word, kan dit 'n aanduiding wees van die effektiwiteit van die versekeraar.

Die belangrikste aspek by die beoordeling van 'n versekeraar is die **sekuriteit** wat die versekeraar bied. Die onderstaande redes kan aangevoer word :

- \* Die produk wat gekoop word, verskil wesenlik van 'n gewone verbruikersitem, want dit beskik nie oor 'n intrinsieke waarde nie. Slegs die belofte in die poliskontrak het 'n waarde en die lewensduur van versekering is heelwat langer as 'n ander produk.
- \* Die vraag ontstaan of die versekeraar sy verpligtinge sal kan nakom.

Die versekeraars in Suid-Afrika is onderworpe aan baie streng statutêre beheer sodat die moontlikheid dat hulle nie hul verpligtinge kan nakom nie, baie skraal is.

## 2.9 SAMEVATTING

Die verpligting van 'n kliënt om risikobeoordeling te doen en behoeftes te bepaal, kan nie aan 'n ander gedelegeer word nie. Die identifisering van behoeftes en potensiële verliese bly die verantwoordelikheid van die kliënt. Hy moet self besluit hoe en op wat hy sy fondse gaan spandeer (Dorfman, 1994: 113). Menige klagtes word deur die Ombudsman vir



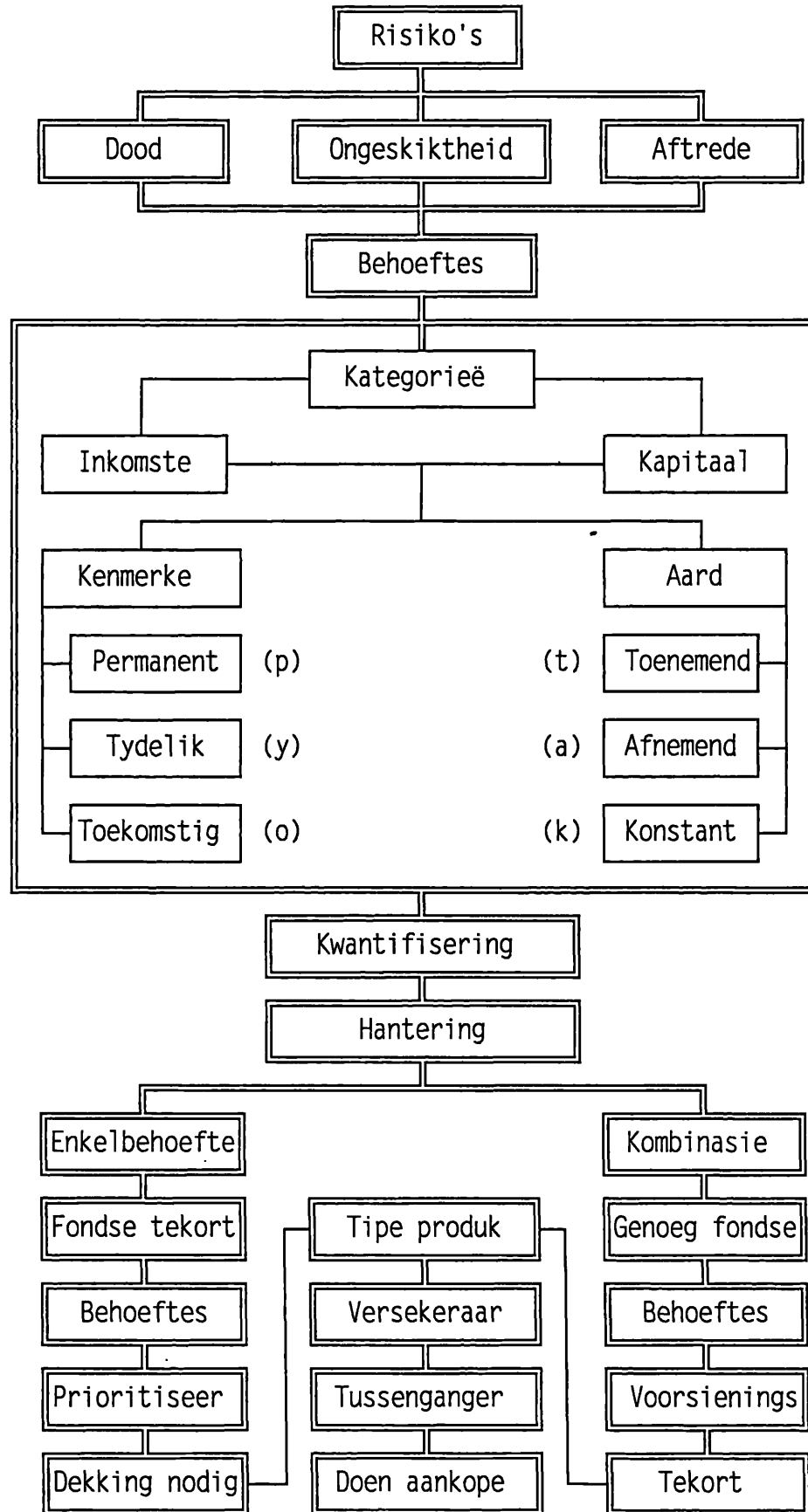
- 51 -

Lewensversekering, Vereniging van Lewensversekeraars, Verbruikersraad en versekeraars ontvang dat mense nie gekry het wat belowe is nie.

Die kliënte moet opgevoed word om hulle eie behoefte ontledings of beplannings te doen, te beseef en te aanvaar dat tussengangers (a) slegs advies kan gee, (b) hulle self oor die aanwending van hul fondse moet besluit en (c) dat hulle verantwoordelikheid vir hul besluite moet aanvaar (Dorfman, 1994: 113).

As hulpmiddel kan die kliënte die prosedure volg wat skematies op die volgende bladsy uiteengesit is.

Figuur 2.24 : Besluitnemingsmodel





- 53 -

Die prosedure wat ooreenkomstig die voorafgaande uiteensetting uitgevoer moet word kan in die volgende stappe verdeel word:

- Stap 1: Die vertrekpunt is altyd om te bepaal welke van die risiko's waaraan die mens onderworpe is, in die spesifieke geval van toepassing is.
- Stap 2: Stel 'n lys van alle moontlike verliese en / of aanspreeklikhede op, wat bestaan of moontlik kan ontstaan (behoefte).
- Stap 3: Verdeel die inligting wat in stap 2 bekom is, onder die verskillende risiko's, om te bepaal in welke gevalle dit sal voorkom.
- Stap 4: Bepaal in welke kategorie, inkomste of kapitaal, elkeen van die behoeftes val (kategorieë).
- Stap 5: Bepaal ten opsigte van elke behoefte of dit permanent, tydelik of toekomstig is (kenmerke).
- Stap 6: Bepaal ten opsigte van elke behoefte of dit toenemend, afnemend of konstant is (aard).
- Stap 7: Heg 'n waarde aan elkeen van die behoeftes (kwantifisering).
- Stap 8: Besluit of die behoeftes individueel of in kombinasie hanteer gaan word (hantering van behoeftes).
- Stap 9.1: Indien individuele hantering gekies word, pas die produk aan by die behoeftes soos hierbo getoon (enkelbehoefte).
- \* Bepaal die koopkrag van die kliënt.
  - \* Bepaal die belangrikheid van elke behoefte.
  - \* Bepaal die soort en bedrag dekking wat benodig word om die verliese die hoof te bied.

of



- 54 -

Stap 9.2: Hanteer die behoeftes in totaliteit en gebruik een produk om as oplossing te dien (kombinasie).

- \* Bepaal die totaal van behoeftes om verskansing teen verliese te bied.
- \* Bepaal die totaal van alle voorsienings wat reeds gemaak is.
- \* Bepaal die surplus of tekort deur die behoeftes en voorsienings teen mekaar te verreken.
- \* Bepaal die produk of kombinasie, wat die beste oplossing gaan bied.

Stap 10: Bepaal deur watter bemarker en by watter maatskappy die  
en 11: aankope gedoen moet word.

Stap 12: Indien tevrede met die resultaat koop die produk aan wat die beste oplossing vir die behoeftes bied.