

Net soos ons op paaië in Suid Afrika altyd op die padgedrag van ander motoriste moet let, moet kliënte op die uitkyk wees dat 'n adviseur nie die verkeerde advies gee of die verkeerde produk aan hom afsmeer nie.

In sekere gevalle is die kliënt medeverantwoordelik vir die verkeerde en onetiese optrede van die adviseur of verkoper van produkte.

Die kliënt sê maklik: "Ek weet mos nie, die adviseur moet weet. Dit is waarvoor ek betaal of dit is waarvoor hy of sy kommissie kry. En ek kan mos koop waar ek wil en by wie ek wil."

Die kliënt was sy hande in onskuld, maar het gedruk vir die onmoontlike. Hieronder is 'n paar voorbeelde.

GEVAL 1: Mnr. A neem lewensversekering uit, maar versuim om al die operasies en skete te noem omdat hy bang is dat die dekking nie toegestaan gaan word nie.

Ná sy afsterwe vind die versekeringsmaatskappy uit dat hy aan 'n sekere kwaal gelei het, en wil nie die dekking uitbetaal nie. Die familie neem onregverdiglik die finansiële adviseur en die versekeringsinstelling kwalik. Die kliënt is skuldig, want hy was oneerlik.

GEVAL 2: Me. B bedryf 'n korttermynmakelary en gebruik verskeie versekeringsmaatskappye se produkte. Een van haar kliënte is maatskappy C, wat finansiering verskaf aan mense wat geswartlys is en nie elders geholpe kan raak nie as hulle voertuie wil koop.

Die voertuie word deur me. B by versekeringsmaatskappy D verseker.



Adviseur en kliënt moet albei eties optree

Die uitdrukking 'die kliënt is koning' het dikwels die gevolg dat mense die onmoontlike van die verkoper of adviseur verwag. Dit kan daartoe lei dat finansiële adviseurs en boedelbeplanners die reëls só ver buig dat dit aan growwe nalatigheid en soms oortreding van die wet grens.

Sy gebruik 'n sekere instelling, E, wat die administrasie vir al haar kliënte en maatskappy C se motorkopers behartig.

Toe sy haar oë uitvee, het E die kliënt, C, afgerokkel en steeds die besigheid by D geplaas. Toe sy dit agterkom en navrae doen, wou C nie openbaar maak dat hy haar uitkakel en voortaan regstreeks met E gaan sake doen nie.

E wou ook nie openbaar maak wat aan die gang is nie.

Aangesien B al die eise van sowat 1 800 motors behartig het, kon sy dit nie meer doen nie. Die motoreienaars wat eise wil registreer, laat toe deurskemer dat E en C hande gevat het.

B verloor eensklaps duisende rande se kommissie. In dié geval is C net so oneties as E.

GEVAL 3: Boere, sakelui en individue wat korttermynversekering uitneem vir skade aan hul huisinhoud, voertuie en werktuie, en vir kommersiële behoeftes, is tog deeglik bewus daarvan dat die makelaar, adviseur of agent wat die finansiële produk bemark, 'n kommissie verdien. Dit was daardie makelaar, adviseur of agent se keuse om op hierdie manier geld te

verdien. Dit is nie 'n maklike werk nie, want so 'n persoon is bykans dag en nag aan diens.

Daar sal altyd ander makelaars wees wat probeer om beter kwotasies vir die kliënt te kry. Kliënte moet bewus wees daarvan dat daar hoofsaaklik twee toestemmingsbriewe is wat makelaars gebruik:

■ 'n **Toestemmingsbrief vir kwotasies**, wat die kliënt teken sodat die nuwe persoon nuwe kwotasies mag doen. Gewoonlik het die nuwe makelaar die bestaande skedule nodig vir die nuwe kwotasies en daarom word die toestemmingsbrief by die versekeringsmaatskappy vereis. Die nuwe makelaar wil appels met appels vergelyk. Sodra hy of sy die skedule by die versekeringsinstelling aanvra, word die bestaande makelaar daarvan ingelig.

■ As die kliënt nie meer van sy bestaande makelaar se dienste gebruik wil maak nie, word 'n "**makelaarsaanstelling**" geteken en aan 'n nuwe makelaar oorhandig. Onmiddellik by die ondertekening daarvan het die kliënt sy of haar bestaande makelaar

afgedank. Die versekeringsinstellings het gewoonlik die bestaande makelaar 14 dae gegun om die kliënt te probeer terugwen voor die nuwe makelaar aanvaar is. Dié praktyk word ongelukkig nie meer deur alle instellings gevolg nie.

Kliënte word baie keer om die bos gelei waar 'n nuwe makelaar 'n beter kwotasie wil bring, deur die kliënt 'n makelaarsaanstelling te laat teken plaas van 'n toestemming vir kwotasies. Dit is 'n wanvoorstelling en oneties van daardie nuwe makelaar.

As die bestaande makelaar die kliënt daarvoor skakel, blyk dit dit was nooit die kliënt se bedoeling nie. Soms is die kliënt te besig om die saak reg te stel, of hy of sy sien nie kans vir 'n konfrontasie nie. Die aanvanklike makelaar verloor daardie kliënt en die kommissie-inkomste eensklaps. Boonop sit die kliënt met 'n onetiese makelaar, bloot omdat die kliënt nie gelees het wat hy of sy onderteken het nie.

Neem kennis dat onetiese makelaars hul lisensies van die Financial Sector Conduct Authority sal verloor. Die onetiese en onprofessionele gedrag kan ook aangegee word by die ombudsman, en die kliënt is in die middel daarvan. Die kliënt is nie noodwendig onskuldig nie.

Presies dieselfde kan gebeur met langtermynversekeringsmakelaars. **LBW**

Mnr. André Eloff (CFP) is 'n regs-en-sakekonsultant by Business and Legal Consultants en is lid van FISA.

NAVRAE: E-pos: andre@buslegal.co.za