

Intellektuele kapitaal by 'n Suid Afrikaanse Bank: 'n Gevallestudie

Tiaan Nel

B. Com Hons

Skripsie voorgelê vir gedeeltelike nakoming van die vereistes vir die graad

Magister Commercii

in Bestuursrekeningkunde

aan die Potchefstroomkampus van die Noordwes-Universiteit

Studieleier:

Mnr. FJ Bibbey

**November
2012
Potchefstroom**

OPGEDRA AAN:

MY OUERS

Wat my deur al my studiejare moreel en finansieel ondersteun het.

DANKBETUIGING

- My Hemelse Vader vir die geleentheid wat ek gehad het om hierdie studie te onderneem.
- My studieleier, Mnr. Frans Bibbey, vir waardevolle hulp, raad en leiding wat ek ontvang het.
- Mev. W. Muller van die bank vir al haar hulp en wenke met betrekking tot die empiriese ondersoek en verwerking van inligting.
- My ouers, vriende en familie vir al hul aanmoediging en ondersteuning.

Opsomming

Intellektuele kapitaal by 'n Suid Afrikaanse Bank: 'n Gevallestudie

Sleutelwoorde: Intellektuele Kapitaal, Banke, Banksektor, Waardasie, Openbaarmaking, Intellektuele Kapitaal Komponente, Waardasiemetodes.

Intellektuele Kapitaal word beskou as 'n ontasbare bate wat in verskeie organisasies, veral diensorganisasies, voorkom. Omrede Suid-Afrikaanse banke hoofsaaklik 'n diens verskaf aan hul kliënte word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor vir die verkryging van mededingingende voordeel en sukses beskou.

Indien organisasies nie Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor ag nie, kan dit daartoe lei dat handelmerke aan mededingers afgestaan word, talentvolle werknemers verloor word en ontevrede kliënte voorkom, wat die beeld van die organisasie kan beïnvloed. Finansiële organisasies het die verantwoordelikheid om die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal en die koste daaraan betrokke, te identifiseer en te monitor. Intellektuele Kapitaal bestaan uit drie hoofkomponente, naamlik Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal.

Die grootste uitdagings van Intellektuele Kapitaal is dat daar nie 'n metingsmetode is wat honderd persent doeltreffend is om verskeie Intellektuele Kapitaallitems te meet nie. 'n Onakkurate waarde van Intellektuele Kapitaal lei tot onakkurate openbaarmaking van finansiële state wat daartoe lei dat verskeie rolspelers (soos aandeelhouers en die publiek) vertroue in die organisasie verloor.

Die doel van die studie is om die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal, die koste daaraan gekoppel en die meting van Intellektuele Kapitaal te ondersoek, om akkurate openbaarmaking te laat plaasvind.

'n Empiriese studie is uitgevoer om die uitwerking en belangrikheid van Intellektuele Kapitaal in 'n Suid-Afrikaanse bank te ondersoek. Aanbevelings is ook gemaak hoe die bestuur van die bank Intellektuele Kapitaal kan bestuur en hoe om probleme te hanteer.

Abstract

Intellectual capital at a South African Bank: A Case Study

Keywords: Intellectual Capital, Banks, Banking Sector, Valuation, Disclosure, Intellectual Capital Components, Valuation Methods.

Intellectual Capital is considered an intangible asset that occurs in many organizations, especially service organizations, mainly because South African banks offer a service to their customers. This results in Intellectual Capital being an important factor in obtaining competitive advantage and success.

If organizations do not consider Intellectual Capital as an important factor, it could lead to brands devoted to competitors, the loss of talented employees and unsatisfied customers. This in turn could affect the image of the organization. Financial organizations have the responsibility to identify and to monitor the various components of Intellectual Capital. Intellectual Capital consists of three main components, namely, Human Capital, Structural Capital and Relationship Capital.

One of the biggest challenges of Intellectual Capital is that no one hundred percent accurate measurement method exists to measure Intellectual Capital items. An inaccurate value of Intellectual Capital leads to inaccurate disclosure of financial statements which, in turn, could result in various stakeholders (such as shareholders and public) losing faith and confidence in the organization.

The purpose of the study is to describe the various components of Intellectual Capital, the linked costs and to examine the measurement of Intellectual Capital, in order to provide accurate disclosure.

An empirical study was conducted to assess the impact and importance of Intellectual Capital in a South African bank. Recommendations were made on the manner problems regarding Intellectual Capital are managed and dealt with by the management of the bank.

INHOUDSOPGAW

HOOFSTUK 1: INLEIDING

1.1	Agtergrond en inleiding	1
1.1.1	Suid-Afrikaanse banksektor	1
1.1.2	Intellektuele Kapitaal	1
1.2	Intellektuele Kapitaal as sleutelfunksie	4
1.3	Probleemstelling	4
1.4	Doel van studie	5
1.5	Hipotese.	6
1.6	Omvang van studie en veld van ondersoek	6
1.7	Metode van studie	6
1.8	Hoofstukindeling	7
1.8.1	Hoofstuk 1: Agtergrond en inleiding	7
1.8.2	Hoofstuk 2: Komponente en eienskappe van Intellektuele Kapitaal	7
1.8.3	Hoofstuk 3: Identifisering van Intellektuele Kapitaalitems en verwante koste	7
1.8.4	Hoofstuk 4: Meting en metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal	7
1.8.5	Hoofstuk 5: Rekenkundige openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal	7
1.8.6	Hoofstuk 6: Empiriese ondersoek	7
1.8.7	Hoofstuk 7: Gevolgtrekkings en aanbevelings	8
1.9	Bylaes	8
1.10	Afkortings	8
1.11	Bibliografie	8

HOOFSTUK 2: KOMPONENTE EN EIENSKAPPE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

2.1	Inleiding	9
2.2	Komponente van Intellektuele Kapitaal	9
2.2.1	Menslike Kapitaal (MK)	9
2.2.2	Strukturele Kapitaal (SK) of Organisatoriese Kapitaal	10
2.2.2.1	Komponente van Strukturele Kapitaal	11
2.2.3	Verhoudingskapitaal	14
2.2.4	Wisselwerking tussen Intellektuele Kapitaalkomponente	18
2.3	Eienskappe van Intellektuele Kapitaal	18
2.3.1	Multifunksionaliteit	19
2.3.2	Pas navorsings- en ontwikkelingsaktiwiteite toe	22
2.3.3	Geen eienaarskap van Menslike en Verhoudingskapitaal nie	24
2.3.4	Voeg waarde toe tot 'n organisasie	25

2.3.5 Strukturele Kapitaal kan besit en beheer word	25
2.3.6 Hoër winsgrense kan verkry word deur organisasies	25
2.3.7 Geen stoorkoste nie	28
2.3.8 Ontwikkelde inligting	28
2.4 Samevatting	28

HOOFSTUK 3: IDENTIFISERING VAN INTELLEKTUELE KAPITAALITEMS EN VERWANTE KOSTE

3.1 Inleiding	29
3.2 Probleme met identifisering en klassifikasie van koste	30
3.2.1 Koste van Menslike Kapitaal	30
3.2.1.1 Maslow se hiërargie van behoeftes	31
3.2.1.2 Basiese koste	33
3.2.1.3 Doeltreffende arbeidsmag	37
3.3 Koste van Strukturele Kapitaal	39
3.3.1 Basiese koste	39
3.4 Koste van Verhoudingskapitaal	41
3.4.1 Basiese koste	42
3.4.2 Doeltreffende dienste	42
3.4.3 Ontwikkeling van 'n lojale, standvastige klandisiewaarde	42
3.5 Samevatting	43

HOOFSTUK 4: METING EN METINGSMETODES VIR INTELLEKTUELE KAPITAAL

4.1 Inleiding	45
4.2 Invloed van metingsmetodes op Intellektuele Kapitaal	46
4.2.1 Voordele	46
4.3 Vereistes vir 'n geskikte metingsmetode	48
4.4 Intellektuele Kapitaalmatriks — komponente van Intellektuele Kapitaal	48
4.4.1 Menslike Kapitaal (MK)	50
4.4.2 Strukturele Kapitaal (SK) of Organisatoriese Kapitaal	50
4.4.3 Verhoudingskapitaal (VK)	50
4.4.4 Innoverende Kapitaal (IVK)	50
4.4.5 Proseskapitaal (PK)	51
4.5 Metingsmodelle	51
4.5.1 Opbrengs op bates (OOB) (<i>Return On Assets</i>)	51
4.5.2 Direkte Intellektuele Kapitaalmetode (DIK) (<i>Direct Intellectual Capital Method</i>)	53
4.5.3 Markkapitalisasie metode (MKM) (<i>Market Capitalization Method</i>)	54

4.5.4 Gebalanseerde Telkaart (<i>Balanced Scorecard</i>)	55
4.5.5 Ekonomiese Toegevoegde Waarde (ETW) (<i>Economic Value Added</i>)	60
4.5.6 Tobin se q	61
4.5.7 Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt (TIWK) (<i>Value Added Intellectual Coefficient</i>)	63
4.5.8 Skandia se Intellektuele-Kapitaal-Navigator	64
4.6 Samevatting	68

HOOFSTUK 5: REKENKUNDIGE OPENBAARMAKING VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

5.1 Inleiding	69
5.2 Rekenkundige standpunte van Intellektuele Kapitaal	69
5.2.1 IAS 38	70
5.2.2 Internasionale Finansiële Rapporteringstandaarde 3 (IFRS 3)	71
5.3 Items van Intellektuele bates	72
5.3.1 Klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal)	72
5.3.2 Ander ontasbare items	73
5.4 Openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal	74
5.4.1 Tradisionele rekeningkunde	75
5.4.2 Intellektuele Kapitaalrekeningkunde	76
5.4.2.1 Faktore	77
5.4.2.2 Uiteensetting van finansiële state	80
5.5 Metodes van openbaarmaking	83
5.5.1 Visueel	83
5.5.2 Numeries	84
5.6 Samevatting	84

HOOFSTUK 6: EMPIRIESE ONDERSOEK: INTELLEKTUELE KAPITAAL

6.1 Inleiding	85
6.2 Response op vrae	85
6.3 Samevatting	109

HOOFSTUK 7: GEVOLTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 Inleiding	111
7.2 Gevolgtrekkings en aanbevelings	111
7.2.1 Doelwit 1: Om die identifisering, korrektheid en volledigheid van Intellektuele Kapitaallitems te ondersoek en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat Intellektuele Kapitaallitems volledig en korrek geïdentifiseer en/of bepaal is	111

7.2.2 Doelwit 2: Om die verwante koste-items wat as Intellektuele Kapitaalitems ingesluit word, te ondersoek en te ontleed en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat alle relevante koste-items volledig en akkuraat geïdentifiseer en ingesluit word	116
7.2.3 Doelwit 3: Identifisering en gebruikmaking van toepaslike en akkurate metingsmetodes en/of evalueringskriteria vir die waardasie van individuele Intellektuele Kapitaalitems en die uiteindelijke totale waarde van Intellektuele Kapitaal	119
7.2.4 Doelwit 4: Om bestaande rekeningkundige openbaarmakingspraktyke te ondersoek en te ontleed en die nodige aanbevelings te maak met betrekking tot die korrektheid en verbetering daarvan	127
7.3 Samevatting	130
BYLAES	
Bylae A: Vraelys	132
Bylae B: Standpunte	147
Bylae C:	163
BRONNELYS	169
BEWYS VAN TAALVERSORGING	188

HOOFSTUK 1: INLEIDING

1.1 AGTERGROND EN INLEIDING

1.1.1 Suid-Afrikaanse banksektor

Suid-Afrika is kenmerkend van 'n land met 'n goed ontwikkelde finansiële, wetgewende en fisiese struktuur wat die basis vorm van sowel 'n doeltreffende finansiële stelsel en sektor (die banksektor ingeslote) as stabiele ekonomiese groei (Anon., 2011a). Die Suid-Afrikaanse banksektor is sterk, word goed gereguleer en is geredelik vergelykbaar met gesofistikeerde wêreldstandaarde (Anon., 2011b). Die Suid-Afrikaanse finansiële sektor bestaan uit drie afdelings, naamlik kommersiële, handels- en aksepanke en verbandlenings (banksektor); versekering; en beleggings (banksektor en ander instansies) (Anon., 2011b). Volgens Anoniem (2011a) word die Suid-Afrikaanse banksektor oorheers deur vier kommersiële banke met bates wat 120% van die bruto binnelandse produk uitmaak. Hierdie kommersiële banke is ABSA, FNB, Standard Bank en Nedbank (Maphakela, 2008:22).

Die Suid-Afrikaanse banksektor lewer die volgende dienste (Maphakela, 2008:21-24):

- bankdienste (byvoorbeeld spaar- en tjekrekeninge, vaste deposito's en kredietkaarte); en
- versekering en ander finansiële dienste (byvoorbeeld 'n potensiële vergoeding wat aan 'n kliënt verskaf word vir 'n onverwagte verlies, in ruil vir periodieke betaling).

Nie net met die dinamika van die finansiële en/of ekonomiese omgewing nie, maar ook teen die agtergrond van die vinnige ekonomiese veranderinge wat tans plaasvind, moet banke gereed wees vir uitdagings (Muhammad, 2009:206). Deur voorbereid te wees op hierdie uitdagings moet die banksektor toegerus wees met die nodige gepaste toerusting en hulpbronne om 'n goeie diens te verskaf aan verbruikers (Muhammad et al., 2008:1). Aangesien banke 'n kennisgebaseerde produk of diens verskaf, word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor in die banksektor beskou (Shih et al., 2010:75).

Volgens Aiyer (2006:2) kan fisiese en finansiële kapitaal in die hedendaagse ekonomie nie slegs beskou word as hulpbronne om mededingende voordeel te verkry nie. Finansiële instansies het dus aanvanklik die verpligting gehad om ontasbare bates (Intellektuele Kapitaal) te verbeter en sedertdien deurlopend te verfyn, optimaal te benut en te bestuur om doeltreffende finansiële en professionele dienste te verskaf (Aiyer, 2006:2-3).

1.1.2 Intellektuele Kapitaal

Die begrip Intellektuele Kapitaal (IK) verwys na waardevolle, kritiese en ontasbare hulpbronne, wat deur 'n organisasie gebruik word om produktiewe aktiwiteite te behartig (Juhmani, 2008).

Intellektuele kapitaal bestaan uit die volgende drie subkategorieë:

- Menslike Kapitaal: Die begrip Menslike Kapitaal verwys na die vermoë, talent, ervaring en opleiding van 'n organisasie se werknemers, wat nodig is om oplossings aan kliënte te verskaf en innoverend te kan dink (Talukdar, 2008:1);
- Strukturele Kapitaal: Strukturele Kapitaal is die infrastruktuur van Intellektuele Kapitaal en verwys na die organisasie se vermoë om aan die mark se vereistes te voldoen (Kok, 2007:185). Strukturele Kapitaal sluit die kwaliteit van tegnologiese inligtingstelsels, databasisse en dokumentasie in, waardeur 'n organisasie met die beplanning van hul strategie ondersteun word (Talukdar, 2008:1).
- Verhoudingskapitaal: Verhoudingskapitaal verwys na alle verhoudinge wat 'n organisasie het met rolspelers binne en buite die organisasie, wat uitgedruk kan word in die vorm van lojaliteit, markaandeel en die vlak van klagtes en kansellasië (Kok, 2007:185).

Sou die bogenoemde dienste (bank, versekering en ander finansiële dienste) in die banksektor doeltreffend gelewer word, sou hoogs gekwalifiseerde individue met die gepaste kennis, vaardighede en ervaring benodig word om hierdie dienste van hoogstaande gehalte aan kliënte te lewer (Muhammad, 2009:206). Hoër onderrig kan hoër belasbare inkomste genereer, besparings en beleggings laat toeneem en lei tot 'n meer entrepreneuriese en burgerlike samelewing (Bloom et al., 2006:1). Menslike Kapitaal kan ook 'n nasie se gesondheid, sowel as tegnologie en bestuur in organisasies, verbeter (Bloom et al., 2006:1). Volgens Choudhury (2010:73) word werkers as hulpbron baie belangrik geag vir die verkryging van mededingende voordeel. Werknemers moet in staat wees om goeie verhoudinge te ontwikkel met kliënte om hul vertroue te wen en 'n sterk klandisiewaarde op te bou (Muhammad, 2009:206). Kliëntetevredenheid is die sleutel tot sukses van hoër winste en 'n goeie reputasie (Dhande & Adke, 2011:15).

Evaluering van Intellektuele Kapitaal kan 'n maatskappy doeltreffender, winsgewender en meer mededingend maak (Kot, 2006:459). Indien Intellektuele Kapitaal geïdentifiseer en gemeet kan word, kan bestuursrekenmeesters die volgende take meer doeltreffend uitvoer (Choudhury, 2010:73-75):

- bepaling van 'n maatskappy se strategiese posisie;
- verkryging en ontwikkeling van innovasie:
 - deel van kennis
 - opleiding van werknemers
- lojaliteit van kliënte en verskaffers;

- kostevermindering;
- verbeterde produktiwiteit; en
- openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal.

Aangesien finansiële instansies grootliks as diensorganisasies beskou word, word Intellektuele Kapitaal as die belangrikste hulpbron vir mededingende voordeel beskou (Juhmani, 2008). Dit sluit die drie bogenoemde subkategorieë van Intellektuele Kapitaal in. Volgens Sahrawat (2008:5) is banke ryk aan Intellektuele Kapitaal en moet 'n milieu ontwikkel word waar die optimale benutting van Menslike Kapitaal resultate kan lewer vir die organisasie.

Twee probleemareas met betrekking tot Intellektuele Kapitaal in die banksektor blyk te wees:

- Identifisering van Intellektuele Kapitaalitems

Volgens Juhmani (2008) is daar in werklikheid 'n geringe ooreenkoms tussen die definiëring en identifisering van Intellektuele Kapitaal wat gevolglik groot verwarring skep. Die rede hiervoor is dat Intellektuele Kapitaal 'n multidissiplinêre konsep is, wat verskillend toegepas word deur individuele organisasies (Juhmani, 2008). Volgens Jurczak (2008:37) is die beskrywing van Intellektuele Kapitaal baie spesifiek vir individuele organisasies in 'n spesifieke industrie.

- Meting van Intellektuele Kapitaal

Akkurate en doeltreffende meting van Intellektuele Kapitaal, asook ontwikkeling van doeltreffende Intellektuele Kapitaalmetingsmodelle, is 'n groot uitdaging vir banke (Muhammad et al., 2008:2) aangesien geen doeltreffende meting tans gedoen kan word nie. Volgens Iswati en Anshori (2007:1394) is die rede hiervoor dat Intellektuele Kapitaal 'n unieke waarde bydra tot die kernbesigheid en vermoëns van verskillende industrieë. Intellektuele Kapitaal verskaf 'n meer holistiese siening van die waarde van 'n organisasie, aangesien dit toegepas en gedryf word deur die strategie van die spesifieke organisasie (Cabrita & Vaz, 2006:13).

Om aandag aan die twee bogenoemde probleme te gee, moet die eienskappe eerstens duidelik omskryf, uiteengesit en geïnterpreteer word om relevante Intellektuele Kapitaalitems korrek en volledig te identifiseer. Tweedens moet Intellektuele Kapitaal doeltreffend gemeet word deur 'n gepaste metingsmetode. Indien bogenoemde twee aspekte duidelik uiteengesit word, sal Intellektuele Kapitaal korrek en duidelik geïdentifiseer en gemeet kan word.

1.2 INTELLEKTUELE KAPITAAL AS SLEUTELFUNKSIE

Intellectuele Kapitaal van organisasies speel 'n groot rol in waardetoevoeging (Appuhami, 2007:14). Volgens Mangena et al. (2010:12) word Intellectuele Kapitaal gedefinieer as die hulpbron wat die skakel- en sleutelfunksie verrig tussen Intellectuele Kapitaal en die struktuur vir die ontwikkeling van prestasie in 'n organisasie.

Intellectuele Kapitaal as sleutelfunksie fokus die kernvermoëns van 'n organisasie op 'n bepaalde manier wat lei tot 'n meer ingeligte, ruim en uitgebreide siening oor die organisasie se bedrywighede in die geheel (Ungerer & Uys, 2005:9). Hierdie benadering lewer ook 'n bydrae tot die identifisering en belangrikheid van die verskeie Intellectuele Kapitaalkomponente met die betrokke koste van elk (Ungerer & Uys, 2005:9).

Intellectuele Kapitaal as sleutelfunksie verwys gewoonlik na prosesse om doelwitte van die werksmag in ooreenstemming met dié van die organisasie te bring (Harvey, 2006:4). Volgens Harvey (2006:4) lei sukses tot hoër winsgrense en laer koste vir organisasies. Hierdie funksies reflekteer die uniekheid van Intellectuele Kapitaal van elke organisasie wat kan help om mededingende voordeel te verbeter (Mangena et al., 2010:12).

1.3 PROBLEEMSTELLING

Uit voorafgaande blyk dit duidelik dat Intellectuele Kapitaal 'n belangrike rol speel binne die banksektor as diensverskaffer. Dat die banksektor Intellectuele Kapitaal oor die algemeen misken of ontken as gevolg van die kompleksiteit van die identifisering en gebruik van metingsprosesse en/of metodes daarvan (Marr & Chatzkel, 2004:226); kan daartoe lei dat (i) Intellectuele Kapitaallitems en verwante koste nie as sodanig geïdentifiseer word nie; en (ii) die gebruik van 'n ondoeltreffende metingsmetode (of kombinasie van verskillende metingsmetodes) 'n onakkurate Intellectuele Kapitaalsyfer(s) tot gevolg het. Die begrip 'menslikebaterekeningkunde' is menigmaal toegepas om die waarde van 'n organisasie se werkers te meet en te inkorporeer in die finansiële state (Ortiz, 2006:35). Die rede waarom hierdie proses 'n mislukking is, is dat Menslike Kapitaal nie besit kan word deur 'n onderneming nie en in 'n heeltemal ander kategorie geplaas word as gewone bates (Ortiz, 2006:35). Volgens Hervas-Oliver et al. (2011:113) bestaan geen unieke model vir die meting van Intellectuele Kapitaal nie, omrede die meerderheid modelle verband hou met die korporatiewe strategieë van 'n organisasie. Hierdie aspekte lei tot die wanvoorstelling van die organisasie se finansiële inligting, die openbaarmaking daarvan sowel as die finansiële posisie — die geldigheid, betroubaarheid, akkuraatheid en volledigheid kan betwyfel word.

Dus tree die volgende drie primêre uitdagings en/of probleemareas na vore (Andriessen, 2004:237):

- Korrekte identifisering van relevante en toepaslike Intellectuele Kapitaallitems.

Daar is verskeie elemente in 'n bank wat as Intellektuele Kapitaal beskou word, naamlik klandisiewaarde, werknemers, verhoudinge tussen die werknemers in banke, innovasievoordele binne die bank, kennis wat opgebou word deur werkers, opleiding en strategieë wat beplan en uitgevoer moet word, patente, databasisse, ensovoorts (Van Deventer & Snyman, 2004:1-8). Hierdie elemente bemoeilik die korrekte identifisering van relevante Intellektuele Kapitaallitems (Van Deventer & Snyman, 2004:1-8).

- Die identifisering en gebruikmaking van toepaslike en akkurate metingsmetodes en/of evalueringskriteria vir die waardasie van individuele Intellektuele Kapitaallitems en die uiteindelijke totale Intellektuele Kapitaallwaarde.

Die waardebeplanning van verskeie Intellektuele Kapitaallitems in banke is 'n uiters komplekse taak, aangesien daar groot koste betrokke is en die meting daarvan nie altyd akkuraat toegepas kan word nie (Marr & Chatzkel, 2004:226). Die definisie van 'n bate skryf sekere vereistes voor waaraan voldoen moet word en as gevolg daarvan, skep dit verwarring by die toedeling van koste om waardebeplanning te toon (Marr et al., 2005:45). Volgens Marr et al. (2005:45) kan daar nie onderskeid getref word tussen gewone uitgawes en koste wat gekapitaliseer moet word na ontasbare bates nie (Marr et al., 2005:45).

- Korrekte openbaarmaking van betroubare inligting.

Slegs indien aan die eersgenoemde twee probleemareas aandag gegee is, kan betroubare inligting op 'n gepaste en korrekte wyse openbaar gemaak word wat die onderneming se finansiële posisie beter verteenwoordig.

Gevolgtrek is akkurate meting of waardebeplanning van Intellektuele Kapitaallitems 'n komplekse taak en van kardinale belang om korrekte en betroubare inligting vir die bestuursproses sowel as die waardasie (en openbaarmaking) van die organisasie beskikbaar te stel.

1.4 DOEL VAN STUDIE

Die doel van die studie is om in die konteks van die Suid-Afrikaanse banksektor:

- die identifisering, korrektheid en volledigheid van Intellektuele Kapitaallitems te ondersoek en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat Intellektuele Kapitaallitems volledig en korrek geïdentifiseer en/of bepaal is;
- die verwante koste-items wat as Intellektuele Kapitaallitems ingesluit word, te ondersoek en te ontleed en aanbevelings daaromtrent te maak om te verseker dat alle relevante koste-items volledig en akkuraat geïdentifiseer en ingesluit word;

- die gebruik van bestaande Intellektuele Kapitaalmetingsmetodes of -tegnieke te ondersoek en te ontleed. Na aanleiding hiervan sal aanbevelings gemaak word met betrekking tot die identifisering en toepassing van die vyf mees doeltreffende en doeltreffende metingsmetodes of -tegnieke; en
- bestaande rekeningkundige openbaarmakingspraktyke te ondersoek en te ontleed en die nodige aanbevelings te maak met betrekking tot die korrektheid en verbetering daarvan.

Bogenoemde vier doelwitte word gestel om die oorkoepelende doelwit te bereik, naamlik die voorsiening van korrekte en betroubare inligting met betrekking tot Intellektuele Kapitaal vir die bestuursproses sowel as om die waardasie (en openbaarmaking) van die organisasie beskikbaar te stel.

1.5 HIPOTESE

Indien banke Intellektuele Kapitaallitems korrek identifiseer, alle relevante inligting evalueer en doeltreffende metingsmetodes (of 'n kombinasie van die metingsmetodes) toepas, sal meer betroubare inligting met betrekking tot Intellektuele Kapitaal beskikbaar gestel word vir meer gepaste en akkurate openbaarmaking. Hierdie inligting stel aan beide interne en eksterne gebruikers van finansiële state 'n uiteindelijke meer akkurate finansiële posisie en waarde van die organisasie vir beplanning en besluitnemingsdoeleindes.

1.6 OMVANG VAN STUDIE EN VELD VAN ONDERSOEK

Die studie fokus primêr op (i) definiëring en identifisering van Intellektuele Kapitaallitems; (ii) identifisering en toepassing van die vyf mees gepaste en akkurate metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal; en (iii) gepaste en akkurate openbaarmaking daarvan.

Die studie word gedoen by een van die grootste vyf bankgroepe in die Suid-Afrikaanse banksektor.

1.7 METODE VAN STUDIE

Daar word gebruik gemaak van relevante boeke, resente tydskrifartikels sowel as internetbronne om die nodige teoretiese ondersoek en navorsing te doen.

'n Empiriese ondersoek word geloods aan die hand van gestruktureerde onderhoude (deur middel van 'n voorafopgestelde vraelys) om inligting te bekom met betrekking tot die prosesse vir die identifikasie, meting en openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die bankgroep. Sodanige onderhoude word opgeneem en na terugverwys indien nodig. Onderhoude word met senior bestuurslede en finansiële bestuurders by hoofkantoor gevoer. Geselekteerde vrae vanuit die vraelys relevant tot 'n bestuurder se posisie en waaroor hy 'n mening vanuit sy posisie kan uitspreek.

word aan hom gerig (byvoorbeeld vrae rakende openbaarmakingsvereistes word nie gestel aan bemerkingsbestuurders nie).

Hierdie empiriese inligting word kwalitatief ontleed en aanbevelings word gemaak in ooreenstemming met die doelwitte van die studie.

1.8 HOOFSTUKINDELING

1.8.1 Hoofstuk 1: Agtergrond en inleiding

Hierdie hoofstuk sluit die nodige agtergrond en inleiding in tot die Suid-Afrikaanse banksektor, sowel as die invloed van Intellektuele Kapitaal daarop. 'n Duidelike definisie word verskaf van wat Intellektuele Kapitaal behels en hoe belangrik dit vir diensorganisasies is. Die probleemstelling, hipotese, doel en omvang van die studie en metode van ondersoek word uiteengesit.

1.8.2 Hoofstuk 2: Komponente en eienskappe van Intellektuele Kapitaal

In hoofstuk 2 word die verskeie komponente en eienskappe van Intellektuele Kapitaal uiteengesit om meer duidelikheid te verkry oor hoe belangrik en voordelig dit kan wees vir 'n organisasie.

1.8.3 Hoofstuk 3: Identifisering van Intellektuele Kapitaallitems en verwante koste

Daar is verskeie Intellektuele Kapitaallitems met verwante koste wat in ag geneem moet word om die totale waarde van Intellektuele Kapitaal te bepaal. Daar word dus in die hoofstuk gefokus op die verskeie soorte Intellektuele Kapitaallitems met hul verwante koste wat voorkom in 'n bank en wat bydra tot die sukses van mededingende voordeel en hoër winsgewendheid in die Suid-Afrikaanse banksektor.

1.8.4 Hoofstuk 4: Meting en metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal

In hoofstuk 4 word verskeie metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal bespreek en word dit teen mekaar opgeweeg om die doeltreffendste en akkuraatste meting van Intellektuele Kapitaal vir die bankgroep te bepaal.

1.8.5 Hoofstuk 5: Rekeningkundige openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal

In hoofstuk 5 word indringend gefokus op die verpligtinge en standaarde, hoe Intellektuele Kapitaal in die finansiële state geopenbaar moet word.

1.8.6 Hoofstuk 6: Empiriese ondersoek

In hoofstuk 6 word 'n empiriese ondersoek geloods oor die uitwerking van Intellektuele Kapitaal in die bank.

1.8.7 Hoofstuk 7: Gevolgtrekking en aanbevelings

In die finale hoofstuk word 'n gevolgtrekking en aanbevelings gemaak oor die beginsels en standarde van Intellektuele Kapitaal in die banksektor.

1.9 BYLAES

Die bylaes ter ondersteuning van die teks word hier aangetref.

1.10 AFKORTINGS

CIPC	—	Companies Intellectual Property Commission
DIK	—	Direkte Intellektuele Kapitaalmetode
EKA	—	Effektiewe Kapitaal Aangewend
ETW	—	Ekonomiese Toegevoegde Waarde
IAS	—	Internasionale Rekenkundige Standaard
IE	—	Intellektuele Eiendom
IFRS	—	Internasionale Finansiële Rekenkundige Standaard
IK	—	Intellektuele Kapitaal
IKE	—	Intellektuele Kapitaal Effektiwiteit
IVK	—	Innoverende Kapitaal
KSP	—	Korporatiewe Sosiale Prestasie
KVK	—	Koste van kapitaal
LBS	—	Lopende betaalstelsel
MK	—	Menslike Kapitaal
MKM	—	Markkapitalisasie metode
MTW	—	Mark Toegevoegde Waarde
N & O	—	Navorsing en ontwikkeling
OOB	—	Opbrengs op Bates
PK	—	Proseskapitaal
PLB	—	Produklewenssiklusbestuur
SK	—	Strukturele Kapitaal
TIWK	—	Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt
TW	—	Toegevoegde waarde
VH	—	Vaardigheidsheffing
VK	—	Verhoudingskapitaal
WNB	—	Wins na belasting
WVF	—	Werkloosheidsversekeringsfonds

1.11 BIBLIOGRAFIE

HOOFSTUK 2: KOMPONENTE EN EIENSKAPPE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

2.1 INLEIDING

In die hedendaagse mededingende omgewing moet banke oor die vermoë beskik om Intellektuele Kapitaal op 'n doeltreffende wyse te kan bestuur om voortdurend aan te pas by die veranderende omgewing (Shih et al., 2010:75). Volgens Cabirta en Vaz (2006:11) word welvaart en groei primêr gedryf deur ontasbare bates van 'n organisasie. Sodanige bates sluit hoofsaaklik Intellektuele Kapitaal in, wat erken word as die basis van individuele, organisatoriese en nasionale mededingende voordeel (Cabirta & Vaz, 2006:11).

Komponente van Intellektuele Kapitaal word beskou as sleutelfaktore vir die ontwikkeling van korporatiewe vooruitgang van 'n diensorganisasie (Appuhami, 2007:14). Volgens Salleh en Selamat (2007:267) sluit Intellektuele Kapitaal in: die kennis waaroor werknemers beskik, inligting verkry van bronne, asook die Intellektuele Eiendom en ervaring wat gebruik en toegepas kan word binne en buite die organisasie.

Om korrekte en betroubare inligting met betrekking tot Intellektuele Kapitaal vir bestuursdoeleindes beskikbaar te stel, is die beginpunt die korrekte definiëring van Intellektuele Kapitaallitems en tweedens die identifisering daarvan; waarop die meting van verskeie Intellektuele Kapitaallitems volg. Hoofstuk 2 gee 'n uiteensetting van die onderskeie komponente van Intellektuele Kapitaal om die definiëring van Intellektuele Kapitaallitems te ondersteun en te vergemaklik. Die verwante koste en meting van Intellektuele Kapitaallitems word in hoofstukke 3 en 4 bespreek.

2.2 KOMPONENTE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

Om Intellektuele Kapitaal korrek te definieer, moet die komponente daarvan identifiseer en omskryf word. Intellektuele Kapitaal bestaan uit die volgende drie komponente:

2.2.1 Menslike Kapitaal (MK)

Die begrip Menslike Kapitaal verwys na die vermoë, talent, ervaring en opleiding van werknemers van 'n organisasie, wat nodig is om oplossings aan kliënte te bied en vernuwend te dink (Talukdar, 2008:1). Menslike Kapitaal word beskou as die primêre komponent van Intellektuele Kapitaal, omrede menslike interaksie beskou word as die oordeelkundige hulpbron tot ontasbare waarde (Cabirta & Vaz, 2006:12). Volgens Muhammad et al. (2008:2) vereis die finansiële sektor gedurig 'n nuwe generasie van professionele werknemers met goeie menseverhoudinge, tegnologiese vaardighede, hoë kwalifikasies en buigsame vermoëns. Hierdie kombinasie van werknemerseienskappe kan gesien word as 'n werknemer se houding en kreatiwiteit met betrekking tot die organisasie (Ngah & Ibrahim, 2009:3).

Volgens Kok (2007:185) sluit Menslike Kapitaal alle faktore binne 'n intelligente organisasie in, wat meeding in 'n veranderende, mededingende omgewing. Menslike Kapitaal kan nie deur 'n organisasie besit word nie, dit kan slegs in diens geneem word (Kok, 2007:185). Menslike Kapitaal van ondernemings kan verskil en maak dus elkeen enig aan sy soort (Boda & Szilávik, 2007:8).

Menslike Kapitaal, soos getoon in die onderstaande tabel, kan verdeel word in drie afdelings, naamlik:

Vermoë en potensiaal	Opvoedingsvlakke, professionele vaardighede, ervaring, houdings, persoonlike netwerke, waardes en die vermoëns van werknemers.
Motivering en deursettingsvermoë	Werknemers plaas hul eie belange in ooreenstemming met dié van organisasies.
Innovering en opleiding	Die mate waartoe werknemers bereid is om te verander.

Tabel 2.1: (Bron: Ngah & Ibrahim, 2009:3)

2.2.2 Strukturele Kapitaal (SK) of Organisatoriese Kapitaal

Strukturele Kapitaal (ook na verwys as Organisatoriese Kapitaal) verwys na die aspekte wat 'n infrastruktuur vir Intellektuele Kapitaal skep en wat wel besit en geruil kan word vanuit aandeelhouers se oogpunt (Kok, 2007:185). Strukturele Kapitaal verwys na die kwaliteit van die tegnologiese inligtingstelsels, databasisse en strategiese- en beplanningsdokumentasie wat 'n organisasie se bestuursproses ondersteun (Talukdar, 2008:1). Hierdie bates word besit deur 'n organisasie wat die voordeel het om dit sonder enige perke te gebruik en mee te handel (Rudez, 2006:563).

Die toepassing van Strukturele Kapitaal in organisasies versnel die produktiwiteit en doeltreffendheid van produkte en dienste om mededingende voordeel te bied (Iswati & Anshori, 2007:1393). Diensorganisasies (veral banke) beskou Strukturele Kapitaal as 'n sleutelfaktor tot die suksesvolle groei van projekte in organisasies, sowel as ontwikkelende lande (Tarawneh, 2006:103). Strukturele Kapitaal ontstaan hoofsaaklik uit die aanvraag van die mark en word ontwikkel deur wetgewing (Cheng, 2004:97).

Strukturele Kapitaal is uiteraard 'n monopolistiese reg, goedgekeur deur wetgewing wat gebruik word om marktaandeel te beskerm teen mededingers (Zantwijk, 2009). Onduidelike uiteensetting aan wie die eiendomsreg van Intellektuele Kapitaal van 'n produk of diens toeval, maak oornam daarvan deur mededingers moontlik (Rudez, 2006:563).

2.2.2.1 Komponente van Strukturele Kapitaal

Strukturele Kapitaal sluit die volgende in (Alexander, 2006:5):

a) Algemene infrastruktuur

Hierdie infrastruktuur verwys na aspekte soos hardeware en sagteware. Strukturele Kapitaal sluit ook in koste van inligtingstegnologie (IT) per werker, die verhouding van persoonlike rekenaars per werker, die aantal netwerke en die aantal funksionele webwerwe.

b) Kennisgebaseerde infrastruktuur soos intranet en databasisse.

c) Intellektuele Eiendomsregte.

Intellektuele Eiendom word gedefinieer as kennisgebaseerde bates waarvan die eienaarskap deur 'n organisasie besit word (O'Reagan et al., 2005:12). Intellektuele Eiendom is enige uitvinding, ontdekking, handelsgeheim, tegnologie, navorsingsdata, rekenaarsagteware, naam, teken, ensovoorts (UT, 2008). Indien banke Intellektuele Kapitaal wil beskerm teen mededingers, kan organisasies tussen drie opsies kies, naamlik (UT, 2008):

- Handelsnaam

Handelsname is woorde of tekens wat aangeneem of gebruik word deur 'n individu of 'n organisasie om dié se goedere of dienste van ander te onderskei (UT, 2008). Handelsnaamidentiteit sluit alle elemente in waardeur met die wêreld gekommunikeer kan word (UT, 2008). Volgens Sader en Obeid (2007) kan handelsmerke as identiteits-dokumente beskou word, wat kliënte se behoeftes in 'n handelsmark tentoonstel. Indien organisasies 'n handelsmerk registreer bied dit vir 10 jaar beskerming aan 'n organisasie (SABS, 2008:16).

Handelsname sluit die volgende in:

- Handelsnaam

'n Handelsnaam is die anker van die identiteit van 'n produk (byvoorbeeld Standard Bank, ABSA, FNB en Nedbank) (Anon., 2011c:8). Kliënte verkies 'n handelsnaam waarmee hul gemaklik voel, veral as dit al 'n geruime tyd op die mark voorkom (Anon., 2011c:8). Omdat die woord self die handelsmerk is, is die formaat en voorstelling van die woord nie van groot belang nie (Crestron, 2010:1). Korporatiewe name kan wel verander, terwyl handelsname nie kan verander sonder die risiko van vermindering in ekwiteit nie (Anon., 2011c:8).

Volgens die SABS (2008:16) kan 'n handelsnaam slegs geregistreer word indien dit onderskei word van ander produkte of dienste. Registrasie mag ook nie plaasvind wanneer die handelsmerk beledigend, immoreel of onduidelik is nie (SABS, 2008:16).

- Handelsmerk

Handelmerke is die visuele identifisering van 'n spesifieke organisasie (Bartholmè & Melewar, 2011:54). Handelsmerke kan help om handelsname te ondersteun omdat verbruikers visuele inligting baie beter verwerk (Bartholmè & Melewar, 2011:55). Dit is dus voordelig in situasies waar verbruikers aankoopbesluite in die keuse van verskeie produkte neem (Bartholmè & Melewar, 2011:55).

Volgens die Chartered Institute of Management Accountants (CIMA, 2009:176) het handelsmerke verskillende vlakke van betekenis; naamlik:

- bydraes — dit verwys na kwaliteit, spoed, smaak en oorspronklikheid;
- voordele — dit verwys na die voordele wat 'n kliënt sal verkry indien hy betrokke raak by die handelmerk;
- waarde — die handelsmerk sê iets van die produsent se waarde tot die produk;
- kultuur — oorsprong en manier van besigheid doen in 'n bank;
- persoonlikheid — hoe ervaar 'n kliënt die diens wat gebied word (byvoorbeeld verkies hy Standard Bank bo ABSA as gevolg van kliëntedienste); en
- verbruiker — die handelsmerk maak die soort persoon wat die produk moet koop, towys.



- Slagspreuke

'n Slagspreuk speel 'n prominente rol in advertering (byvoorbeeld ABSA – Vandag, More, Altyd saam) (Bartholmè & Melewar, 2011:55). 'n Slagspreuk kan as doeltreffende bemarkingsinstrument gebruik word wat enige organisasie se naam, handelsmerk, waardes, doelwitte en produkte in een onvergeetlike kort sin omskryf (Shae, 2010). Volgens Bartholmè en Melewar (2011:55) is slagspreuke ook handig by radio-opnames, aangesien die publiek dit nie hoef te sien om dit te herken nie.

- Patentregte

'n Patent is 'n eksklusiewe reg verleen deur 'n land aan die uitvinder. Patentregte verleen aan die uitvinder die reg om mededingers te verbied om in daardie land die uitvinding te maak, te

gebruik of te verkoop tydens die duur van die patent (Hadzima, 2005). 'n Patent verwys na 'n nuwe, nie-algemene uitvinding, gewoonlik in die vorm van 'n nuwe produk, proses of toestel, wat geskik en bruikbaar is vir handel, industrie en landbou-instansies (SABS, 2008:10). Die patentstelsel word gebruik om ontwikkelde aktiwiteite te stimuleer en markmislukkinge te verminder (Jensen et al., 2007:3).

- Kopiereg

Kopiereg verwys na eksklusiewe regte wat 'n persoon se werk reguleer en beskerm (Nicholson, 2005). Volgens Boddy-Evans (2011) gee kopiereg 'n organisasie ook die reg om te produseer en te verkoop. Dit is belangrik om daarop te let dat kopiereg nie die konsep van ontwerp beskerm nie, maar slegs die spesifieke gebruik van 'n produk of diens (SABS, 2008:4). Kopieregbeskerming stel die eienaar in staat om ander vervaardigers te verhoed om die kopieregproduk te produseer of daarmee handel te dryf (SABS, 2008:4).

Aspekte wat deur kopiereg beskerm kan word, sluit die volgende in (Smit & van Wyk Attorneys, 2007c):

- literatuur (byvoorbeeld handboeke, gedigte, toesprake en verhale);
- musiek;
- opnames;
- kunswerke;
- films;
- gepubliseerde werk;
- programmatuur, ensovoorts.

d) Kommunikasie-middele en metodes

Volgens Malmelin (2007:300) het kommunikasie in organisasies 'n belangrike vereiste geword tot toekomstige sukses. Strukturele Kapitaal in organisasies bied 'n infrastruktuur vir kennisdeling, wat in die vorm van rekenaarstelsels en verskeie individuele kommunikasie-tegnologieë voorkom (Pienaar, 2007:28). Kommunikasie word beskou as 'n bate en 'n hulpbron wat vir die organisasie in die geheel geld (Malmelin, 2007:301).

Die interne en eksterne kommunikasie tussen rolspelers en groepe in 'n organisasie vorm die basis van 'n goeie kommunikasiestelsel (Malmelin, 2007:301). Hierdie kommunikasie kan fisies, telefonies of elektronies plaasvind (Pienaar, 2007:28).

Die onderstaande diagram toon die onderskeie komponente van Intellektuele Kapitaal aan wat deur kommunikasie in organisasies verbind word.

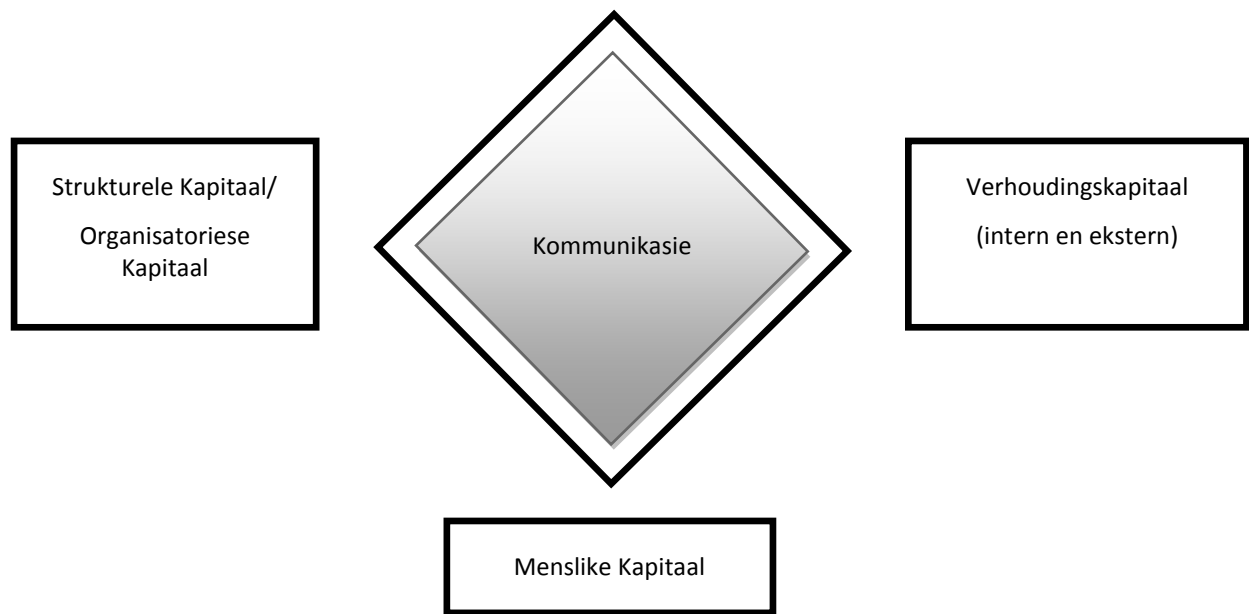


Diagram 2.1: Kommunikasiekapitaal (Bron: Malmelin, 2007:302. Aangepas)

2.2.3 Verhoudingskapitaal

Verhoudingskapitaal verwys na alle verhoudinge en/of koppelvlakke wat 'n organisasie met rolspelers binne en buite die organisasie het. Hierdie verhoudinge en/of koppelvlakke — lojaliteit, markaandeel — sluit vorms van die vlak van klagtes sowel as kansellasië in (Kok, 2007:185). Verhoudingskapitaal word beskou as 'n bate wat ontwikkel word deur aan verhoudinge met betrokke rolspelers aandag te gee, dit in stand te hou en te verbeter (Wangpaichitr, 2010:1). Indien organisasies die voordeel van toenemende toekomstige verkope en behoud van kliënte wil benut moet verhoudinge met rolspelers, sowel as die rol van inligtingverskaffing, ten volle deur organisasies begryp word (Accenture, 2009:4).

Verhoudingskapitaal staan ook bekend as 'n eksterne skakel, wat 'n organisasie in staat stel om goedere en dienste sonder inspanning te produseer en te verkoop (Talukdar, 2008:2). Eksterne verhoudinge kan gedefinieer word as 'n kommersieel-georiënteerde skakel tussen twee rolspelers met die bedoeling om tasbare of ontasbare voordeel te verkry deur een of beide belanghebbendes (McCubbrey, 2009).

Daar kan twee soorte eksterne verhoudinge voorkom, naamlik (McCubbrey, 2009):

- Markuitruiling

Markuitruiling is die soort verhouding tussen koper en verkoper waartydens elke party slegs fokus op die voordeel wat hy verkry; dus kliënteverhoudinge.

Verhoudingskapitaal verwys na die kennis wat 'ingeplant' is in die verhouding met kliënte, wat 'n invloed het op die voortbestaan van 'n organisasie (Cabirta & Vaz, 2006:11). Volgens Zerenler et al. (2008:32) beskik enige organisasie oor Verhoudingskapitaal, en dra dit die meeste waarde van al drie elemente van Intellektuele Kapitaal. Die algemene strategie wat diensorganisasies uitvoer om 'n kliëntebasis op te bou, is deur 'n diens met 'n konsepkliënt te ontwikkel en indien suksesvol, die diens dan toe te pas op ander kliënte van die organisasie (Smedlund, 2008:865).

Indien 'n organisasie 'n hoëvlak-klandisiewaarde wil verkry en behou, moet alle individue binne 'n organisasie die regte opleiding, onderrig en doelwitte hê (Carter, 2010:21). Indien organisasies hierdie beleide en prosedures volg, is sowel hoër winste as voordele, naamlik lojaliteit van hul werknemers en minder wisseling van poste, moontlik (Carter, 2010:21).

Verkoper:



fokus op verkoop
van
produk/dienste

versus

Koper:



stel slegs
belang in
laagste prys

- Vennootskappe

'n Vennootskap is 'n verhouding waar twee partye begaan is oor beide se welvaart. Dit verwys gewoonlik na die verhouding van organisasies met hul verskaffers.

a) Soort Verhoudingskapitaal

Volgens Van der Westhuizen (2006:32) kan daar twee soorte Verhoudingskapitaal voorkom in 'n diensorganisasie, naamlik:

- Data-ontwikkelde Verhoudingskapitaal wat ontstaan in 'n transaksiestelsel. Die bestuur van hierdie soort Intellektuele Kapitaal sluit verskeie aspekte in, naamlik:
 - strategie — definieer watter kennis regtig belangrik is en neem kliënte se geaardheid in ag;
 - standaard — maak seker dat kliënte dieselfde gehanteer word volgens spesifieke vereistes deur die hele organisasie;
 - stelsels — doeltreffende prosesse om data te genereer en te verwerk;
 - statistieke — verander data in kennis deur statistiese prosessering; en
 - slim mense — vind slim mense om kliëntedata te interpreteer en te analiseer.
- Kliëntekennis omdat dit bekend staan as die interaksie tussen mense. Dit sluit waarneming, aanmerkings, lesse geleer, gevolgtrekkings en kwalitatiewe feite in.

Volgens Alexander (2006:4) kan kliëntekennis verder ontleed word in die volgende drie afdelings:

- Lojaliteit en satisfaksie. Hierdie faktore kan toeneem deur 'n groter markaandeel te verkry en lewenslange verhoudinge met kliënte op te bou;
- die beeld van 'n organisasie sowel as verhoudinge met rolspelers soos die media; en
- netwerk, byvoorbeeld die bywoon van konferensies of telefoon- en internet-kommunikasie.

b) Verbetering van kliënteverhoudinge

Volgens Carter (2010:21) is daar ses faktore wat organisasies moet toepas indien kliëntestandvastigheid en -lojaliteit verbeter wil word, naamlik:

- Deursettingsvermoë van senior bestuur
- 'n Kultuur waar alle bestuurders en werknemers fokus op kliënttevredenheid

Daar is verskeie prikkels wat toegepas kan word gedurende die interne bestuursproses van verhoudinge wat organisasies kan help om kliënteverhoudinge te versterk sowel as om nuwe kliente te werf (MIFP, 2009:1).

- Prikkel
 - Aangesien organisasies intensiewe aandag skenk aan eksterne verhoudingsbestuur, het organisasies alle prosesse en prosedures aangepas om met kliënte se behoeftes ooreen te stem;
 - samesmeltings/oornames van organisasies het gelei tot aggressiewer ondersteuningsdienste;
 - die neiging na uitkontraktering het organisasies belangrike besluite laat neem oor keuses wat voordelig is vir die organisasie; en

Uitkontraktering verwys na die bevestiging en bestuur van kontraktuele verhoudinge met eksterne verskaffers (Perunovic, 2007:3). Uitkontraktering kan gedefinieer word as 'n ooreenkoms of kontrak met 'n derde party wat 'n spesifieke diens bied aan die organisasie (Anon., 2011e).

Uitkontraktering bied aan uitvoerende beamptes 'n alternatief om stil te staan en geen addisionele strategieë uit te voer nie (IBM, 2009b). Dit vergroot ook die

kapasiteit van die organisasie aangesien hierdie afdeling nie meer intern bedryf word nie (Perunovic, 2007:3).

- Die toenemende groei van kliëntediens en 'interne kliënte' het standaarde en prosedures geweldig verhoog in organisasies.
- inligtingstelsels wat fokus op die behoud van kliënte en verkryging van redes waarom individue beweeg na ander verskaffers;
- om verskeie werknemers te bemagtig om prosedures te volg om aan kliënte se behoeftes te voldoen;
- voortdurende programme van ontwikkeling en opleiding;
- 'n vergoedingstelsel vir werknemers om kliënte te behou; en
- korporatiewe sosiale prestasie

Sekere diensorganisasies, wat markaandeel verder wil vergroot, moet eers gee voordat hul kan ontvang. Dit verwys na strategieë wat help om die beeld van organisasies te bevorder deur gemeenskaplike aktiwiteite. Hierdie aktiwiteite kan slegs suksesvol wees indien organisasies 'n hoogs gekwalifiseerde, en standvastige arbeidsmag in diens het.

Korporatiewe sosiale prestasie (KSP) verwys na verantwoordelikhede van organisasies ten opsigte van die gemeenskap (Bardhan, 2009:3). Bykomend tot die organisasie se doel om wins te maksimaliseer, verrig organisasies gemeenskapliksdienste om hoër sosiale waarde in die ekonomie te ontwikkel (Yang et al., 2010:406).

Organisasies maak gebruik van beleide, programme en waarneming om aan hierdie taak te voldoen (Bardhan, 2009:3). Korporatiewe sosiale prestasie vind menigmaal plaas as gevolg van druk wat deur die gemeenskap op organisasies geplaas word (Baron et al., 2009:12). Dit lê klem op 'n organisasie se verrigting van ekonomiese funksies en ander optredes, wat gebruik word om 'n bydrae te lewer tot die kwaliteit van mense se lewens (Bardhan, 2009:3).

2.2.4. Wisselwerking tussen Intellektuele Kapitaalkomponente

Die onderstaande figuur toon aan wat elke komponent van Intellektuele Kapitaal behels en hoe die kombinasie daarvan meewerk om ekonomiese doelwitte te bereik.

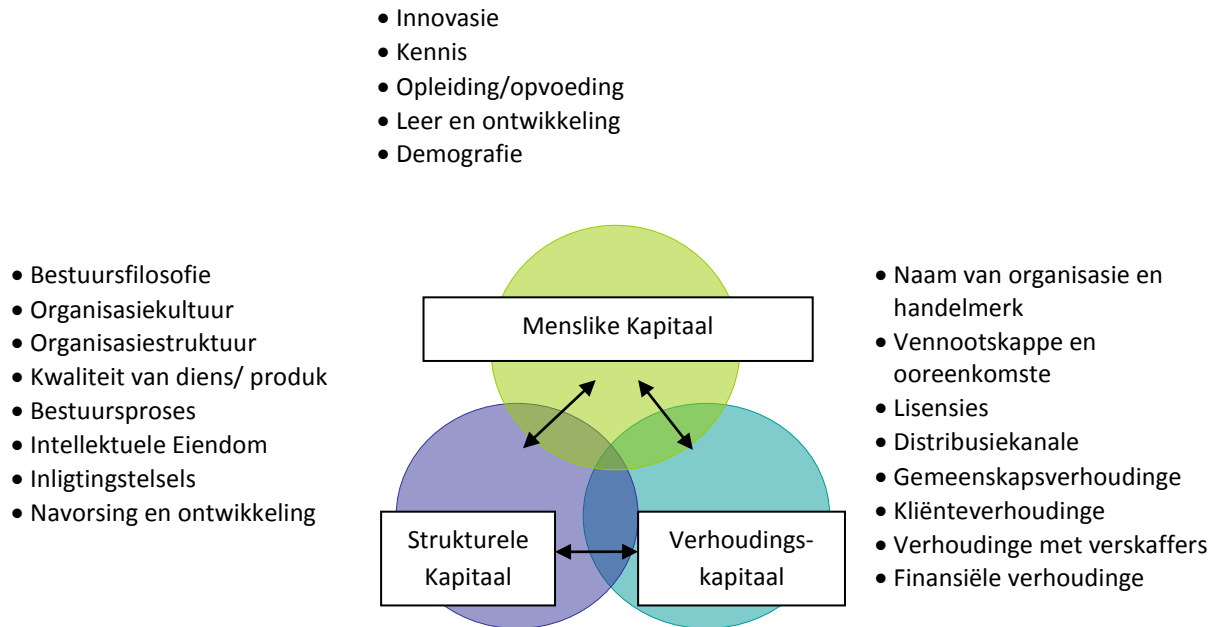


Diagram 2.2: Intellektuele Kapitaalkategorieë (Bron: Pienaar, 2007:16)

Intellektuele Kapitaal word beskou as 'n uitset, 'n ontasbare produk of diens waarin verskeie kennis, vaardighede en prosesse van 'n organisasie geïntegreer is (Swart, 2006:138). Volgens Malmelin (2007:300) verwys Intellektuele Kapitaal gewoonlik na individuele kennis en vaardighede, verhoudinge met kliënte en ander belanghebbendes, sowel as rekenaarstelsels en databasisse wat ineenvleg. Die kombinasie van Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal dra by tot die ontwikkeling van 'n produk of diens wat waarde toevoeg tot 'n organisasie (Swart, 2006:138).

2.3 EIENSKAPPE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

Menige organisasie het die probleem om onderskeid te tref tussen Intellektuele Kapitaal en ander bates. Daar is wel verskeie eienskappe van Intellektuele Kapitaal wat vir organisasies as hulpmiddel kan dien met die identifisering daarvan.

'n Waarskynlike Intellektuele Kapitaallitem moet aan al die onderstaande vereistes voldoen om geklassifiseer te word as Intellektuele Kapitaal. Die eienskappe van Intellektuele Kapitaal sluit die volgende in (Talukdar, 2008:2).

2.3.1 Multifunksionaliteit

Intellektuele Kapitaal kan in organisasies in verskeie situasies en areas toegepas word, terwyl ander kapitaal en bate-items slegs vir 'n enkele doel gebruik kan word (Talukdar, 2008:2). Voorbeelde hiervan sluit die volgende in: 'n multifunksionele span waarvan die individuele werknemers/groepslede oor die nodige onderskeie vaardighede moet beskik om individuele uiteenlopende take uit te voer om die projek as geheel te voltooi en die ondernemingsdoelwitte na te streef (Ollikainen & Varis, 2006:40).

a) Multifunksionele spanaktiwiteite

Verskeie aktiwiteite wat deur multifunksionele spanne uitgevoer word, sluit die volgende in (New Direction Consulting, 2007:2):

- Ontwikkeling van leierskap vir die kontrole van kwaliteitdienste.

'n Leier is 'n persoon wat verantwoordelik is om die waarde van 'n organisasie te maksimaliseer deur van Intellektuele Kapitaal gebruik te maak (soos bankbestuurders) (Van der Westhuizen, 2006:23). Volgens Frye (2007) word 'n goeie leier beskou as iemand wat weet dat dit waarin hy glo reg is, wat weet wat is wettig, wat besluite doeltreffend uitvoer en die instelling het om doelwitte te bereik.

- Ontwikkel 'n kwaliteitdienstestelsel van waardes en vereistes om by nuwe kulture en verwagtinge aan te pas.

'n Kwaliteitskliëntediens, wat gebied word aan kliënte, speel 'n belangrike rol in die sukses van 'n organisasie (Al-Hawari et al., 2005:2). 'n Toenemende groot aantal banke maak gebruik van tegnologie om aan hul kliënte dienste te bied wat vinnig, gerieflik en toepaslik is (byvoorbeeld OTM'e, hulplynne en vinnige oorplasinge van geld) (Al-Hawari et al., 2005:2).

- Die ontwikkeling van planne wat toegepas kan word op enige moontlike situasie, waar spesifieke uitkomst, hulpbronne, ensovoorts vereis word.
- Die ontwikkeling van metingsinstrumente en -prosesse wat as basis kan dien vir dienslewering en kliënttevredenheid.
- Die toepas van 'n terugvoerproses deur kliënte, waardeur kliënte se behoeftes meer doeltreffend geïdentifiseer en waarop verbeter kan word.

Volgens Poggenpoel (2004:34) kan data op verskillende maniere verkry word. Daar behoort gepoog te word om die meeste van die data in 'n elektroniese formaat te verkry, omdat die oorsprong later makliker geoudit kan word as navrae ontstaan (Poggenpoel, 2004:34).

- Die ontwerp van 'n definisie van kwaliteitdienste waaraan werknemers moet voldoen.
- Die ontwikkeling van standarde waaraan dienste aan kliënte moet voldoen.
- Die vergelyking van dienste van 'n organisasie met dienste van 'n mededingende organisasie.

Hierdie metode staan bekend as normering. Volgens die CIMA (2009:103) kan normering gedefinieer word as die proses waar werknemers data insamel van verskeie teikens en vergelykbare organisasies om die verskeie vlakke se prestasie te vergelyk en, indien nodig, te verbeter. Normering ondersteun die doelgeoriënteerde soektog na nuwe ideë, wat metodes of prosedures binne of buite 'n organisasie kan wees (Kohl, 2004:23).

Verskeie faktore, waardeur finansiële organisasies vergelyk kan word, sluit in (David Consulting Group, 2010:1):

- tegnologie (rekenaarnetwerke, sekerheidstelsels en programmatuur);
 - basis van organisasie (hoe die organisasie gestruktureer is en hoe verantwoordelikhede toegewys word);
 - grootte (die hoeveelheid werkers en kliënte, geografiese dekking en markaandeel);
 - kwaliteit (kwaliteit van produk of diens wat gelewer word aan 'n kliënt);
 - soort prosedures en standarde (manier hoe take uitgevoer word); asook
 - reeks produkte of dienste.
- Die ontwikkeling van voortdurende opleidingsprogramme, insluitende tegnieke wat bestuurders en werknemers kan ontwikkel om kwaliteitdienste te lewer.

b) Multifunksionele organisasie

Die onderstaande diagram toon aan waaruit 'n multifunksionele span in 'n multifunksionele diensorganisasie bestaan.

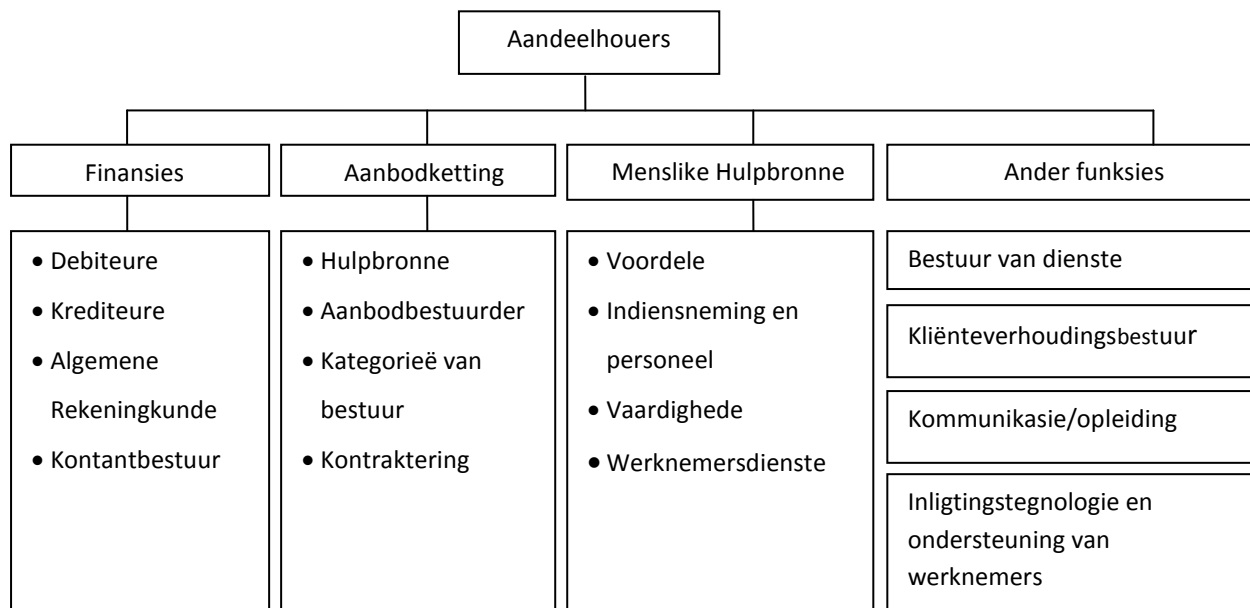


Diagram 2.3: Multifunksionele organisasie (Bron: Accenture, 2008:3)

c) Vermoëns en vaardighede

Indien lede van multifunksionele spanne die aktiwiteite van die bogenoemde diagram 2.3 suksesvol wil voltooi, is daar sekere vaardighede en vermoëns waarvoor hul moet beskik (David Consulting Group, 2010:1):

- interpersoonlike kommunikasievaardighede;
- 'n abstrakte manier van dink en probleemoplossingstegnieke;
- vaardighede met beplanning, begrotings en opstel van prioriteite;
- kennis van organisasiebeleide, -prosedures en -regulasies;
- nastreef van doelwitte;
- vermoë om aan te pas by verandering;
- begrip van die organisasie se markte;
- vermoë om geleenthede raak te sien en kreatief te dink;
- voorstellingsvaardighede;
- skryfvermoëns;
- rekenaarvaardighede; en
- vaardighede met konflikoplossing.

2.3.2 Pas navorsings- en ontwikkelingsaktiwiteite toe

Organisasies stel finansiële hulpbronne op gereelde basis beskikbaar vir navorsing om voortdurend kreatiewe, vernuwende ontwikkeling te stimuleer (Zakrzewska-Bielawska, 2009:95). Navorsing en ontwikkeling word beskou as die proses waar kennis in aktiwiteite omgeskakel word, om 'n organisasie in staat te stel om kennishulpbronprestasie te verbeter (Stam, 2007:8). In 'n omgewing waarvan die kompleksiteit voortdurend toeneem, sal die mededingende voordeel van banke grootliks afhang van die kwaliteit Menslike Kapitaal waaroor organisasies beskik (Muhammad, 2009:206).

Intellektuele Kapitaal kan doeltreffend gebruik word vir spanwerk en kan vir verskeie dienste in 'n organisasie aangepas word (Talukdar, 2008:2). Intellektuele Kapitaal is mees toepaslik met die ontwerp en toepassing van tegnologie, inligting en kennis, wat ontwikkel en versprei word deur die verskeie areas van organisasies (Zakrzewska-Bielawska, 2009:93).

a) Probleme rondom navorsing en ontwikkeling

Volgens die Financial Services Sector Coordinating Council (FSSCC, 2008:3) kom vier leemtes voor in ondernemings se navorsings- en ontwikkelingsprosesse (N&O):

- groter deursigtigheid is nodig om sleutelrolspelers bewus te maak van mekaar se N&O-poginge en behoeftes;
- beter samewerking is nodig om aktiwiteite tussen rolspelers te reël;
- akademici soek toegang tot sensitiewe data van banke, wat 'n groot bekommernis veroorsaak het. Banke het beleide om nie sensitiewe, vertroulike inligting bekend te maak nie; en
- fondse vir N&O deur owerhede en die private sektor is gewoonlik onvoldoende om aan die behoeftes van banke te voldoen.

b) Produk/Dienslewensiklusbestuur (PLB)

Indien organisasies 'n nuwe produk of diens ontwerp en ontwikkel, word dit op die verbruikers-mark bekendgestel. Daar moet dus 'n voorspelling gemaak word ten opsigte van die tydperk wat die produk of diens winsgewend vir organisasies sal bly.

Een van die noemenswaardigste onlangse poginge wat ontwikkel en toegepas is in organisasies, staan bekend as die produk/dienslewensiklusbestuursproses (Panchal et al., 2007:2). PLB word beskou as 'n soort strategiese besigheidsbenadering met die doel om doeltreffende bestuur en gebruik van korporatiewe Intellektuele Kapitaal moontlik te maak (Panchal et al., 2007:2). Die bestuur van die produk/dienslewensiklus kan gedefinieer word as 'n strategie wat organisasies kan

help om produkdata te deel, algemene prosesse toe te pas en korporatiewe kennis eweredig te verdeel vanaf die konsep tot die beëindiging van produkte of diens (Van der Walt, 2007:7).

Vernuwing het merkwaardige groei tot gevolg gehad na aanleiding van kapitaal wat belê is, aantrekkingskrag van geskoolde werksmag, en markwaardering, maar ten spyte van vorige welslae kom daar steeds onsekerheid voor met betrekking tot die waarde wat ontstaan het deur vernuwing teenoor die totale finansiële en Menslike Kapitaal belê (Biais et al., 2009:3). Indien die produk/dienslewensiklus doeltreffend bestuur word, kan risiko geminimaliseer word en hoë opbrengste kan verkry word (Remmen et al., 2007:31).

- Verskil tussen produk en diens.

Avlonitis et al. (2005:700) plaas klem op die fundamentele verskille tussen die lewensiklus van fisiese produkte en die lewensiklus van finansiële dienste en hoe dit 'n organisasie affekteer. Hierdie verskille sluit in:

- Finansiële dienste word gekenmerk deur 'n kort inleidingstadium, weens die feit dat hulle maklik nageboots kan word deur mededingers, en 'n lang volwasse stadium (byvoorbeeld dienste soos huislenings of lewensversekering het in hul volwasse stadium vir baie jare gebly).
 - In teenstelling met fisiese produkte, blyk dit of daar 'n probleem voorkom by die uitskakeling van finansiële dienste, aangesien sekere kliënte steeds daarby baat en daarop aandring. Dit is byna onmoontlik om byvoorbeeld 'n pensioenplan, wat vir 30 jaar geduur het, uit te skakel. Die beste strategie wat banke kan uitvoer, is deur steeds huidige dienste te bied aan huidige kliënte, maar koste by nuwe kliënte te sny.
 - Finansiële dienste kan maklik herposisioneer word in vergelyking met fisiese produkte, gedurende die afname in die vraagstadium.
- Produk/Dienslewensiklus

Diagram 2.4 toon die invloed wat Intellektuele Kapitaal het op nuwe projekte wat beplan en ontwikkel word in organisasies.

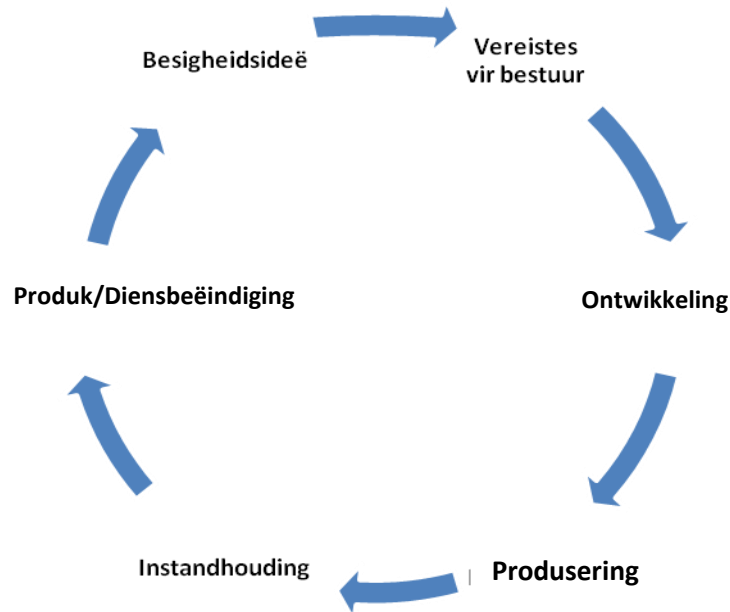


Diagram 2.4: Produktewensiklus (Bron: Van der Walt, 2007:7)

- Waardes

Tydens die lewensiklus van 'n produk of diens is daar sekere voorwaardes waaraan Intellektuele Kapitaal moet voldoen om sukses te behaal in 'n organisasie. Hierdie waardes van Intellektuele Kapitaal sluit die volgende in (Zakrzewska-Bielawska, 2009:94).

- waardes van Intellektuele Kapitaal
 - kwaliteit — produk of diens;
 - kliëntediens — ervaring om diens te lewer;
 - verskeidenheid — aanpas by kliënte se behoeftes;
 - innovering — nuwe ideë ontwikkel soos behoeftes verander;
 - deel van kennis — opleiding van nuwe werknemers; en
 - bou mededingende voordeel — ontwikkel 'n produk enig aan sy soort.

2.3.3 Geen eienaarskap van Menslike en Verhoudingskapitaal nie

Menslike- en Verhoudingskapitaal kan nie besit word nie, maar moet gedeel word met medewerknemers en verskaffers (Talukdar, 2008:2). Hierdie soort kapitaal moet baie versigtig uitgesoek en ontwikkel word, aangesien dit 'n geweldige uitwerking het op organisasies in verskeie areas (Talukdar, 2008:2).

2.3.4 Voeg waarde toe tot 'n organisasie

Die drie komponente van Intellektuele Kapitaal (dit is Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal) is in gereelde wisselwerking (verwys na paragraaf 2.2.4) om strategieë uit te voer om doelwitte te bereik (Mavridis, 2005:129). Die drie aspekte dra by tot die waarde van 'n organisasie (Talukdar, 2008:2).

Volgens Swart (2006:137) word Intellektuele Kapitaal nie net as intellek beskou nie, maar ook as 'n 'intellektuele aksie' wat daarop sinspeel dat verskeie verhoudinge en prosesse nodig is om kennis en vaardighede te transformeer tot 'n produk of diens wat waarde tot 'n organisasie byvoeg. Indien sukses bereik wil word, moet alle irrelevante inligting wat geen uitwerking het op 'n organisasie se toekoms nie, uitgeskakel word (Cabirta & Vaz, 2006:12). 'n Organisasie moet die vermoë besit om data te verwerk na sinvolle kennis wat betekenisvol gebruik kan word in 'n organisasie (Cabirta & Vaz, 2006:12).

Die onderstaande diagram toon die komponente van Intellektuele Kapitaal in die proses om waarde tot die organisasie toe te voeg.

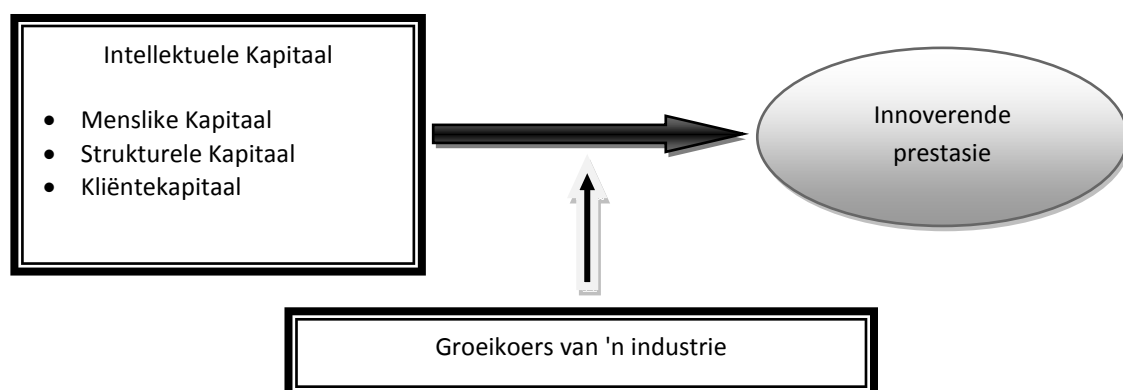


Diagram 2.5 – Navorsingsraamwerk (Bron: Zerenler et al., 2008:36)

2.3.5 Strukturele Kapitaal kan besit en beheer word

Strukturele Kapitaal (as komponent van Intellektuele Kapitaal) is die enigste Intellektuele Kapitaalbate wat wel besit en beheer kan word deur organisasies (Talukdar, 2008:2). Optimale Strukturele Kapitaal sal 'n goeie agtergrond bied vir kennisdeling, kollektiewe kennisgroeï en meer produktiewe werknemers (Ngah & Ibrahim, 2009:3).

2.3.6 Hoër winsgrense kan verkry word deur organisasies

Organisasies wat hul werknemers se kennis op 'n doeltreffende wyse bestuur, kan beter resultate sowel as hoër winsgrense verkry as organisasies wat 'n fisiese produk bied (Talukdar, 2008:2). Intellektuele Kapitaal word baie belangrik geag vir organisasies om vinnig en doeltreffend aan te pas

by groeiende vereistes van 'n veranderende omgewing (Pienaar, 2007:21). Volgens Pienaar (2007:21) kan organisasies slegs waarde ontwikkel indien 'n sterk Intellektuele Kapitaalbasis tot hul beskikking is.

Innovering kan gedefinieer word as die proses om nuwe idees vir probleemoplossings te gebruik (Smith & Coakes, 2006:1). Organisasies wat graag vernuwing wil toepas om die beste te presteer, moet doelwitte definieer om 'n duidelike balans te handhaaf tussen vermindering van koste en toename in winste (Müllers-Patel, 2007:12). Organisasies met hoogs gekwalifiseerde Menslike Kapitaal in diens fokus op verskeie faktore om hoër winste te genereer (Müllers-Patel, 2007:12).

Van 'n hulpbronbasisperspektief kan organisasies mededingende voordeel en voldoende prestasie verkry deur samesmeltings, deur 'n belang te besit in ander organisasies en die gereelde gebruik van strategiese bates (Salleh & Selamet, 2007:274). Daar word van 'n organisasie verwag om 'n balans te handhaaf tussen fisiese en finansiële hulpbronne en ontasbare hulpbronne (Salleh & Selamet, 2007:274).

a) Die uitwerking van kliënte-insig

Finansiële instansies wat doelwitte wil bereik, hoër winste wil toon en minder koste spandeer, moet slimmer raak in die manier hoe besigheid gedoen word (IBM, 2011:2). Indien organisasies lae kliënteselfvertroue en -lojaliteit het, is dit van uiterste belang vir banke om 'n profiel van elke kliënt te ontwikkel (Hancock, 2011).

Volgens IBM (2011:2) moet organisasies in staat wees om kliëntedata vas te lê tydens kontakgeleenthede, hierdie inligting te verwerk en aan werknemers in die organisasie bekend te maak. Kliënteprofiele van organisasies moet in staat wees om die geodemografiese en kooppatroon van kliënte te verstaan en duidelik uiteen te sit (Hancock, 2011).

Verbeterde kliënte-insig is raadsaam in banke vir die ontwikkeling van 'n stabiele mededingende voordeel (Hancock, 2011). Ware kliëntlojaliteit is gebaseer op die vennootskap van homogene belang en doelwitte (Van Ravesteyn, 2005:2). Lojaliteit verseker dat die verhouding met kliënte behou word gedurende goeie en slegte tye (Van Ravesteyn, 2005:2).

Volgens Van Ravesteyn (2005:2) verwys lojaliteit nie na hoe kliënte tevrede gestel is nie, maar die hoeveelheid kliënte wat tevrede gestel word. Diepgaande kliënte-insig is eie aan elke organisasie en kan nie maklik gedupliseer word nie (IBM, 2011:2). Indien kliënte-insig toegepas word in 'n markstrategie van die organisasie, kan dit beskou word as 'n magtige mededingende faktor (IBM, 2011:2).

b) Faktore

Faktore waaraan aandag geskenk moet word, sluit in (Müllers-Patel, 2007:12):

- maksimaliseer proses en transaksie-ondersteuning;
- normering van prosesse en prestasie;
- gekonsolideerde stelsels;
- toepassing van verdeelde dienste;
- belegging in mense en talent; en
- menslike hulpbronne in ooreenstemming met strategieë en doelwitte.

c) Prikkel

Die onderstaande figuur bied 'n visuele beskrywing van die invloed van Intellektuele Kapitaal op generering van winste in organisasies.

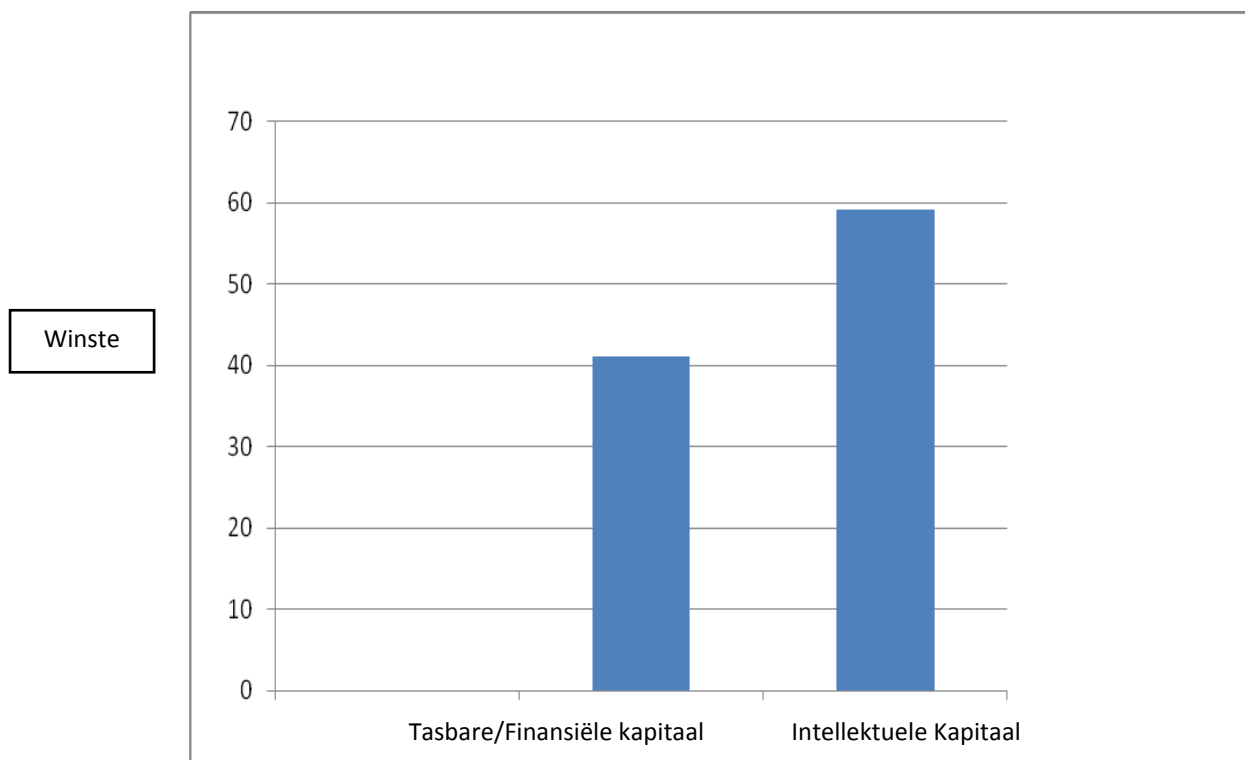


Diagram 2.6: Waarde van komponente ten opsigte van die organisasie (Bron: O'Reagan et al., 2005:9)

2.3.7 Geen stoorkoste nie

'Net betyds'-verkrygingsprosesse en tydige reële tyd-voorraadkontrolestelsels kan duur kapitale uitgawes soos voorraadstoorhuise verhoed (Talukdar, 2008:2). Omdat Intellektuele Kapitaal nie 'n fisiese vorm aanneem nie, hoef organisasies nie koste aan te gaan om hierdie bate te stoor nie (Talukdar, 2008:2).

Strukturele Kapitaal verteenwoordig die kennis geïntegreer in tegnologie, sagteware, data-basisse, strukture en roetines, wat geen stoorsposie vereis nie (Sällebrant et al., 2007:1473). Verhoudingskapitaal verteenwoordig die kennis geïntegreer in besigheidsverhoudinge met betrokke rolspelers (Sällebrant et al., 2007:1473).

Soos bespreek in paragraaf 2.2.1, kan Menslike Kapitaal nie deur 'n organisasie besit word nie. Die mense verlaat die organisasie aan die einde van die werksdag. Hieruit kan afgelei word dat geen stoorkoste bestee hoef te word om hierdie komponent van Intellektuele Kapitaal te stoor nie.

2.3.8 Ontwikkelde inligting

Volgens Marr en Chatzkel (2004:226-27) moet onbenutte kennis nie verwar word met Intellektuele Kapitaal nie, aangesien kennis eers as Intellektuele Kapitaal beskou kan word nadat dit ontwikkel is tot inligting wat waarde tot die organisasie toevoeg.

2.4 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die verskeie komponente en eienskappe van Intellektuele Kapitaal bespreek. Uit hoofstuk 2 kan afgelei word dat dit belangrik vir banke is om duidelik te onderskei tussen Intellektuele Kapitaal en ander bate-items in die verskeie afdelings van hul organisasie. Intellektuele Kapitaal het 'n groot invloed op die finansiële sektor se voortbestaan, aangesien dit beskou kan word as die gom wat die hele sektor aanmekaar hou. Enige rigting, projek of mark wat 'n organisasie wil aanpak, kan slegs plaasvind indien organisasies in die finansiële sektor 'n sterk Intellektuele Kapitaalbasis in diens het.

In hoofstuk 3 word die verskillende koste van die komponente van Intellektuele Kapitaal geïdentifiseer en bespreek. Hierdie hoofstuk bespreek ook die probleme met betrekking tot die identifisering van koste en wat die gevolg kan wees vir organisasies.

HOOFSTUK 3: IDENTIFISERING VAN INTELLEKTUELE KAPITAALITEMS EN VERWANTE KOSTE

3.1 INLEIDING

In die hedendaagse besigheidsomgewing moet strategieë voortdurend toegepas en aangepas word om mededingend met markleiers te bly. Indien diensorganisasies bewus word van onderprestasie en toename in koste gedurende die finansiële jaar, is dit 'n aanduiding dat kontroles en prosedures nie korrek uitgevoer word nie (DiBernardino & Miller, 2008:1). Volgens Gregor (2010) verwys onderprestasie na ekonomiese faktore buite die beheer van organisasies, naamlik veranderinge in die mark, kliëntebehoefte, werknemers se houding, kompetisie en selfs nuwe tegnologie.

In organisasies word inkomste geskep deur twee soorte beleggings, naamlik Intellektuele Kapitaal en finansiële kapitaal, elk met verskeie soorte koste daaraan gekoppel (DiBernardino & Miller, 2008:1). Hierdie twee beleggings word soos volg gedefinieer:

- Intellektuele Kapitaal (soos bespreek in hoofstukke 1 en 2) is 'n onsigbare bate wat toegepas word deur organisasies om opbrengste te ontwikkel. Dit bestaan uit drie komponente, naamlik Menslike, Strukturele en Verhoudingskapitaal, elk met verskeie eienskappe, voordele en nadele daaraan gekoppel; en
- Finansiële kapitaal is geld wat nie bestee is nie maar gespaar en oorgedra word na finansiële markte om 'n wins te genereer op 'n latere stadium (Lexus, 2011). Finansiële kapitaal kom voor in enige likiede vorm wat welvaart simboliseer (Lexus, 2011). Kennon (2011) bevestig dat finansiële kapitaal in drie vorms voorkom, naamlik:
 - ekwiteit;
 - laste (byvoorbeeld lenings); en
 - gespesialiseerde kapitaal (byvoorbeeld versekeringsvoorskot en finansierings-verskaffers).

Organisasies wat mededingende voordeel wil geniet, moet oor die vermoë beskik om hierdie twee beleggings te identifiseer, te verkry, te weet waaruit elk bestaan, watter koste daaraan verbonde is en te beheer.

In hoofstuk 3 word gefokus op die verskeie soorte koste wat verband hou met die ontwikkeling en instandhouding van Intellektuele Kapitaal. Indien verskeie soorte koste van Intellektuele Kapitaal in banke akkuraat geïdentifiseer, bereken en bestuur word, kan doelwitte maklik en moeiteeloos bereik word.

3.2 PROBLEME MET IDENTIFISERING EN KLASSIFIKASIE VAN KOSTE

Volgens Appuhami (2007:14) is die afgelope dekade intensiewe navorsing gedoen oor Intellektuele Kapitaal sowel as alle koste wat daarmee gepaard gaan, aangesien finansiële rekeningkunde nie die gaping tussen 'n organisasie se markwaarde en boekwaarde kan bepaal nie. Die onsigbare ekwiteit van organisasies kan groot wees, afhangende van hoe doeltreffend organisasies hul Intellektuele Kapitaal hanteer en bestuur (Talukdar, 2008:5). In die reël is banke se Intellektuele Kapitaal baie groter in verhouding met ander bate-items (Talukdar, 2008:5).

Intellektuele Kapitaal wat geskep word deur onsigbare ekwiteit sluit kliëntlojaliteit, Menslike Kapitaal, verkoopskanale, ensovoorts, in (Huang & Wang, 2008:722). Hierdie items word selde erken in die staat van finansiële posisie en onmiddellik herken as uitgawes omrede die ekonomiese voordele onduidelik voorkom (Huang & Wang, 2008:722). Volgens Boda en Szilávik (2007:9) is die hoofrede vir onakkurate berekening dat koste van Intellektuele Kapitaal afgeskryf word teenoor die opbrengs wat 'n organisasie verdien, ongeag dit 'n gewone uitgawe of gekapitaliseerde uitgawe is.

Die koste wat verband hou met Intellektuele Kapitaal, veral koste van Menslike Kapitaal, word gewoonlik direk as 'n uitgawe getoon omrede organisasies werknemers nie kan besit nie en invloei van voordele onduidelik kan wees.

Werknemers (Menslike Kapitaal) word beskou as die ruggraat van 'n organisasie; wanneer hulle gelukkig en produktief is sal verkope floreer. Ongelukkige werknemers se ontevredenheid sal waargeneem word deur die organisasie se kliënte en in die winste van organisasies (Lawson, 2006:2). Volgens Gregor (2010) bestaan koste van Menslike Kapitaal uit 26% tot 75% van die totale koste in diensorganisasies, en is dit dus van uiterste belang om dit korrek te identifiseer, te bereken en te kontroleer.

Voorbeeld 1 (Frederick, 2009:11)

'n Vaardige werknemer met die nodige kennis en opleiding kan toekomstige ekonomiese voordele na die maatskappy laat invloei. Dieselfde werknemer kan onder sekere omstandighede ontmoedig wees en nie inkomste na sy vermoë genereer nie. Onsekerheid in verband met toekomstige voordele van hierdie soort ontasbare item is een van die grootste probleme vir 'n organisasie.

3.2.1 Koste van Menslike Kapitaal

Menslike Kapitaal word beskou as die belangrikste inset in die wêreld ekonomie (Bowlus & Robinson, 2008:2). Indien werknemers besef wat die uitwerking van hul bydrae is op die sukses van organisasies, sal sowel individuele as maatskappyprestasie toeneem (Harvey, 2006:4). Konstante groei kan slegs plaasvind indien 'n vaardige en ervare arbeidsmag verkry en behou kan word

(Towers Perrin, 2008:1). Menslike Kapitaal is veel meer onbestendig as Strukturele Kapitaal, aangesien dit nie die eiendom van die organisasie is nie (Rudez, 2006:563).

Volgens Khan et al. (2010:37) verwag organisasies dat werknemers voldoen aan alle reëls en regulasies binne en buite die organisasie, asook om take uit te voer volgens die standarde wat deur organisasies gestel is. Werknemers aan die ander kant vereis 'n geskikte werksomgewing, 'n regverdige salaris, regverdige behandeling, ensovoorts (Khan et al., 2010:37). Organisasies van die toekoms fokus op doelmatigheid en nie doeltreffendheid nie (Baker, 2006).

3.2.1.1 Maslow se hiërargie van behoeftes

Maslow se hiërargie van behoeftes word beskou as 'n doeltreffende metode wat organisasies kan toepas om te bepaal watter faktore werknemers se tevredenheid en motivering kan ontwikkel. Hierdie metode is voordelig vir organisasies aangesien koste van Menslike Kapitaal verdeel word in die verskeie behoeftes wat deur werknemers vereis word.

Abraham Maslow se model van die hiërargie van behoeftes bevestig dat menslike behoeftes in verskeie kategorieë voorkom, wat van basies na selfverwesenliking vorder (Cherry, 2011). Hierdie behoeftes is gegroepeer van basiese behoeftes na behoeftes van groei wat suggereer dat basiese behoeftes eers bevredig moet word voordat beweeg kan word na 'n hoër vlak (Huitt, 2007).

Diagram 3.1 toon Maslow se piramiede van basiese behoeftes na behoeftes van selfverwesenliking.

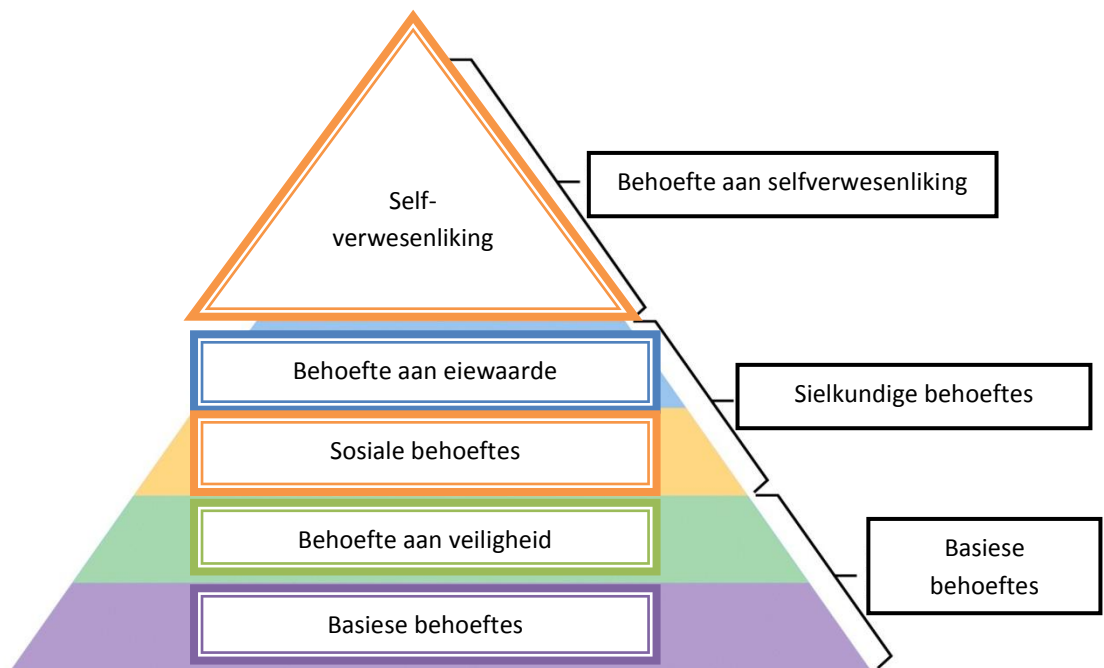


Diagram 3.1: Maslow se hiërargie van behoefttes (Bron: Huitt, 2007)

a) Basiese behoefttes

Basiese behoefttes word beskou as die belangrikste vir oorlewing (Cherry, 2011). Dit sluit faktore in soos water, lug, kos, en slaap (Cherry, 2011). Maslow glo dat hierdie behoefttes primêr is aangesien dit eers bevredig moet word voordat daar na ander behoefttes beweeg kan word (Cherry, 2011).

b) Behoeftte aan veiligheid

Dit sluit die behoefte aan veiligheid en sekerheid in (Cherry, 2011). Volgens Cherry (2011) verwys hierdie behoefte na die begeerte aan 'n standvastige werk, mediese dekking, 'n veilige woonbuurt en skooling. Veiligheid bied vir mense 'n gevoel van stabiliteit en konstantheid in 'n chaotiese wêreld (Brown, 2006:3).

c) Sosiale behoefttes

Dit verwys na die behoefte om aan te pas in en aanvaar te word deur 'n groep mense (Brown, 2006:3). Werknemers streef na sosiale aanvaarding deur kollegas en ander personeel in diens van die organisasie (Khan et al., 2010:41). Volgens Cherry (2011) kan dit ook verwys na verhoudings soos vriendskap, romanse en familiebande, wat help om hierdie behoefte te vul.

d) Behoeftte aan eiewaarde

Hierdie behoefte verwys na faktore soos die bevordering van selfbeeld, persoonlike belangrikheid en sosiale erkenning (Cherry, 2011). Waardering word ook beskou as 'n belangrike faktor aangesien 'n eenvoudige 'dankie' vir goeie werk gelewer deur 'n werkgewer 'n enorme uitwerking kan hê op 'n werknemer (Bushman, 2007). Volgens Basu (2011) kan ander faktore soos bonusse en verhogings

die selfbeeld van 'n persoon verder bevorder. Volgens Toolpack Consulting (2011) word werksbemaagtiging en werksbevrediging as voordelig beskou in organisasies aangesien dit werknemers se motivering kan laat toeneem.

Hierdie behoefte word volgens Maslow in twee kategorieë verdeel, naamlik (Datta, 2008:11):

- ondersteuning en aanmoediging van ander (ekstern); en
- selfbeeld (intern). Dit verwys na die gevoel van verwesenliking van doelwitte in sekere take of vaardighede waarvoor werknemers beskik.

e) Selfverwesenliking

Mense is selfbewus, bekommerd oor persoonlike groei, minder bekommerd oor opinies van ander en stel belang daarin om hul eie behoeftes te bevredig (Cherry, 2011). Hierdie behoefte verwys na 'n persoon se direkte verhouding met familie, vriende, bure, kollegas, private klubs, ensovoorts (Datta, 2008:15). Volgens Khan et al. (2010:41) streef werkers na uitdagende werk, werk wat 'n gevoel van persoonlike doelwitbereiking gee, toename in verantwoordelikhede, die gevoel van belangrikheid en om 'n bydrae te lewer tot 'n organisasie.

3.2.1.2 Basiese koste

Indien banke verwys na arbeidskoste bestaan dit nie net uit salarisse wat aan werknemers betaal word nie, maar ook uit bonusse, voordele en enige ander vergoeding wat aan werknemers toegestaan kan word vir goeie dienslewering (Wilkerson & Gygi, 2005:3). Volgens Hadzima (2005) bestaan koste van Menslike Kapitaal uit die volgende afdelings, naamlik:

a) Werwingskoste

In die huidige ekonomiese omgewing speel analise van die arbeidsmag 'n geweldige groot rol in die verkryging van 'n doeltreffende arbeidsmag, sodat doelwitte bereik kan word (IBM, 2009a:3). Volgens Fraley (2010) soek organisasies nie meer na werknemers wat net aan die basiese vereistes voldoen nie, maar ook aan sekere vlakke van onderrig en vaardighede.

Selektiewe of teikenwerwing is 'n proses wat ontwikkel word deur proaktiewe strategieë van menslikehulpbronbeplanning en in staat is om goedgekwalifiseerde kandidate met spesifieke vaardighede te werf (Fraley, 2010). Volgens Houston en Clarke (2009) kan organisasies gebruik maak van gevorderde analitiese tegnieke (byvoorbeeld vooruitgeskatte steekproewe) om nie meer slegs verslag te doen oor huidige behoeftes van werknemers nie, maar ook te voorspel wat toekomstige behoeftes sal wees vir die huidige sowel as die potensiële arbeidsmag. Menige organisasie beskou arbeidsmagbeplanning as 'n jaarlikse instelling waar doelwitte en beleide ontwikkel en uiteengesit word (Houston & Clarke, 2009). Indien die bestuur oor die nodige

vermoëns, selfvertroue en ervaring beskik, kan prestasiebestuur en herkenning van potensiële werknemers op 'n doeltreffende wyse uitgevoer word (Khan et al., 2010:38).

Organisasies wat selektiewe werwing op 'n doeltreffende manier uitvoer, sal 'n aansienlike kostebesparing oor 'n sekere tydperk bespeur (Fraley, 2010). Minder tyd en geld sal gemors word met die werwing en onderhoudsvoering van kandidate wat nie geskik is vir 'n spesifieke posisie nie (Fraley, 2010).

b) Basiese salarisse

c) Werknemersbelasting

Inkomstebelasting is die regering se hoofbron van inkomste, wat gehef word in terme van die Inkomstebelastingwet 58 van 1962 (SAID, 2012). Volgens SAID (2012) is daar verskeie soorte werknemersbelasting wat oorbetaal moet word aan SAID, wat insluit:

- Vaardigheidsheffing (VH)

Vaardigheidsheffing is 'n verpligte heffing vir die befondsing van opleiding en vaardighede.

- Werkloosheidsversekeringfonds (WVF)

Die Werkloosheidsversekeringfonds bied korttermynverligting aan werkers wanneer hulle werkloos is of nie as gevolg van siekte in staat is om te werk nie.

- Lopende betaalstelsel (LBS)

Lopende betaalstelsel verwys na belasting wat afgetrek of teruggehou word deur 'n werkgewer vir die betaling van vergoeding aan 'n werknemer. Die aftrekbare bedrag moet deur die werkgewer op 'n maandelikse basis aan SAID betaal word.

d) Voordele

Hierdie vergoeding verwys gewoonlik na verhogings wat werknemers verkry indien prestasiedoelwitte oorskry word (Basu, 2011). Volgens Arthur (2010) bied sekere maatskappye 'n volledige vergoedingspakket (soos lidmaatskap van 'n mediese en 'n pensioenfonds, en betaalde vakansies) aan waardevolle werknemers. Organisasies moet sorg dat vergoeding aan werknemers nie te aansienlik is nie, aangesien dit wrywing kan veroorsaak met ander werknemers (Basu, 2011).

- Skiktyd

In finansiële instansies trek werknemers voordeel indien buigsaamheid toegepas word in die tyd wat hulle aan die werk bestee (Flexpaths, 2004:2). Buigsaamheid bied aan werknemers die gerief om te besluit wanneer hulle werksdag begin en eindig, solank daar aan die vereiste werksure voldoen word (Bushman, 2007). Volgens Flexpaths (2004:2) lei buigsaamheid tot laer koste en verhoogde prestasie van die organisasie, winsgewendheid en waarde vir die aandeelhouders.

Koste wat deur buigsaamheid verminder kan word, sluit in (Flexpaths, 2004:2):

- koste wat verband hou met omset (werknemers is meer produktief);
- mediese koste ('n tevrede werknemer het min siektes en sielkundige probleme);
- bokoste (huur, elektrisiteit en telefoon);
- kwaliteit (beter diens word gelewer wat lei tot kliëntetevredenheid); en
- regskoste (minder eise deur werknemers ingestel).

e) Indirekte koste

Ekonomiese druk, toenemende gesondheidskoste en eise deur die arbeidsmag het die bestuur van maatskappye in 'n moeilike situasie geplaas ten opsigte van die bedrywighede van die organisasies (Smith, 2010). Volgens Smith (2010) is die oplossing dat 'n werksomgewing (soos lugverkoeling, ontspanningskamer, koffiewinkel en veilige werksoppervlakte) ontwikkel moet word wat werknemers voordurend tevrede stel. 'n Positiewe werksomgewing is nie slegs belangrik vir fisiese, sielkundige en emosionele gesondheid nie, maar ook vir die resultate van 'n organisasie (Latumahina, 2011).

f) Addisionele koste

- Motivering

Werknemersmotivering word beskou as een van die belangrikste faktore gedurende die werknemersbestuursproses (Bushman, 2007). Volgens FSN (2009) moet werknemers gemotiveer en bestuur word deur 'n goeie menslikehulpbronafdeling in 'n organisasie. Indien werknemers nie in staat is om vereiste kennis wat ontwikkel word, toe te pas op goedere of dienste nie, het Menslike Kapitaal geen waarde vir 'n organisasie nie, slegs addisionele koste (FSN, 2009). Individuele motivering hang af van werknemers se eie persoonlike behoeftes (Khan et al., 2010:40).

Indien werknemers nie gemotiveerd is nie, kan dit tot gevolg hê dat hulle minder energie het, waarskynlik sal beswaar maak teen veranderinge en geen aanbevelings sal maak ten opsigte

van enige verbeterings in die organisasie nie (Toolpack Consulting, 2011). Volgens Bushman (2007) kom verskeie motiveringstegnieke voor wat toegepas kan word in die arbeidsmag van finansiële instansies.

Hierdie universele motiveringstegnieke kan toegepas word in verskeie situasies, op enige werknemer of departement, of in die maatskappy in die geheel (Bushman, 2007). Indien organisasies werknemers wil motiveer moet die bestuur behaalbare teikens stel en die finansiële belonings uitdruklik bevestig vir die bereiking van doelwitte (Basu, 2011). Werknemersmotivering kan beïnvloed word deur faktore soos die struktuur van 'n organisasie, tegnologie, die bestuur en kultuur (Toolpack Consulting, 2011).

Kommersiële banke bestaan uit 'n fisiese struktuur wat onderhou word deur menslike hulpbronne (Khan et al., 2010:38). Die proses vir die lewering van kwaliteitdienste is die individuele motivering van elke werknemer (professioneel, vaardig of nievaardig) (Khan et al., 2010:38).

- Aspekte wat werknemers motiveer sluit in (Mayock, 2010):
 - om hulle verdere loopbaan te visualiseer;
 - positiewe werksatmosfeer;
 - buigsaamheid (byvoorbeeld werksure);
 - 'n gevoel van werknemersbemaagtiging; en
 - kompensasie en voordele.

Diagram 3.2 toon die verskeie faktore wat Menslike Kapitaal in 'n organisasie kan motiveer.

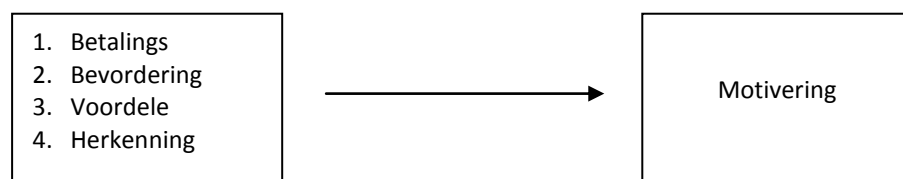


Diagram 3.2: Teoretiese raamwerk vir die werknemersmotivering (Bron: Khan et al., 2010:42)

- Opleiding en vaardighede

In verskeie organisasies word nuwe werkers opgelei in die verwagte werksprosesse (Lawson, 2006:4). Alhoewel opleidingsprogramme sekere kapitale koste vereis, hou dit 'n oorweldigende opbrengsvoordeel vir organisasies in (Mayock, 2010). Volgens Mayock (2010) beskou die meerderheid van die werkers hierdie professionele opleiding as die waardevolste

voordeel wat hul verkry in die organisasie wat hul in diens neem. Die bank se fokusareas ten opsigte van sy Menslike Kapitaal sluit in: ontwikkeling van leierskap, prestasiebestuur, vergoeding, talentbestuur, afrigting, en mentorskap (Standard Bank, 2010).

Doeltreffende werksopleiding en ondersteuning sal werknemers meer selfversekerd maak in verskeie werksessies (Lawson, 2006:4). Indien hoëkwaliteitsdienste verskaf en aangebied word deur werknemers in organisasies kan dit 'n goeie beeld by kliënte skep (Khan et al., 2010:38).

Opleidingsprogramme is 'n aanduiding dat werkgevers die werknemers se dienste waardeur en bereid is om hul professionele vaardighede uit te brei (Mayock, 2010). Volgens Sidorkin (2007:159) berus die Menslike Kapitaalteorie op een feit: meer opleiding lei tot 'n hoër lewensstyl en hoër inkomste. Organisasies beskou opleiding en onderrig as 'n belegging waar die koste verhaal word deur die winste wat gegeneer is deur kennis (Sidorkin, 2007:159). Volgens ILOG (2009:12) neem maatskappye (soos banke) verskeie werknemers met vaardighede op verskeie vlakke in diens.

Soorte vaardighede waarvoor werknemers kan beskik sluit in finansiële, tegniese en bemarkingsvaardighede (ILOG, 2009:12). Werknemers met 'n vlak van opleiding en vaardighede (soos finansiële konsultante) is in staat om verskeie funksies uit te voer wat tot voordeel is vir finansiële instansies (Anon., 2007).

ILOG (2009:12) beklemtoon dat beroepskategorieë nie vergelykbaar is nie, omdat elke organisasie verskeie opleidingstelsels in sy organisasiestruktuur toepas.

3.2.1.3 Doeltreffende arbeidsmag

Organisasies met 'n doeltreffende arbeidsmag is in staat om hul doelwitte op 'n meer kostedoeltreffende manier te bereik (Wilkerson & Gygi, 2005:3). Indien doeltreffende beplanning toegepas word met betrekking tot die arbeidsmag van 'n organisasie, kan organisasies vinniger aanpas by enige veranderinge wat voorkom in die mark (Wilkerson & Oldridge, 2009:24).

- **Vereistes**

Volgens Towers Perrin (2008:1) moet 'n doeltreffende arbeidsmag in staat wees om:

- prestasiebestuur uit te voer;
- doeltreffend te kan kommunikeer in die organisasie; en
- beplanning suksesvol uit te voer.

- **Voordele**

Indien die bogenoemde vereistes suksesvol uitgevoer kan word deur 'n organisasie se arbeidsmag kan verskeie voordele verkry word, naamlik (Harvey, 2006:4):

- Organisasies word gehelp om vinnig van strategiese beplanning tot strategiese eliminerings te beweeg.

Volgens PWC en Oracle (2008:2) is besigheidsukses hoofsaaklik afhanklik van vinnige strategiese ontwikkeling en die vermoë van werknemers om take betyds uit te voer. Indien organisasies 'n vinnige, doeltreffende struktuur wil toepas moet hulle transformeer deur 'n model te ontwikkel wat uit verskeie werknemers bestaan (Advantage Resourcing, 2010:2). Hierdie werknemers bestaan uit 'n groep permanente werknemers en 'n moontlike arbeidsmag van tydelike werknemers, onafhanklike kontrakteurs en konsultante indien iets onvoorsiens voorval (Advantage Resourcing, 2010:2).

- Stel die bestuur in staat om hulpbronne meer doeltreffend te verdeel oor die organisasie sowel as verskeie ander projekte van organisasies.
- Identifiseer gedupliseerde inisiatiewe.
- Bied 'n onderbou van vergoeding wat gekoppel word aan die prestasie van individue.

Diagram 3.3 toon aan hoe 'n doeltreffende arbeidsmag binne 'n organisasie bedryf en bestuur word.

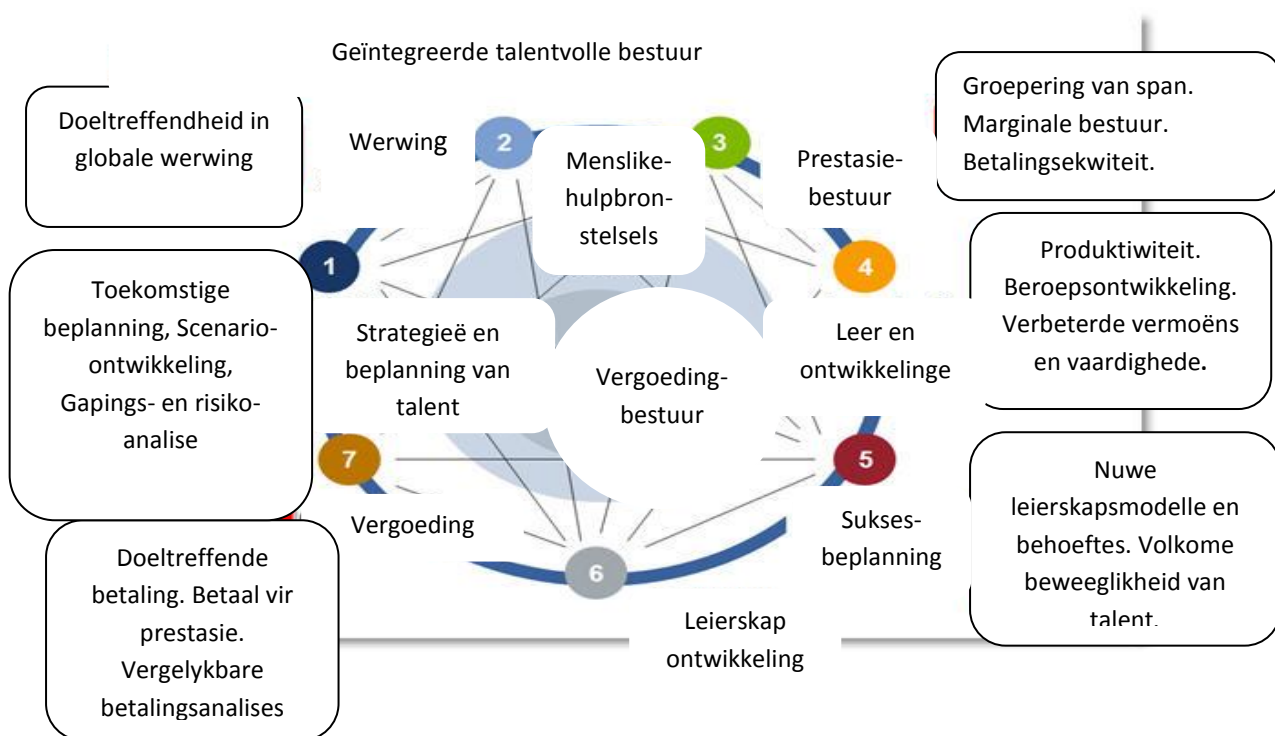


Diagram 3.3: Geïntegreerde talentvolle bestuur (Bron: Bersin & Associates, 2010)

3.3 KOSTE VAN STRUKTURELE KAPITAAL

Volgens Cheng (2004:97) dra Intellektuele Eiendom by tot die totale waarde en winsgewendheid van 'n organisasie. In Suid-Afrika word Intellektuele Eiendom geregistreer deur CIPC (Companies Intellectual Property Commission), 'n staatsinstelling wat alle Intellektuele Eiendom (IE) geregistreer binne die grense van Suid-Afrika (SABS, 2008:3) aanteken.

3.3.1 Basiese koste

Kommersiële Intellektuele Kapitaal word tans beskerm deur die volgende wette (Cheng, 2004: 97), naamlik die:

- Wet op Patente;
- Wet op Handelsmerke; en
- Wet op Kopiereg.

Uitgawes ten opsigte van die bogenoemde wette staan bekend as litigasiekoste (Zantwijk, 2009). Volgens Zantwijk (2009) kan slegs litigasieuitgawes afgetrek word van omset in terme van S11(a) van die Inkomstebelastingwet 58 van 1962. Enige koste van 'n kapitale aard moet as basiskoste van Intellektuele Eiendom beskou word (Zantwijk, 2009).

Daar is verskeie soorte Intellektuele Eiendomskoste wat in organisasies voorkom, naamlik:

a) Patentkoste

'n Organisasie word in Suid-Afrika die keuse gegee om self voorlopige patente te registreer. 'n Inkomsteseël sal voldoende wees (SABS, 2008:11). Die koste sal aansienlik hoër wees indien die patent deur 'n (ver kieslik) professionele persoon geregistreer word, afhangende van die kompleksiteit van die patent (SABS, 2008:11). Na die voorlopige patent geregistreer is, moet die aansoeker binne een jaar die volledige patent indien waarna verdere koste, wat wissel afhangende van die kompleksiteit daarvan, gehef word aan organisasies (Cochrane, 2010).

- Faktore

Volgens Smit en Van Wyk Attorneys (2007a) word die koste ten opsigte van patente beïnvloed deur die onderstaande faktore, naamlik:

- soort ontdekking;
- tegnologiese veld;
- prokureursgelde; en
- voorbereidingskoste van patent.

b) Kopieregkoste

Daar is geen registrasiegelde nie, omdat kopiereg deur wetgewing bepaal is (SABS, 2008:4). Daar kan wel opsionele registrasievereistes in sekere lande voorkom om organisasies te help om hul kopiereg in verskeie geografiese gebiede af te dwing (SABS, 2008:4). Indien die werk oorspronklik is, is dit geskik vir kopiereg (Adams & Adams, 2011b).

c) Handelsmerkkoste

Volgens die SABS (2008:14) bied handelsmerke vir 'n onbepaalde tyd beskerming aan 'n organisasie. Dit sluit koste in soos die aansoekgelde vir registrasie en hernuwing (prokureursgelde ingesluit). Daar is 'n keuse dat handelsmerke self geregistreer kan word teen laer gelde (SABS, 2008:14). Adams en Adams (2011a) bevestig dat, indien 'n nuwe handelsmerk geregistreer word, 'n noukeurige soektog eers uitgevoer moet word om te verseker dat geen ander handelsmerk verband hou met die beoogde handelsmerk nie. Daar is koste verbonde aan hierdie soektog, wat ingesluit word by registrasiegelde (Adams & Adams, 2011a).

In Suid-Afrika dek handelsmerkkoste normaalweg die oorspronklike tien jaar van beskerming en moet na elke tien jaar hernu word (Smit & Van Wyk Attorneys, 2007b). Volgens Smit en Van Wyk Attorneys (2007b) moet verbruikers ingelig word dat plaaslike handelsmerkkoste baie laer is as internasionale handelsmerke en verskil afhangende van die land, die gebied wat gedek word sowel die kategorie waarin die handelsmerk geregistreer word (Smit & van Wyk Attorneys, 2007b).

d) Koste in verband met interne prosesse

Interne prosesse verwys na die interne funksionering van 'n organisasie, om 'n doeltreffende produk of diens te bied en aan rolspelers se behoeftes te voldoen. Interne prosesse (soos bespreek in hoofstuk 2) bestaan gewoonlik uit faktore soos databasisse, kommunikasiestelsels en inligtingstelsels.

Volgens Business Link (2012?) kom die volgende koste voor by interne prosesse:

- konsultasiegelde;
- koste van apparatuur;
- lisensiekoste van programmatuur;
- installasiekoste;
- netwerk en elektroniese kables;
- dienskontrakte vir programmatuur en apparatuur; en
- telefoon-, e-pos- en internetdienste.

3.4 KOSTE VAN VERHOUDINGSKAPITAAL

Verhoudingskapitaal word beskou as 'n bate wat ontwikkel word deur kliënte en aandeelhouers se aandag te trek en verhoudinge in stand te hou en te verbeter (Wangpaichitr, 2010:1). Indien organisasies die voordeel wil behou van toenemende verkope en behoud van kliënte, moet hulle die verhouding met kliënte sowel as die rol wat inligtingsverskaffing speel, goed verstaan (Accenture, 2009:4). Indien begrip van kliënte toegepas word in 'n markstrategie van die organisasie kan dit as 'n kragtige mededingende faktor beskou word (IBM, 2011:2).

Volgens die SAS Institute (2009:3) word drie soorte kliënte geïdentifiseer, naamlik:

- waardevolste kliënte;
- mees groeiende kliënte; en
- potensiële kliënte.

3.4.1 Basiese koste

Organisasies wat doeltreffende groei wil toon moet belangrike kliënte identifiseer en koste vasstel wat met hierdie kliënte verband hou. Barclays Capital (2011) bevestig dat kliënte die middelpunt moet wees van 'n organisasie se bedrywighede. Soos kliënte se behoeftes verander word die bedrywighede aangepas. Organisasies wat hierdie beleide en prosedures volg sal voordeel trek deur hoër winste, lojaliteit van hul werknemers en minder wisseling van poste (Carter, 2010:21).

Volgens Szuts en Toth (2008:359) kan koste bestaan uit die volgende:

- punteprogramme — verbruikers word vergoed vir die gebruik van 'n produk of diens;
- verhoudingspakkette — afslag of spesiale pryse word aan winsgewende kliënte gebied; en
- herkenningpakkette — geskenke, boodskappe, ensovoorts, word gedurende verjaarsdae of herdenkings gegee.

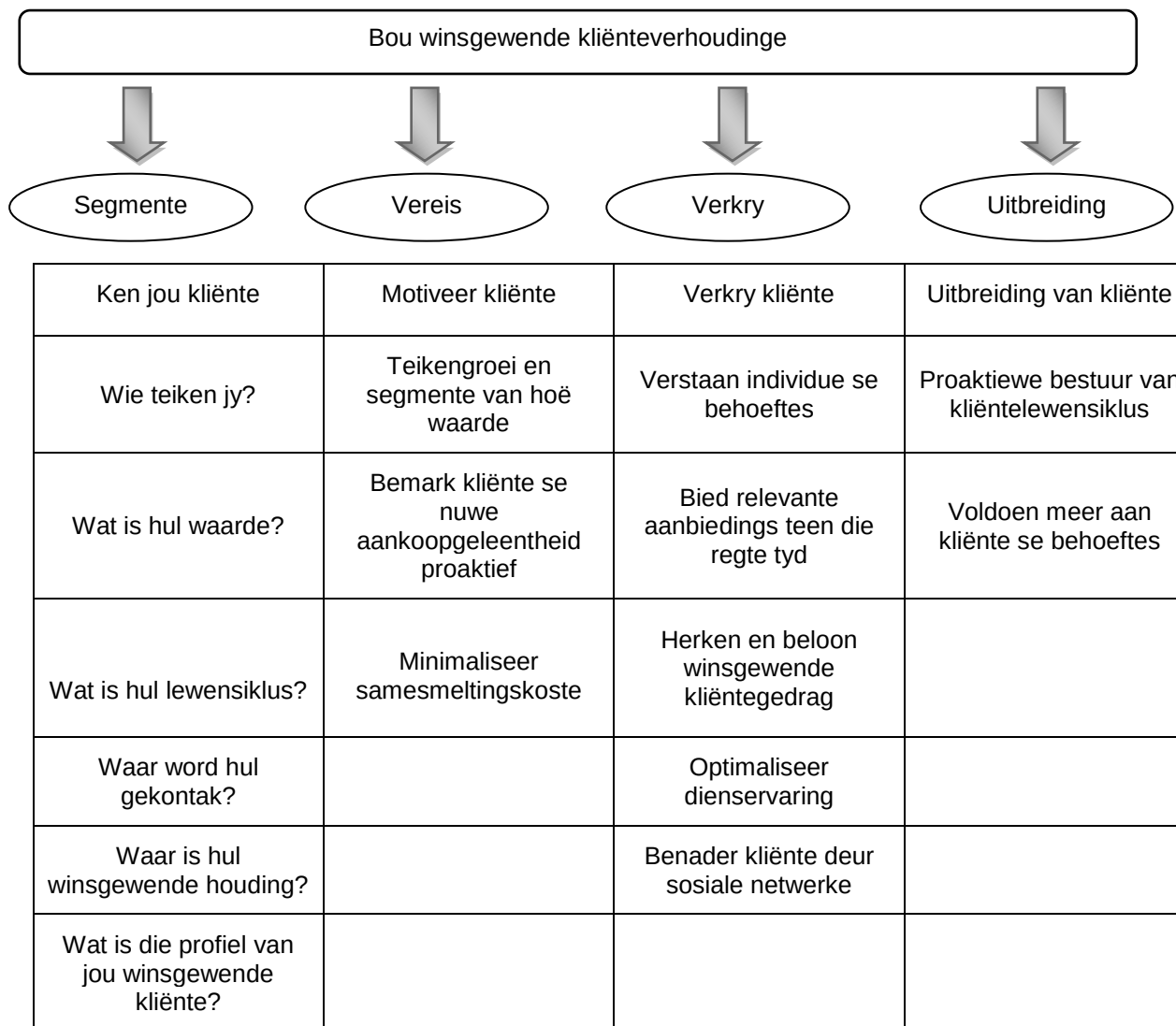
3.4.2 Doeltreffende dienste

Barclays Capital (2011) bevestig dat organisasies verskeie soorte koste moet aangaan om die volgende dienste doeltreffend, akkuraat en van die hoogste standaard te bied, naamlik:

- vernuwende vaste inkomste, ekwiteit-finansieringsvermoëns en gevorderde marginale oplossings;
- omvattende risikobestuur;
- bekroonde tegnologie, ontleding en uitvoerende dienste;
- geïntegreerde eersteklasdienste — wat oor bateklasse en streke voorkom; en
- 'n bedryfsleier in kwantitatiewe en toekomstige programme te wees.

3.4.3 Ontwikkeling van 'n lojale, standvastige klandisiewaarde

Tabel 3.1 toon die faktore aan waaraan aandag geskenk moet word indien 'n organisasie lojale, standvastige klandisiewaarde wil ontwikkel.



Tabel 3.1: Winsgewende kliënteverhoudinge (Bron: Burnett, 2010:6)

3.5 SAMEVATTING

Hoofstuk 3 bied 'n duidelike bespreking in verband met die identifisering van Intellektuele Kapitaalitems en die koste wat daarmee gepaard gaan. Die verskeie behoeftes van werknemers is uiteengesit wat organisasies kan help om die verskeie soorte koste van Menslike Kapitaal te kan identifiseer.

Daar kan afgelei word dat Menslike Kapitaal as die belangrikste komponent van Intellektuele Kapitaal geag moet word, indien daar op diensorganisasies (soos banke) gefokus word. Menslike Kapitaal word in die algemeen nie as 'n bate vir 'n organisasie beskou nie en koste wat daarmee gepaard gaan word in die staat van omvattende inkomste as 'n uitgawe aangedui. Hierdie probleem kan lei tot 'n onakkurate waarde vir Intellektuele Kapitaal wat deur 'n organisasie besit word.

Doeltreffende bestuur ten opsigte van Intellektuele Kapitaal moet noukeurig en akkuraat toegepas word. Die rede hiervoor is dat die bestuur swak en sterk punte kan identifiseer en die korrekte

prosedures volg om voordeel te trek. Indien organisasies die regte keuses en besluite maak gedurende die belegging van Intellektuele Kapitaal sal hoër winsgrense bereik word en laer koste belê word.

In hoofstuk 4 word die meting en metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal wat deur 'n organisasie toegepas kan word, bespreek en teen mekaar opgeweeg.

HOOFSTUK 4: METING EN METINGSMETODES VIR INTELLEKTUELE KAPITAAL

4.1 INLEIDING

Diensorganisasies word aangedui as 'n soort organisasie wat hoofsaaklik uit Intellektuele Kapitaal opgebou word. Dit hou vir organisasies groot uitdagings in om 'n akkurate waarde te bepaal vir Intellektuele Kapitaal, aangesien daar nie 'n metingsmetode is wat honderd persent doeltreffend is nie. Volgens Hervas-Oliver et al. (2011:113) is daar nie 'n model enig aan sy soort vir die meting van Intellektuele Kapitaal nie, omrede die meerderheid modelle verband hou met die korporatiewe strategieë van organisasies. Volgens Ortiz (2006:35) word die meting van Intellektuele Kapitaal (veral Menslike Kapitaal) sedert die 1960s as 'n groot probleem beskou.

Die begrip 'menslikebaterekeningkunde' is al menige kere toegepas om die waarde van 'n organisasie se werknemers te meet en in te voeg in die finansiële state (Ortiz, 2006:35). Volgens Bird (2010) is dit 'n groot uitdaging om aspekte soos werknemersmotivering en -talent te meet, aangesien min of geen eenstemmigheid en duidelikheid voorkom nie. Die meting van Menslike Kapitaal is 'n mislukking omdat diensondernemings nie eiendomsreg daarop besit nie (Ortiz, 2006:35).

Risiko's wat kan ontstaan in 'n organisasie as gevolg van 'n gebrek aan doeltreffende metingsmetodes van Menslike Kapitaal, sluit die volgende in (Bird, 2010):

- Die arbeidsmag se prestasie kan nie doeltreffend gemeet word nie, wat kan veroorsaak dat goeie werknemers nie geïdentifiseer kan word nie. As gevolg hiervan kan 'n organisasie nie 'n geskikte arbeidsmag identifiseer nie, wat beteken dat die nodige vaardighede om korporatiewe doelwitte te bereik nie beskikbaar is nie.
- Werwing, ontwikkeling en die behoud van werknemers is onsuksesvol en duur.

Bestuurders van diensorganisasies moet dus nie net op een metingsmetodemodel staat maak indien 'n duidelike prestasieteiken bepaal moet word nie, aangesien daar voortdurende veranderinge in 'n organisasie plaasvind (Iman, 2011). Organisasies moet hul Intellektuele Kapitaal op 'n sistematiese wyse hanteer om sukses te bereik (Deutsche Bank Research, 2008:1) en vereis dus die ontwikkeling van 'n reeks veranderlikes om te help met die ontdekking en bestuur van onsigbare rykdom (Lin & Edvinsson, 2008:526). Volgens Puntillo (2009:103) word die banksektor in die algemeen as 'n ideale area vir navorsing en meting van Intellektuele Kapitaal beskou, omrede die besigheidsaard van die banksektor intellektueel intensief is en die algemene personeel meer homogeen voorkom in vergelyking met ander ekonomiese sektore.

Die doel van hoofstuk 4 is die identifikasie van die doeltreffendste metingsmetodes wat met die meting van Intellektuele Kapitaal in organisasies kan help. Ten einde 'n akkurate metode uiteen te sit, moet aandag geskenk word aan (i) die invloed van metingsmetodes op Intellektuele Kapitaal; (ii)

die vereistes waaraan 'n metingsmetode van Intellektuele Kapitaal moet voldoen; (iii) verskeie komponente wat in berekening gebring moet word gedurende die metingsproses; en (iv) die belangrikste metingsmetodes met betrekking tot Intellektuele Kapitaal te identifiseer en te bespreek om sodoende die gepaste metingsmetodes te bepaal.

4.2 INVLOED VAN METINGSMETODES OP INTELLEKTUELE KAPITAAL

Intellektuele Kapitaal word erken as die fondament van individualisme sowel as van organisatoriese en nasionale mededinging (Cabrita & Vaz, 2006:11). Metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal kan organisasies help met die beplanning van navorsing en ontwikkeling in 'n organisasie, verskaffing van agtergrondsinligting vir projekveranderings, sowel as 'n aanduiding of die opleidingsprogramme van werknemers doeltreffend is (Mohiuddin et al., 2006:44). Hierdie faktore kan organisasies help met die bereiking van organisatoriese doelwitte, soos doeltreffende dienslewering (Mohiuddin et al., 2006:44).

Indien organisasies nie in staat is om Intellektuele Kapitaal wat in die organisasie voorkom akkuraat te meet nie, kan verskeie probleme — veral by Menslike Kapitaal — voorkom omrede die organisasie nie werklik sal weet wat hul werknemers werd is en waarin hulle knap en produktief is nie (Kontic & Cabrilo, 2009:91). Organisasies kan onder die indruk wees dat daar 'n doeltreffende werksmag is om doelwitte en winste te bereik, wat dalk nie die geval is nie. Verder kan die bestuur werknemers in verkeerde poste of afdelings in 'n organisasie plaas wat groei en produktiwiteit kan belemmer (Kontic & Cabrilo, 2009:91).

Doeltreffende metingsmetodes kan tot groot voordeel wees vir 'n organisasie indien dit duidelik geïdentifiseer en toegepas word. Die verskeie voordele word vervolgens bespreek.

4.2.1 Voordele

Voordele wat akkurate metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal kan inhou, sluit die volgende in (Talukdar, 2008:4):

a) Strategiese formulering en toepassing

Gedurende die strategiese bestuursproses ontwikkel organisasies vernuwende prosesse wat plaasvind deur onderhoudsvoering met kliënte, ontwikkeling van nuwe gedagtes, formulering van nuwe produkkonsepte en die ontwikkeling van prototipes (Livotov, 2008:1).

'n Metingsraamwerk wat fokus op die strategiese konteks en operasionele prosesse kan verskeie veranderlikes soos organisasiestruktuur, organisasiekultuur, leierskap, ekonomiese onsekerheid, operasionele beplanning, hulpbronne en kommunikasie aanwend om die organisasie-strategie te verander van formulering tot en met toepassing (Okfalisa et al., 2009:174). Volgens Kontic en Cabrilo (2009:90) is dit voordelig om die meting en verslagdoening van Intellektuele Kapitaal te

koppel aan strategiese formulering en toepassing, wat dan weer kan lei tot die ontwikkeling van verbeterde Intellektuele Kapitaal.

b) Strategiese prestasiebeoordeling

Strategiese prestasiebeoordeling is die proses waartydens die prestasie en produktiwiteit van verskeie afdelings in 'n organisasie beoordeel word (Kanter, 2011). 'n Strategiese prestasiebeoordeling word deur bestuurders as hulpmiddel gebruik om 'n besluit te neem ten opsigte van die soort strategiese program wat toegepas moet word om doelwitte teen 'n minimale koste te bereik (Kumar, 2011). Volgens Kumar (2011) sluit hierdie proses faktore in soos alternatiewe spesifikasies van programontwerp en die arbeidsmag, prosesdoelwitte en toedelings met begrotings.

Indien organisasies oor doeltreffende metingsmetodes beskik om 'n akkurate waarde te bepaal vir die Intellektuele Kapitaal van 'n organisasie, kan die toepaslikste en doeltreffende komponente soos opgeleide werknemers, vinnige databasisse of goeie interne prosesse betrokke raak in die beoordelingsproses, wat kan help om die sterkpunte, swakpunte, geleenthede en bedreigings (SSGB [SWOT]) vinnig en kostedoeltreffend te identifiseer (Okfalisa et al., 2009:175). Volgens Kontic en Cabrilo (2009:91) verwys SSGB na faktore soos nuwe markgeleenthede, winsgewende produkte, daling in talent, mededingers en hoër omset van bevoegde werknemers.

c) Organisatoriese uitbreidingsbesluite

Die proses om nuwe markgeleenthede of doelwitte te bereik, kan 'n totale verandering in 'n organisasiestruktuur behels (Simkovich, 2011). Intellektuele Kapitaal word beskou as 'n kragtige hulpbron om 'n mededingende voordeel te verkry (Kontic & Cabrilo 2009:175). Die meting van Intellektuele Kapitaal kan lei tot die ontwikkeling van sleutelprestasiaanwysers wat kan help om strategiese toepassing te beoordeel en terugvoering te gee of strategieë doeltreffend is (Juhmani, 2008). Indien bestuurders oor die kennis beskik om die waarde van Intellektuele Kapitaal te meet, kan die mededingende posisie van organisasies en nuwe geleenthede vinniger en doeltreffender bereik word omrede die sterkste en winsgewendste komponente van Intellektuele Kapitaal gebruik kan word (Kontic & Cabrilo, 2009:91).

d) Volkome kommunikasie met aandeelhouers

Selfversekerde aandeelhouers is meer gewillig om groot beleggings te maak in organisasies wat doeltreffend beheer word, waar volledige en akkurate inligting oor die waarde van die organisasie getoon word (Lister, 2011). Volgens Lister (2011) kan duidelike openbaarmaking van inligting lei tot toenemende markvertroue in die organisasie sowel as tot toenemende aandeelpryse. Indien organisasies oor doeltreffende metingsmetodes beskik en 'n akkurate waarde vir Intellektuele Kapitaal kan bepaal, sal hulle in staat wees om Menslike Kapitaal (soos ervare werknemers) in te

sluit by die openbaarmakingsproses (openbaarmaking ten opsigte van Intellektuele Kapitaal word in hoofstuk 5 bespreek).

Indien die metingsproses van Intellektuele Kapitaal volledige en akkurate inligting oordra aan aandeelhouers kan die volgende voordele verkry word (Esterhuyse, 2008:24):

- Die gaping tussen boekwaarde (soos dit in 'n organisasie se inligting getoon word) en markwaarde (soos deur die publiek gesien en gewaardeer word) verklein.
- Die oordrag van inligting aan rolspelers word verbeter.
- Onakkurate inligting word verminder.
- Die vermoë om aandelekapitaal en beleggings in die maatskappy te verkry word verhoog.
- Korporatiewe reputasie word verbeter.

4.3 VEREISTES VIR 'N GESKIKTE METINGSMETODE

Metingsmodelle vir Intellektuele Kapitaal is ontwerp om bestuursprosesse van Intellektuele Kapitaal, sowel die verhoudinge en/of wisselwerking daartussen, te verstaan (Van der Westhuizen, 2006:5).

Volgens Iman (2011) is die vereistes waaraan 'n geskikte metingsmetode van Intellektuele Kapitaal moet voldoen die volgende:

- dit moet verbruikersvriendelik wees: eenvoudig en maklik om te gebruik (Carrington & Tayles 2011: 286)
- dit moet 'n duidelike doel hê (soos monitor van prestasie in 'n organisasie, verslagdoening aan aandeelhouers, die ontdekking van verskuilde waarde in 'n organisasie, ensovoorts)
- dit moet spoedige terugvoer verskaf
- dit moet alle toepaslike elemente (finansieel en niefinansieel) dek

Inligting wat verskaf word deur die meting van Intellektuele Kapitaal behoort die huidige situasie en perspektiewe van die organisasie se Intellektuele Kapitaal sowel as die stand en doeltreffendheid van die bestuur aan te dui (Uziene, 2010:156).

- Dit moet inpas by die kultuur van die organisasie

Indien metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal gebruik word, is dit duidelik dat motivering, beheer en leiding beskou word as die belangrikste interaksie tussen die bestuur en werknemers (Okkonen, 2007:12). Indien organisasies 'n toeganklike werksomgewing het, is die uitvoer en bestuur van metingsmetodes moontlik (Okkonen, 2007:13).

- dit moet help met die vordering van organisasieleer

Metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal kan help om die produktiefste werknemers in 'n organisasie te identifiseer en hierdie werknemers te gebruik om hul kennis met ander werknemers in 'n organisasie te deel (Hsu & Fang, 2009:667). Volgens die Balanced Scorecard Institute (BSI) (2011) vorm organisasieleer die belangrikste grondslag vir die sukses van 'n diensorganisasie.

Metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal moet organisasies motiveer om te verbeter in vergeleke met mededingers en om stappe te doen om doelwitte te bereik (Uziene, 2010:156). Organisasieleer fokus op verskeie strategieë en prosesse wat toegepas kan word vir verbetering en waardeontwikkeling of -toevoeging in organisasies (Stam, 2006:3). In die huidige ekonomiese klimaat van snelle tegnologiese verandering is dit van uiterste belang vir diensorganisasies om werknemers voordurend op te lei en in te lig oor veranderinge (BSI, 2011).

- Dit moet fokus op elemente wat belangrik is vir rolspelers

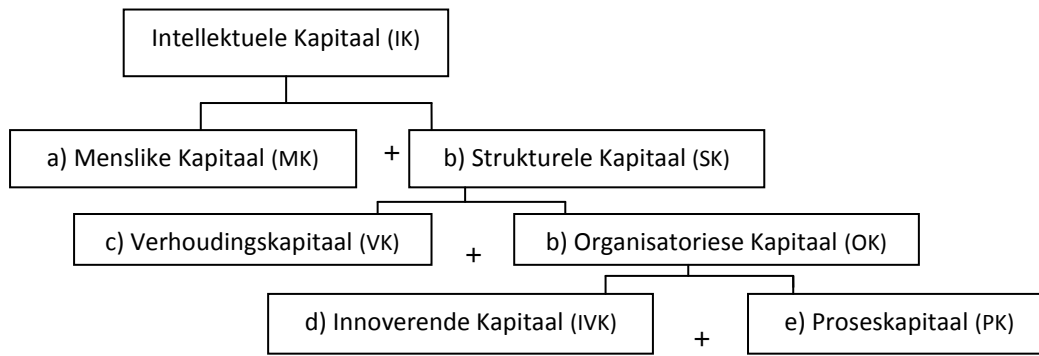
Metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal moet die organisasie aanmoedig en motiveer om inligting aan rolspelers te verskaf wat op die hoogste vlak moontlik aan hul behoeftes voldoen (Uziene, 2010:156).

4.4 INTELLEKTUELE KAPITAALMATRIKS — KOMPONENTE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

Die meting van Intellektuele Kapitaal kan benader word vanuit 'n interne fokus (soos administratiewe stelsels, organisasiekultuur, patente en konsepte) of vanuit 'n eksterne fokus (soos verhoudinge met kliënte, verskaffers, handelsmerke en beeld) (Carrington & Tayles, 2011:287).

Indien Intellektuele Kapitaal gemeet moet word, moet kennis gedra word van die onderskeie komponente daarvan. Ten einde 'n akkurate totale Intellektuele Kapitaalwaarde te verkry, moet hierdie komponente akkuraat gemeet word.

Die onderstaande Intellektuele Kapitaalmatriks gee 'n uiteensetting van die onderskeie komponente van Intellektuele Kapitaal.



Figuur 4.1: Intellektuele Kapitaalmatriks (Bron: Zerenler et al., 2008:33).

(In die meerderheid bronne word Verhoudingskapitaal as 'n aparte komponent van Intellektuele Kapitaal gesien en nie as 'n komponent van Strukturele Kapitaal nie.)

Vervolgens word aandag geskenk aan elk van die volgende komponente soos aangetoon in Figuur 4.1.

4.4.1 Menslike Kapitaal (MK)

Menslike Kapitaal verwys na die vermoë, talent, ervaring en opleiding van 'n organisasie se werknemers wat mededingende voordeel kan inhou vir 'n organisasie (verwys na hoofstuk 2, paragraaf 2.2.1).

4.4.2 Strukturele Kapitaal (SK) of Organisasoriese Kapitaal

Strukturele Kapitaal is die enigste komponent van Intellektuele Kapitaal wat deur 'n organisasie besit kan word. Strukturele Kapitaal sluit handelsmerke, patente en kopiereg in (verwys na hoofstuk 2, paragraaf 2.2.2).

4.4.3 Verhoudingskapitaal (VK)

Verhoudingskapitaal verwys na verhoudinge tussen 'n organisasie en enige belanghebbende rolspelers wat intern (werknemers) of ekstern (verskaffers en kliënte) kan wees (verwys na hoofstuk 2, paragraaf 2.2.3).

4.4.4 Innoverende Kapitaal (IVK)

Innoverende Kapitaal het 'n strukturele vorm (Friedel, 2007:3) wat die sosiale stelsel van 'n organisasie organiseer vir die produksie en integrasie van nuwe kennis. Klem word geplaas op die woorde *in gebruik* omdat dit slegs die begin is van nuwe kennis en innovasie, wat alleen kan plaasvind indien dit toegepas word (Smith & Coakes, 2006:1). Hoe meer enig in sy soort die vermoëns en vaardighede is, hoe beter kan innoverende prestasie bereik word (Zerenler et al., 2008:34).

4.4.5 Proseskapitaal (PK)

Indien fondse verseker en belê is in 'n projek, sal bates ontwikkel word wat databasisse, Intellektuele Eiendom, kommunikasiestelsels, ensovoorts, insluit (Papazian, 2010). Ware bates word ingesluit en gekombineer sodat opbrengs gegenereer kan word (Papazian, 2010). 'n Gedissiplineerde en gestruktureerde proses in die vestiging en die handhawing van portefeuljes kan help om duidelike doelwitte en verwagtinge beter te definieer (PWM Capital, 2011).

4.5 METINGSMODELLE

Internasionale Rekenkundige Standaarde (International Accounting Standards) toon in standpunt 38 (IAS 38) dat die doeltreffende meting van Intellektuele Kapitaal baie belangrik is omrede akkurate openbaarmaking van finansiële state huidige aandeelhouders tevrede stel en potensiële beleggers lok. Volgens IAS 38 kan 'n item, indien dit voldoen aan die definisie van 'n ontasbare bate, slegs erken word as (Friedrich & Friedrich, 2009):

- dit moontlik is dat ekonomiese voordele na die maatskappy toe vloei; en
- die koste betroubaar gemeet kan word.

Verskeie modelle wat verband hou met die meting van Intellektuele Kapitaal sluit in (Iswati & Anshori, 2007:1395):

4.5.1 Opbrengs-op-bates-metode (OOB) (*Return On Assets*)

Meting van OOB van Intellektuele Kapitaal word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Die opbrengs-op-bates-metingsmetode dui aan hoe winsgewend 'n organisasie is in verhouding tot die totale gemiddelde bates (tasbare bates en Intellektuele Kapitaal) van die organisasie (Anon., 2012a). Dié metingsmetode word bereken deur verdienste voor belasting te deel deur die organisasie se gemiddelde tasbare bates en hierdie syfer dan te vergelyk met die bedryfsgemiddeld waarin die organisasie handel dryf (Ortiz, 2006:35).

Indien die verskil tussen die organisasie se OOB en die gemiddeld van die bedryf waarin die organisasie handel dryf nul of negatief is, besit die organisasie geen Intellektuele Kapitaal nie. 'n Positiewe resultaat bring mee dat organisasies Intellektuele Kapitaal besit vergeleke met ander organisasies in dieselfde bedryf (Iswati & Anshori, 2007:1395). Hierdie verskil, indien positief, word vermenigvuldig met die organisasie se gemiddelde tasbare bates (Kok, 2007:187). Die resultaat word gedeel deur die organisasie se gemiddelde koste van kapitaal of rentekoers wat dan die waarde van Intellektuele Kapitaal verskaf (Ortiz, 2006:35).

Volgens Chu et al. (2011:9) word die opbrengs-op-bates-metingsmetode uitgedruk in die volgende formule:

OOB (opbrengs op bates) = wins na belasting / gemiddelde totale bates

Die OOB-meting van Intellektuele Kapitaal kan dus as volg uiteengesit word:

$$IK (OOB) = \frac{(OOB - \text{gemiddelde opbrengs op bates in bedryf}) \times \text{tasbare bates}}{\text{koste van kapitaal}}$$

Voorbeeld 4.1 (OOB)

Totale bates van Maatskappy X op 1 Januarie 2012 en 31 Desember 2012 was R4 000 000 en R5 000 000 onderskeidelik. Die gemiddelde opbrengs op bates in die bedryf waarin Maatskappy X handel dryf is 7%. Maatskappy X het Menslike Kapitaal teen R1 000 000, Strukturele Kapitaal teen R1 000 000 en Verhoudingskapitaal teen R1 500 000 as komponente van Intellektuele Kapitaal geïdentifiseer. Hierdie komponente bestaan uit die volgende items:

Menslike Kapitaal		Strukturele Kapitaal		Verhoudingskapitaal	
Werwingskoste	R50 000	Patente	R200 000	Klandisiewaarde (verkry deur besigheids-kombinasies)	R1 000 000
Netto salarisse	R700 000	Databasisse	R350 000	Vennootskappe	R500 000
Opleidingskoste	R100 000	Handelsmerke	R450 000		
Byvoordele	R100 000				
Werknemers-belasting	R50 000				
Totaal	R1 000 000	Totaal	R1 000 000	Totaal	R1 500 000

Gedurende die jaar geëindig 31 Desember 2012 is die maatskappy se wins voor belasting R700 000 en netto wins R600 000. Die gemiddelde Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt (TIWK) van maatskappy X is 3,5. Maatskappy X is nog slegs een jaar in bedryf en die produk van Maatskappy X is nog onbekend in die mark. Die gemiddelde kontantvloei waaroor Maatskappy X beskik is R800 000, koste van kapitaal is 10% en totale rentedraende laste waaroor die organisasie beskik is R1 000 000.

Maatskappy X is besig om state voor te berei vir potensiële beleggers. Die volgende inligting is beskikbaar:

	Vorige jaar	Huidige jaar
Aantal gewone aandele uitgereik	1 000 000	1 300 000
Gewone aandeleprys	R5,12	R5,52

Die bogenoemde inligting word gebruik vir die berekening van Opbrengs op Bates.

Oplossing

Die gemiddelde totale bates word soos volg bereken:

$$(4\,000\,000 + 5\,000\,000) / 2 = 4\,500\,000$$

$$\text{OOB} = 600\,000 / 4\,500\,000$$

$$\text{OOB} = 0,133 \text{ of } 13,3\%$$

Intellektuele Kapitaal (OOB) word soos volg bereken:

$$\text{IK (OOB)} = \frac{(\text{OOB} - \text{gemiddelde opbrengs op bates in bedryf}) \times \text{gemiddelde tasbare bates}}{\text{Koste van Kapitaal}}$$

$$\text{IK (OOB)} = \frac{(13,3\% - 7\%) \times 4\,500\,000}{10\%}$$

$$\text{IK (OOB)} = \text{R2 850 000}$$

Volgens die opbrengs-op-bates-metode is die totale waarde van Intellektuele Kapitaal wat deur Maatskappy X besit word R2 850 000.

- Nadeel van hierdie metode

Geen inligting word verskaf oor die komponente wat 'n bydrae tot Intellektuele Kapitaal lewer nie (Kok, 2007:187).

4.5.2 Direkte Intellektuele Kapitaalmetode (DIK) (*Direct Intellectual Capital Method*)

Meting van die Direkte Intellektuele Kapitaalmetode word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Die Direkte Intellektuele Kapitaalmetode bepaal die randwaarde van ontasbare bates deur die verskeie komponente; Menslike, Strukturele en Verhoudingskapitaal, te identifiseer en dit individueel of gesamentlik te waardeer (Ortiz, 2006:35). Hierdie metode waardeer individuele komponente van Intellektuele Kapitaal en kombineer monetêre en niemonetêre waardasies (Kok, 2007:187). Indien

die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal doeltreffend gewaardeer is, kan die totale waarde van Intellektuele Kapitaal korrek bepaal word (Iswati & Anshori, 2007:1395).

Voorbeeld 4.2

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.1 gebruik is, word in voorbeeld 4.2 gebruik.

Oplossing

$$DIK = MK + SK + VK$$

$$DIK = R1\,000\,000 + R1\,000\,000 + R1\,500\,000$$

$$DIK = R3\,500\,000$$

Volgens die Direkte Intellektuele Kapitaalmetode is die totale waarde van Intellektuele Kapitaal wat deur Maatskappy X besit word R3 500 000.

- Nadeel van hierdie metode

Dit is vir organisasies moeilik om 'n vergelyking te tref tussen verskillende afdelings binne die organisasie sowel as met mededingende organisasies (Kok, 2007:187).

4.5.3 Markkapitalisasiemetode (MKM) (*Market Capitalization Method*)

Meting van die markkapitalisasiemetode van Intellektuele Kapitaal word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Die markkapitalisasiemetode is gebaseer op die kapitale markpremie wat die verskil tussen 'n organisasie se markkapitalisasie en die aandeelhouders se ekwiteit as die waarde van Intellektuele Kapitaal bereken (Ortiz, 2006:38). Volgens Iswati en Anshori (2007:1395) is die markkapitalisasiemetode gebaseer op aantal aandele uitgereik $\times$ markprys.

Hierdie metode is bruikbaar vir die meting van die finansiële waarde van Intellektuele Kapitaal sowel as vir 'n vergelyking van inligting tussen verskeie departemente in dieselfde organisasie (Kok, 2007:187). Indien 'n akkurate waarde verkry moet word, moet die historiese finansiële state aangepas word met inflasie en vervangingskoste van bates (Ortiz, 2006:38).

Die meting van die markkapitalisasiemetode van Intellektuele Kapitaal kan dus as volg uiteengesit word:

$$IK (MKM) = MKM - \text{aandeelhouersekewiteit}$$

waar markkapitalisasiemetode as volg bereken word (Anon., 2012b):

$$MKM = \text{aantal aandele uitgereik} \times \text{markprys per aandeel}$$

Voorbeeld 4.3 (MKM)

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.2 gebruik is, word in voorbeeld 4.3 gebruik.

Oplossing

$MKM = \text{Aantal aandele uitgereik} \times \text{markprys per aandeel}$

$MKM = 1\,300\,000 \times R5,52$

$MKM = R7\,176\,000$

Intellectuele Kapitaal (MKM) word soos volg bereken:

$IK = MKM - \text{aandeelhouersekwyteit}$

$IK = R7\,176\,000 - R4\,000\,000$

$IK = R3\,176\,000$

waar aandeelhouersekwyteit = totale bates – totale laste

Volgens die markkapitalisasie metode is die totale waarde van Intellectuele Kapitaal wat deur Maatskappy X besit word R3 176 000.

- Nadeel van hierdie metode

Geen inligting word verskaf van die komponente wat 'n bydrae lewer tot Intellectuele Kapitaal nie (Kok, 2007:187).

4.5.4 Gebalanseerde Telkaart (*Balanced Scorecard*)

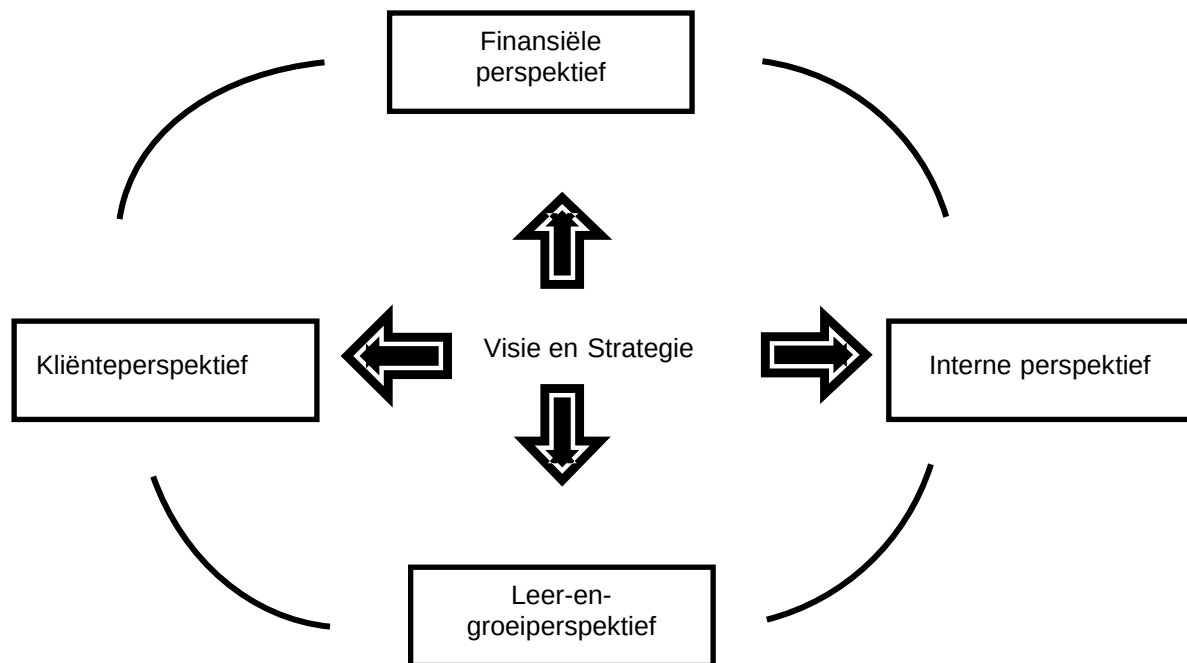
Die Gebalanseerde Telkaart word soos volg verduidelik en uiteengesit.

'n Gebalanseerde Telkaart is 'n evalueringskriterium wat die finansiële prestasie tussen interne besigheidsprosesse (soos interne prosesse en leer) en eksterne uitkomst (finansiële en kliënte) van 'n besigheid meet (Ortiz, 2006:35). In die Gebalanseerde Telkaart kan verskeie komponente van Intellectuele Kapitaal geïdentifiseer word wat aanwysers en indekse ontwikkel en verslag doen in die vorm van telkaarte (Kok, 2007:188). Die aanwysers kry kontekstuele inligting en betekenis, wat lei tot ryk data-analises wat kan help met beleidsbeplanning (Kok, 2007:188). Volgens Iman (2011) het hierdie metode finansiële en niefinansiële data nodig om die prestasie van 'n organisasie te meet. Dit is ook gepas vir die identifisering en regstelling van foute met betrekking tot insette, prosesse en uitsette (Kok, 2007:188).

Gedurende die toepassing van 'n Gebalanseerde Telkaart identifiseer organisasies eerstens potensiële aandeelhouders en hul behoeftes (finansiële perspektief). Tweedens word potensiële kliënte geïdentifiseer en hul behoeftes word uiteengesit (kliënteperspektief). Omvattende aandag moet geskenk word aan die winsgewendste kliënte in die mark. Organisasies moet hul interne struktuur ontleed en herstruktureer om aan die behoeftes van potensiële aandeelhouders en kliënte

te voldoen (interne perspektief). 'n Visie, missie en doelwitte moet dan gestel en toegepas word, waaraan alle prosedures en metodes moet voldoen en gemeet word. Die proses moet gereeld beoordeel word om te verseker dat doelwitte bereik en alle swakpunte uitgeskakel word. Enige area wat foutief en swak is, moet verbeter word (leer- en groeiperspektief).

Die onderstaande figuur toon die verskeie perspektiewe aan waarop in die Gebalanseerde Telkaart gefokus word.



Figuur 4.2: Gebalanseerde Telkaartmetode (Bron: Esterhuyse, 2008:23)

Die vier perspektiewe word soos volg bespreek (Aura, 2006:25):

a) Kliënteperspektief

Kliënteperspektief fokus op kliënte se siening van die organisasie en hoe hulle bedien word, sodat die organisasie se finansiële doelwitte bereik kan word (Esterhuyse, 2008:24). Onlangse bestuursfilosofie toon dat kliëntefokus en -tevredenheid toenemend belangrik is in organisasies. Dié fokus en tevredenheid staan as leidende aanwysers bekend, omrede 'n ontevrede kliënt na ander verskaffers sal soek om aan sy behoeftes te voldoen (BSI, 2011).

Die Gebalanseerde Telkaart help organisasies om hul verhoudinge met kliënte te versterk, deur verskeie vernuwende prosesse te ontwikkel wat kliënte kan help om die produk of diens makliker en geriefliker te bereik (De Vries & Janse van Rensburg, 2008:11). Uitstekende kliëntediens lei tot hoër kliëntetevredenheid en hoër winste (Kotelnikov, 2011).

Kliënteperspektief word beskou as 'n belangrike komponent omrede dit deel van Verhoudingskapitaal uitmaak. Verhoudingskapitaal dra by tot die totale waarde van Intellektuele Kapitaal wat in 'n organisasie voorkom. Indien 'n akkurate waarde bepaal kan word vir die kliënte van 'n organisasie kan die totale waarde van Intellektuele Kapitaal meer akkuraat getoon word.

Aanwysers wat 'n bydrae kan lewer tot akkurate bepaling van klandisiewaarde vanuit 'n kliënt se perspektief, word vervolgens bespreek (Esterhuyse, 2008:24):

- marktaandeel — persentasie van die mark;
- nuwe produkte — persentasie verkope van nuwe produkte;
- kliëntevennootskappe — aantal koöperatiewe pogings tot 'n beter produk; en
- logistieke uitnemendheid — net-betyds-stelsel.

Net-betyds-stelsel is 'n voorraadbestuursmetode waarvolgens materiaal, goedere en dienste op 'n beplande tyd ontvang of gestuur word, presies wanneer dit nodig is in die produksieproses (Anon., 2011?d).

b) Finansiële perspektief

Finansiële perspektief fokus op die manier hoe aandeelhouers die organisasie met betrekking tot prestasie beoordeel, en watter finansiële doelwitte die organisasie nastreef (Esterhuyse, 2008:24). Aandeelhouers wil weet wat die opbrengs is wat hul beleggings in die organisasie verdien en/of hul beleggings in die toekoms veilig en winsgewend sal wees (Niven, 2012).

Finansiële perspektief fokus op gereelde evaluering van doelwitte en voortdurende meting van doeltreffendheid om aan aandeelhouers se behoeftes te voldoen, inkomste te genereer en produktiwiteit te verhoog (Niven, 2012). Tydige en akkurate finansiële data sal altyd 'n prioriteit wees, en bestuurders sal al die moontlike doen om dit te voorsien (BSI, 2011).

Aanwysers wat vanuit 'n finansiële perspektief 'n bydrae kan lewer word vervolgens bespreek (Esterhuyse, 2008:24):

- groei (soos inkomstegroeikoers, marktaandeel, markprys, winsverhouding);
- winsgewendheid (soos wins op ekwiteit en Ekonomiese Toegevoegde Waarde); en
- kosteleiers (soos eenheidskoste).

c) Interne perspektief

Hierdie perspektief verwys na die verskeie prosesse en prosedures wat verskeie voordele inhou, indien toegepas en gevolg deur 'n organisasie (byvoorbeeld kostedaling en produkte van 'n beter gehalte) (De Vries & Janse van Rensburg, 2008:5). Hierdie perspektief gee bestuurders 'n aanduiding van hoe doeltreffend hul besigheid bestuur word, en of produkte en dienste voldoen aan die behoeftes van die kliënt (BSI, 2011).

Die interne perspektief is baie belangrik omrede dit deel uitmaak van Menslike, Strukturele en Verhoudingskapitaal. Indien goeie prosesse en prosedures toegepas en beheer word, kan die produktiwiteit van werknemers gekontroleer word, wat daartoe lei dat 'n waarde aan werknemers geheg kan word. Die kontrole van werknemersproduktiwiteit kan organisasies in staat stel om die produktiefste en ervarende werknemers uit te wys, wat kan help om die verskeie soorte Strukturele Kapitaal waaroor 'n organisasie beskik, te bepaal en te waardeer. Hierdie werknemers sal ook in staat wees om die winsgewendste kliënte uit te wys en hul eie kennis en vaardighede gebruik om die beste diens of produk aan hierdie kliënte te verskaf.

Aanwysers wat 'n bydrae kan lewer vanuit 'n interne perspektief word vervolgens bespreek (Esterhuyse, 2008:24):

- produksiedoeltreffendheid: siklus tyd; en
- produktiwiteit: werksure.

d) Leer-en-groei-perspektief

(Verwys na paragraaf 4.3.1)

Voorbeeld 4.4

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.3 gebruik is, word in voorbeeld 4.4 gebruik.

Oplossing:

Finansiële perspektief —	Wins voor belasting	R700 000
	Kontantvloei	R800 000
	Totaal	<u>R1 500 000</u>
Interne perspektief —	Databasisse	R350 000
	Totaal	<u>R350 000</u>
Leer-en-groei-perspektief —	Werwingskoste	R50 000
	Opleidingskoste	R100 000
	Totaal	<u>R150 000</u>
Kliënteperspektief —	Klandisiewaarde	R1 000 000
	Totaal	<u>R1 000 000</u>
Groot totaal		R3 000 000

Totale waarde van Intellektuele Kapitaal volgens die Gebalanseerde Telkaart is R3 000 000.

Volgens Wilhite (2012) kom die volgende nadele voor by die Gebalanseerde Telkaart:

- Die prestasie van die Gebalanseerde Telkaart is subjektief.
- Nie alle werknemers in 'n organisasie kry die nodige opleiding nie. In sekere gevalle word dieselfde werknemers herhaaldelik opgelei omrede kwotas slegs gevul word.
- Die Gebalanseerde Telkaart lewer geen direkte finansiële ontleding van ekonomiese waarde en risikobestuur nie.
- Indien 'n maatskappy versuim om die doelwitte te bereik wat deur die Gebalanseerde Telkaart gestel is, word die doelwitte aangepas tot die huidige stand van sake om sodoende suksesvol te wees.

4.5.5 Ekonomiese Toegevoegde Waarde (ETW) (*Economic Value Added*)

Meting van Ekonomiese Toegevoegde Waarde van Intellektuele Kapitaal word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Ekonomiese Toegevoegde Waarde word beskou as 'n omvattende metode van prestasiemeting, wat gebruik maak van verskeie aspekte (soos veranderlike en finansiële kapitaalbegrotings, doelwitstellings, prestasiemetings en aandeelhouerskommunikasie) in 'n organisasie wat 'n bydrae kan lewer tot die toename of afname van 'n organisasie se waarde (Iswati & Anshori, 2007:1395).

Ekonomiese Toegevoegde Waarde bepaal die monetêre surplus wat verkry is uit beleggings (Ortiz, 2006: 35). In die geval van 'n rekenkundige wins is slegs die koste van skuld ingesluit, terwyl Ekonomiese Toegevoegde Waarde alle vorme van kapitale koste insluit (Erasmus, 2008:32). Ekonomiese Toegevoegde Waarde is 'n belangrike metingsmetode omrede dit gebruik word as 'n aanduiding van hoe winsgewend organisasieprojekte is en dus dien as 'n weerspieëling van die bestuur se prestasie (Anon., 2012d).

Volgens Erasmus (2008:33) kan die Ekonomiese Toegevoegde Waarde van organisasies verhoog word deur gebruik te maak van 'n goeie arbeidsmag tesame met 'n kombinasie van die volgende:

- verhoogde winsgewendheid op bestaande kapitaal wat verskaf is;
- addisionele kapitale investering in projekte waar verwagte inkomste hoër is as koste van kapitaal;
- onttrekking uit projekte waar inkomste laer is as koste;
- versekering van langer periodes waar die opbrengs op kapitaal groter is as koste van kapitaal; en
- vermindering van koste van kapitaal.

Ekonomiese Toegevoegde Waarde word uitgedruk in die volgende formule (Chen & Qiao, 2008:57):

$$ETW = WNB - KVK$$

waar ETW — Ekonomiese Toegevoegde Waarde

WNB — Wins na belasting

KVK — Koste van Kapitaal

Voorbeeld 4.5

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.4 gebruik is, word in voorbeeld 4.5 gebruik.

Oplossing:

Koste van Kapitaal word soos volg bereken:

$$\text{KVK} = (\text{R5 000 000} - \text{R1 000 000}) \times 10\%$$

$$\text{KVK} = \text{R400 000}$$

$$\text{ETW} = \text{R600 000} - \text{R400 000}$$

$$\text{ETW} = \text{R200 000}$$

Die positiewe bedrag gee 'n aanduiding dat Maatskappy X die koste van kapitaal dek en 'n waarde van R200 000 toevoeg tot Maatskappy X. Hierdie waarde word gegenereer deur fisiese bates en ontasbare bates.

- Nadeel van hierdie metode

ETW is 'n metingsmetode wat meer geskik is vir organisasies met 'n meerderheid fisiese bates as vir organisasies met 'n meerderheid Intellektuele Kapitaal (Anon., 2012d).

Dit beteken dat 'n meer akkurate waarde verkry kan word vir elke rand fisiese bates wat 'n bydrae gelewer het, as vir elke rand Intellektuele Kapitaal wat 'n bydrae gelewer het gedurende die finansiële jaar. Fisiese bates word getoon teen kosprys met aanpassing van depresiasie vir elke finansiële jaar terwyl Intellektuele Kapitaal self deur die organisasie bepaal moet word, wat nie noodwendig akkuraat kan wees nie. Alhoewel Intellektuele Kapitaal 'n groot bydrae lewer tot toename in waarde kan nie altyd presies gesê word hoeveel van daardie waarde verkry is uit Intellektuele Kapitaal nie.

4.5.6 Tobin se q

Tobin se q -meting van Intellektuele Kapitaal word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Tobin se q -metode is 'n kostegebaseerde benadering wat die markwaarde van bates met die vervangingskoste vergelyk (Ortiz, 2006: 39). Volgens Jurczak (2008:41) verteenwoordig q die verhouding van die totale markwaarde van 'n organisasie gedeel deur die vervangingskoste van totale bates. Indien 'n bate meer werd is as die vervangingswaarde daarvan, sal 'n organisasie in soortgelyke bates belê (Ortiz, 2006: 39).

Tobin se q word uitgedruk in die volgende formule (Anon., 2012c):

$$\text{Tobin se } q = \frac{\text{Totale markwaarde van die organisasie}}{\text{Totale batewaarde}}$$

'n Lae q -verhouding (tussen 0 en 1) beteken dat die koste om die organisasie se bates te vervang meer is as die waarde van die organisasie se aandele. 'n Hoë q -verhouding (groter as 1) gee te kenne dat die waarde van die organisasie se aandele hoër is as die vervangingskoste van die organisasie se bates. 'n Hoë q -verhouding beteken dat die aandele oorwaardeer is.

Die q -verhouding hou in dat, indien organisasies se markwaarde hoër is as die vervangingskoste van bates (tasbare bates en Intellektuele Kapitaal), die organisasies se bates winsgewend en produktief is. Indien die markwaarde laer is as die vervangingskoste van bates (tasbare bates en Intellektuele Kapitaal), is die organisasie se bates duur en onproduktief en kan dit tot verliese en 'n swak reputasie by beleggers lei. In so 'n geval dui Tobin se q aan dat organisasies nuwingsgewende bates moet aandui en verbeter of uitskakel.

Voorbeeld 4.6

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.5 gebruik is, word in voorbeeld 4.6 gebruik.

Oplossing

$$\text{Tobin se } q = (1\,300\,000 \times R5,52) / 5\,000\,000$$

$$\text{Tobin se } q = 7\,176\,000 / 5\,000\,000$$

$$\text{Tobin se } q = 1,43$$

Die berekening dui aan dat die waarde van die organisasie se aandele hoër is as die vervangingskoste van die organisasie se bates. Dit hou in dat die aandele oorwaardeer is teenoor die organisasie se bates. Die organisasie het winsgewende en produktiewe bates (tasbare bates en Intellektuele Kapitaal).

- Voordeel van hierdie metode

Inflasie word ingesluit by die Tobin se q -metode.

- Nadeel van hierdie metode

'n Probleem wat voorkom met Tobin se q is dat, alhoewel die teorie 'n spesifieke rol vir eksterne finansiering aandui, die basiese spesifikasies van die teorie dit nie insluit nie (Dia & Casalin, 2009:5).

Volgens Anoniem (2012e) is nog 'n probleem dat Tobin se q slegs betekenisvol is indien beide die markwaarde en die vervangingskoste van 'n organisasie se bates akkuraat gemeet kan word. Dit is gewoonlik moontlik om 'n akkurate markwaarde te verkry, maar dit is 'n groot uitdaging om die vervangingswaarde van bates te kry, omrede finansiële state gewoonlik die historiese koste van bates toon en gewoonlik ontasbare bates verkeerdelik meet of selfs ignoreer (Anon., 2012e).

4.5.7 Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt (TIWK) (*Value Added Intellectual Coefficient*)

Meting van die Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt van Intellektuele Kapitaal word soos volg verduidelik en uiteengesit.

Hierdie metode meet hoeveel en hoe doeltreffend Intellektuele Kapitaal aangewend word om waarde in die organisasie te skep (Puntillo, 2009:101). Dit is gebaseer op die verhouding tussen die drie wesenslike komponente: Menslike Kapitaal; Strukturele Kapitaal en Kapitaal Aangewend (Strydom, 2004:201). Die TIWK-metode word beskou as 'n algemene aanwyser waar waardeontwikkeling kan plaasvind (Sahrawat, 2008:3).

Volgens Puntillo (2009:101-102) kan die TIWK-metode uitgedruk word in die volgende formule:

$$TIWK = IKE + EKA$$

waar: IKE = Intellektuele Kapitaal Effektiwiteit

bereken as: Menslike Kapitaal Effektiwiteit (MKE) + Strukturele Kapitaal Effektiwiteit (SKE)

bereken as: Toegevoegde Waarde (TW) / Menslike Kapitaal en Toegevoegde Waarde (TW)
/ Strukturele Kapitaal

EKA = Effektiewe Kapitaal Aangewend

bereken as: Toegevoegde Waarde (TW) / Ekwiteit

Hierdie gegroepeerde aanwyser stel organisasies in staat om die algehele doeltreffendheid van 'n maatskappy te bepaal en intellektuele vermoëns aan te dui (Banimahd et al., 2012:4479). Die Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt meet hoeveel nuwe waarde geskep is per monetêre eenheid wat belê is. 'n Hoë koëffisiënt gee te kenne dat 'n hoë waarde ontwikkel is deur die gebruik van 'n organisasie se hulpbronne, wat Intellektuele Kapitaal insluit.

Voorbeeld 4.7

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.6 gebruik is, word in voorbeeld 4.7 gebruik.

Oplossing

Toegevoegde waarde word soos volg bereken:

$$TW = \text{Bedryfswins} + \text{Werknemerskoste (MK)}$$

$$TW = R700\,000 + R1\,000\,000$$

$$TW = R1\,700\,000$$

$$MKE = R1\,700\,000 / R1\,000\,000$$

$$MKE = 1,7$$

$$\text{SKE} = \text{R1 700 000} / \text{R1 000 000}$$

$$\text{SKE} = 1,7$$

$$\text{IKE} = 1,7 + 1,7$$

$$\text{IKE} = 3,4$$

$$\text{EKA} = \text{R1 700 000} / (\text{R5 000 000} - \text{R1 000 000})$$

$$\text{EKA} = \text{R1 700 000} / \text{R4 000 000}$$

$$\text{EKA} = 0,425$$

$$\text{TIWK} = 3,4 + 0,425$$

$$\text{TIWK} = 3,825$$

Die Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt is hoog in verhouding met die gemiddelde waarde van 3,5 van Maatskappy X. Hierdie resultaat gee te kenne dat Maatskappy X hoë waarde gegenereer het met hulpbronne (fisiese bates en Intellektuele Kapitaal).

- Voordele van hierdie metode

Voordele van die TIWK-metode sluit die volgende in (Puntillo, 2009:103):

- Dit maak gebruik van die konsep 'waardetoevoeging'.
- Dit ontwikkel 'n gestandaardiseerde basis vir meting, wat lei tot beter en doeltreffender vergelykbare analyses tussen organisasies.
- Alle berekeninge kan beskou word as objektief.
- Die tegnieke is eenvoudig om te bereken en te gebruik.

4.5.8 Skandia se Intellektuele-Kapitaal-Navigator

Gedurende die 1980s het die Skandia Navigator bevestig dat organisasies se mededingende voordeel al minder bepaal word deur hul fisiese bates (soos geboue, toerusting, voorraad, ensovoorts) en meer deur onsigbare faktore (soos talent, markverhoudinge en kennis) (Stam, 2006:21). Die Skandia Navigatormetingsmetode het die voortou geneem in die meting van Intellektuele Kapitaal as 'n evalueringsinstrument (Okfalisa et al., 2009:173).

Die Skandia Navigatormetingsmetode word gebruik as 'n prestasiemeter vir die meting van 'n organisasie se finansiële en niefinansiële bates, gebaseer op die waardes van die rolspelers (byvoorbeeld werknemers, aandeelhouers, krediteure en publiek) (Okfalisa et al., 2009:173). Hierdie waardes van rolspelers verwys na tevredenheid, strategieë, prosesse, vermoëns en bydraes tot 'n organisasie (Okfalisa et al., 2009:173).

Die Skandia Navigatormetingsmetode, wat in vyf komponente verdeel kan word, kan gebruik word in verskeie areas van 'n organisasie.

a) Komponente

Die Skandia Navigator dek die volgende vyf komponente, naamlik (Strydom, 2004:191):

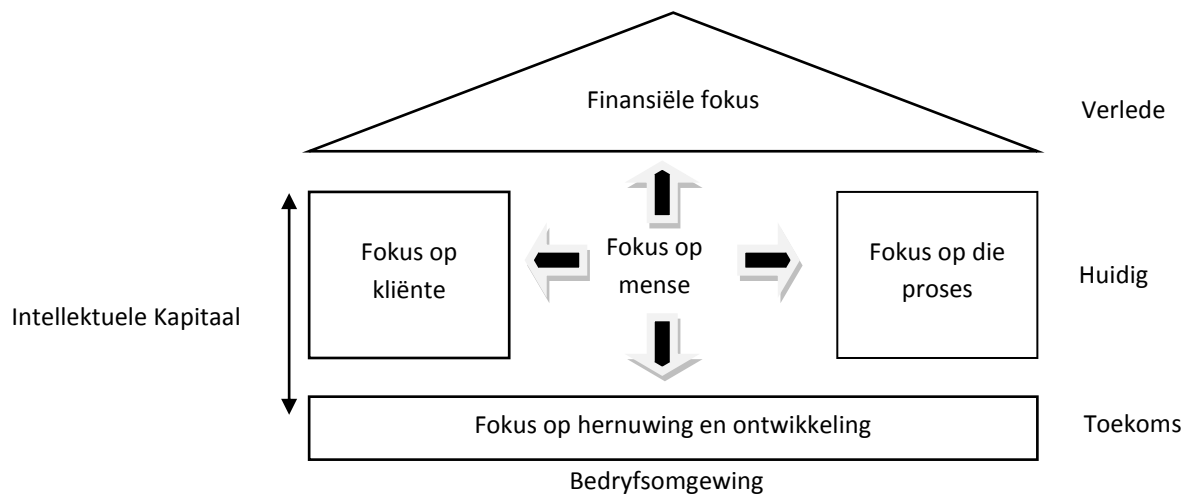
- finansieel (soos inkomste per werknemer, markwaarde per werknemer, ensovoorts);
- kliënte (soos aantal kliënte — besoeke, tevredekliënte-indeks, verlore kliënte, ensovoorts);
- prosesse (soos administratiewe foutekoers, inligtingstegnologie — uitgawe per werknemer, ensovoorts);
- vernuwing en ontwikkeling (soos opleiding per werknemer, navorsing en ontwikkeling as 'n persentasie van administratiewe uitgawes, tevredewerknemerindeks, ensovoorts); en
- mense (soos leierskapindeks, werknemersomset, rekenaargeletterdheid, ensovoorts).

Ten einde die bostaande komponente grafies voor te stel en te verduidelik, word 'n uiteensetting oor die Skandia Navigator vervolgens bespreek.

b) Uiteensetting van die Skandia Navigator

Stam (2006:23) verskaf die volgende uiteensetting van die Skandia Navigator in die onderstaande figuur.

Die Skandia Navigator veronderstel die vorm van 'n huis wat die organisasie verteenwoordig. Dit is duidelik die finansiële fokus (die dak) rus op die Intellektuele Kapitaal (die mure en die fondament) van 'n organisasie. Menslike Kapitaal word beskou as die hart van 'n organisasie. Die verskillende vlakke van die Skandia Navigator verteenwoordig vorige, huidige en toekomstige prestasie.



Figuur 4.4 – Skandia Navigator (Bron: Stam, 2006:23)

Voorbeeld 4.8

Dieselfde inligting wat in voorbeeld 4.7 gebruik is, word in voorbeeld 4.8 gebruik.

Oplossing

Finansiële —

Opbrengs op bates (wins voor belasting)	R700 000
Kontantvloei	R800 000
Totaal	<u>R1 500 000</u>

Prosesse —

Databasisse	R350 000
Totaal	<u>R350 000</u>

Vernuwing en ontwikkeling —

Opleidingskoste	R100 000
Werwingskoste	R50 000
Totaal	<u>R150 000</u>

Mense —

Werknemersbelasting	R50 000
Salarisse	R700 000
Byvoordele	R100 000
Totaal	<u>R850 000</u>

Kliënte —

Klandisiewaarde	R1 000 000
Totaal	<u>R1 000 000</u>

Groottotaal

R3 850 000

Volgens die Skandia Navigator is die totale Intellektuele Kapitaal waaroor Maatskappy X beskik R3 850 000.

4.6 SAMEVATTING

Die doelwit van hoofstuk 4 is om doeltreffende metingsmetodes te identifiseer wat geskik is om Intellektuele Kapitaal, wat in organisasies voorkom, te meet. Om die doelwit te bereik is verskeie aspekte in verband met metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal beoordeel, naamlik i) die invloed van metingsmetodes in 'n organisasie, ii) die vereistes waaraan 'n geskikte metingsmetode moet voldoen en iii) die komponente van Intellektuele Kapitaal wat gemeet moet word. Die geskikste metingsmetodes is geïdentifiseer en bespreek.

Die studie het bevind dat geen van die metingsmetodes dieselfde uitkomst verskaf nie en dat daar by elkeen verskeie nadele en probleme voorkom. Hierdie metingsmetodes is nie ewe maklik om toe te pas nie en meet ook nie dieselfde komponente van Intellektuele Kapitaal nie.

Indien diensorganisasies (soos banke) 'n akkurate waarde moet bepaal, moet 'n kombinasie van metingsmetodes ontwikkel word om verskeie aspekte van Intellektuele Kapitaal, wat waarde ontwikkel in 'n organisasie, te meet.

In hoofstuk 5 word die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die finansiële state van 'n diensorganisasie bespreek.

HOOFSTUK 5: REKENKUNDIGE OPENBAARMAKING VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

5.1 INLEIDING

Organisasies bevind hulle in 'n tydperk van ekonomiese ontwikkeling, met aansienlike groei in Intellektuele Kapitaal (soos klandisiewaarde) wat as 'n belangrike bate beskou word vir sekere maatskappye, spesifiek hoogs tegnologies-ontwikkelde organisasies (Jerman & Manzin, 2008:218). Intellektuele Kapitaal speel 'n groot rol in 'n organisasie met die produksie van produkte en dienste, mededingende voordeel en administrasie (O'Reagan et al., 2005). Die toename in reaksie op die relevansie van Intellektuele Kapitaalrekeningkunde het die manier waarop organisasies hul bates in finansiële state openbaar, verander. (Brännström & Giuliani, 2009:21). Openbaarmaking van ontasbare bates het toenemend aandag gekry as gevolg van globalisering en integrasie van kapitaalmarkte (Bukh et al., 2005:714).

Volgens Abdel-Azim (2007:11) verskil rekenkundige verslaggewing van Intellektuele Kapitaal van organisasie tot organisasie, as gevolg van verskeie faktore wat gewoonlik aangetref word in organisasies van verskeie lande met verskillende hulpbronne van finansiering, belastingwette, inflasie, onderrig en kulture. Sekere lande belê ook meer in ontasbare bates as ander, wat daartoe lei dat hierdie lande hoër groei toon (Frederick, 2009:7).

Organisasies is verplig om verskeie prosedures te volg om 'n akkurate waarde van Intellektuele Kapitaal in hul finansiële state te toon, om potensiële beleggers en huidige rolspelers se aandag te trek en hulle tevrede te stel (Brännström & Giuliani, 2009:2).

In hoofstuk 5 word die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal uiteengesit en bespreek. Die verskillende standpunte wat Intellektuele Kapitaal omskryf, word bespreek om duidelikheid te kry wanneer 'n bate as 'n ontasbare bate of 'n uitgawe beskou en getoon word in die finansiële state.

Die verskeie items wat as Intellektuele Kapitaal in die finansiële state getoon word, word geïdentifiseer en bespreek. Daar word ook 'n vergelyking getref tussen tradisionele rekening-kunde en Intellektuele Kapitaalrekeningkunde, om aan te toon hoe prosedures met die openbaarmakingsproses verander het. Laastens word vasgestel hoe openbaarmaking aan rolspelers oorgedra kan word om aan hul behoeftes te voldoen.

5.2 REKENKUNDIGE STANDPUNTE VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

Die proses van eksterne verslaggewing van Intellektuele Kapitaalinligting word deur organisasies as 'n komplekse proses beskou, aangesien dit moeilik is om Intellektuele Kapitaal as 'n bate of uitgawe te identifiseer en te kategoriseer (Brännström & Giuliani, 2009:22). Volgens Sällebrant et al.

(2007:1471) kom sekere gevalle voor waar die direksies van korporatiewe organisasies vaag is oor hoe Intellektuele Kapitaal (soos werknemers, handelsmerke en kliënte) prestasie beïnvloed.

Organisasies moet die verskeie standpunte waarop Intellektuele Kapitaal gebaseer is in ag neem om presies te weet aan watter definisies en kriteria Intellektuele Kapitaal moet voldoen, om te bepaal wanneer 'n item 'n bate of 'n gewone uitgawe is. Die onderstaande standpunte word vervolgens bespreek.

5.2.1 IAS 38

Hierdie standpunt (verwys na bylae B) verduidelik hoe ontasbare bates rekenkundig hanteer kan word, wat nie deur ander standpunte spesifiek hanteer word nie (Friedrich & Friedrich, 2009). IAS 38 definieer die kriteria vir bate erkenning en spesifiseer hoe bedrae in verskeie periodes gemeet moet word, wat leiding bied tot vereiste openbaarmaking (Anon., 2010). Uit 'n rekenkundige oogpunt kan Intellektuele Kapitaal gedefinieer word as 'n geïdentifiseerde niemonetêre bate wat nie in 'n fisiese vorm voorkom nie (O'Reagan et al., 2005).

a) Kwalifiseer as 'n bate

Volgens standpunt IAS 38 moet ontasbare items aan sekere vereistes voldoen om as 'n ontasbare bate erken te word (CPA Australia, 2008:1).

- Vereistes
 - moet identifiseerbaar wees (byvoorbeeld afsonderlik van die entiteit of verkry deur kontraktuele of regskriteria);
 - beheer kan word deur 'n entiteit;
 - invloei van ekonomiese voordele bied; en
 - koste moet akkuraat gemeet kan word.

Indien enige ontasbare bates nie aan die bostaande kriteria van IAS 38 voldoen nie, moet hierdie items in die finansiële state as uitgawes gehanteer word (Marr et al., 2005:45).

b) Struikelblokke

- Die lys items wat as ontasbare bates erken word, verklein as gevolg van twyfel ten opsigte van toekomstige voordele, enig in sy soort in sekere omstandighede, akkurate meting en die waarde van betroubare relevansie in huidige rekenkundige stelsels (Marr et al., 2005:45).

Ontasbare items, spesifiek gefokus op menslike vaardighede, kan nie op dieselfde manier as tasbare bates beheer word nie (Frederick, 2009:11). Een rede is dat aandeelhouers en krediteure

nie op eienaarskap kan aanspraak maak nie (Frederick, 2009:11). Alhoewel Menslike Kapitaal as die onderskeidende bate van die kennisera beskou word, is die meeste organisasies swak toegerus en opgelei om hierdie soort bate in die staat van finansiële posisie te meet en te openbaar (Sällebrant et al., 2007:1471).

5.2.2 Internasionale Finansiële Rapporteringstandaarde 3 (IFRS 3)

In 2004 het die Internasionale Raad vir Rekeningkundige Standaarde (IRSB) IFRS 3 uitgereik (verwys na bylae B) (Jerman & Manzin, 2008:218). Dit het daartoe gelei dat IAS 36 (waardedaling van bates) sowel as IAS 38 (paragraaf 5.2.1) hersien is. Dit het 'n volkome verandering veroorsaak in die rekeningkundige reëls vir besigheidskombinasies en Intellektuele Kapitaal (Jerman & Manzin, 2008:218).

Die bekendstelling van IFRS 3 kan gesien word as 'n geleentheid vir die praktiese toepassing van metodes en instrumente (verwys na hoofstuk 4, paragraaf 4.5) om te help met die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die finansiële state (Brännström & Giuliani, 2009:22). Die doel van IFRS 3 is om die rekenkundige en openbaarmakingsvereistes van 'n besigheidskombinasie en Intellektuele Kapitaal uiteen te sit, om die relevansie, betroubaarheid en vergelykbaarheid van inligting wat voorkom in die finansiële state te verbeter (Desai, 2010:12). 'n Besigheidskombinasie kan gedefinieer word as 'n transaksie of enige gebeurtenis wat aanleiding gee tot die verkryging en beheer van een of meer organisasies (Desai, 2010:12).

Indien akkurate rekenkundige inligting en openbaarmaking met betrekking tot 'n besigheidskombinasie getoon wil word, moet die volgende stappe gevolg word, naamlik (Desai, 2010:12):

- a) Identifiseer die maatskappy wat verkry wil word.
- b) Bepaal die datum van oorname.
- c) Herken en meet van
 - identifiseerbare bates wat vereis word, laste wat aangeneem word en enige niebeheerbare belang wat in die finansiële state moet voorkom; en
 - klandisiewaarde wat in 'n organisasie voorkom.
- d) Bepaal watter inligting as Intellektuele Kapitaal geopenbaar moet word.

5.3 ITEMS VAN INTELLEKTUELE BATES

Items wat deur IFRS 3 as Intellektuele Kapitaalbates erken word sluit in:

5.3.1 Klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal)

i) Standpunt

Klandisiewaarde is 'n ontasbare item wat verkry kan word deur óf 'n oorname van 'n organisasie (besigheidskombinasie) óf interne ontwikkeling van die oorspronklike organisasie (Petkov, 2010:31). Interne geskepte klandisiewaarde kan nie gekapitaliseer word op die staat van finansiële posisie nie, aangesien dit nie identifiseerbaar is nie; nie 'n bepaalde bruikbare leeftyd het nie; en ook nie onderskeibaar is van ander bates nie (Jerman & Manzin, 2008:219).

Tydens 'n oorname van 'n maatskappy is die koper daarop geregtig om klandisiewaarde (gekonsolideerde state) in sy finansiële state te toon, wanneer die boekwaarde van die toekomstig-verkrygte organisasie onder aankoopprys getoon word (Boda & Szlávík, 2007:8). Gewoonlik is die waarde van 'n maatskappy aansienlik hoër as die boekwaarde aan die begin van oorname, maar dit daal stelselmatig soos daar vir waardedaling getoets word (Boda & Szlávík, 2007:8).

Klandisiewaarde sluit die volgende faktore in (Deloitte, 2007:101-102):

- kliëntelyste; en
- kliëntekontrakte en relevante kliënteverhoudinge.

ii) Probleme

Organisasies wat hoofsaaklik uit Intellektuele Kapitaal bestaan, vind dit moeiliker om bates teen die korrekte waarde in hul finansiële state te toon (Li et al., 2007:5). Een rede is dat sekere ontasbare bates soos kliëntlojaliteit of werknemersvermoë nie as bates in die finansiële state beskou word nie (Montemari, 2010:3). Dit veroorsaak dus 'n groot gaping tussen die markwaarde (aandeleprys) en boekwaarde (rekenkundige waarde van bates in finansiële state) van organisasies (Li et al., 2007:5). Hierdie gaping word gewoonlik beskou as die klandisiewaarde waaroor 'n organisasie beskik.

Klandisiewaarde kan uiteengesit word deur die volgende formule (Brännström & Giuliani, 2009:23):

$$\text{Klandisiewaarde} = \text{totale IK} - \text{identifiseerbare IK}$$

Deur die metingsmetodes te gebruik wat in hoofstuk 4 geïdentifiseer en bespreek word, kan klandisiewaarde soos volg bereken word:

- Voorbeeld 5.1: Opbrengs-op-bates-metode

Volgens die opbrengs-op-bates-metode is:

$$IK = R2\ 835\ 000$$

Menslike Kapitaal en Strukturele Kapitaal word deur Maatskappy X teen R1 000 000 onderskeidelik geïdentifiseer en vennootskappe word teen R500 000 gewaardeer.

dit wil sê

$$\text{klandisiewaarde} = R2\ 835\ 000 - R2\ 500\ 000$$

$$\text{klandisiewaarde} = R335\ 000$$

- Voorbeeld 5.2: Markkapitalisasietegote

Volgens die markkapitalisasietegote is

$$IK = R3\ 176\ 000$$

dit wil sê

$$\text{klandisiewaarde} = R3\ 176\ 000 - R2\ 500\ 000$$

$$\text{klandisiewaarde} = R676\ 000$$

5.3.2 Ander ontasbare items

Ontasbare items wat erken word as bates, uitsluitend klandisiewaarde, sluit in (Deloitte, 2007:101-102):

- bemarkinggebaseerde ontasbare kapitaal
 - handelsmerke en -name;
 - diensmerke, gesertifiseerde merke, verkrygte merke;
 - handelsvorms (kleure, vorms, verpakkingsontwerp enig in hulle soort); en
 - gewelname.
- kulturele (artistieke) ontasbare bates
 - rolspel en operas;
 - boeke, tydskrifte en koerante;
 - musikale werke (soos liedjies);
 - prente en foto's; en
 - video's (soos rolprente, televisieprogramme).

- kontrakgebaseerde ontasbare bates
 - lisensies;
 - advertensies, konstruksies;
 - werknemerskontrakte;
 - kontrakte met verskaffers; en
 - regte vir die gebruik van hulpbronne.
- tegnologiegebaseerde ontasbare bates
 - gepatenteerde tegnologie;
 - programmatuur;
 - databasisse; en
 - handelsgeheime (soos formules, prosesse).

5.4 OPENBAARMAKING VAN INTELLEKTUELE KAPITAAL

(i) Standpunt

Deursigtige verslaggewing oor Intellektuele Kapitaal (verwys na bylae B) bied aan maatskappye die geleentheid om voordeel te trek uit kapitale markte, vertroue van rolspelers te wen en 'n waardevolle bemarkingsinstrument toe te pas (Beattie & Thomson, 2006:2). Toenemende deursigtigheid van inligting omtrent Intellektuele Kapitaal sal ook aan navorsers die konsep duidelik maak (Beattie & Thomson, 2006:3). Die doel is om beleggers te laat oorweeg om in die organisasie te belê (Bukh et al., 2005:716).

Studies het al bewys dat verbeterde inligting oor korporatiewe finansiële openbaarmaking baie duideliker, vollediger en verstaanbaar vertoon (Li et al., 2007:5). Hoe beter die uiteensetting van openbaarmaking, hoe beter kan toekomstige verdienste voorspel word en koste van kapitaal verminder word (Li et al., 2007:5).

Volgens Maditinos et al. (2011:135) is die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal baie belangrik vir organisasies aangesien:

- beleggers maatskappye met doeltreffender Intellektuele Kapitaal hoër evalueer; en
- maatskappye met doeltreffender Intellektuele Kapitaal 'n hoër graad van winsgewendheid en inkomstegroei tans sowel as in die toekoms het.

Verdere redes wat organisasies kan motiveer is (Montemari, 2010:3):

- meer akkurate, verbeterde inligting van die regte waarde en toekomstige prestasie van die organisasie word aan rolspelers gebied;
- onduidelike, onvolledige oordrag van inligting tussen bestuur, aandeelhouers en beleggers word verminder;
- hul vermoë om kapitaal te werf, verhoog;
- hul korporatiewe reputasie verbeter en die prys van hul aandele word beïnvloed;
- verslagdoening en nasienproses verbeter;
- empiriese data van items wat nie anders geopenbaar sou word nie word beskikbaar gestel; en
- die debat aangaande die inligting van ontasbare items wat nie voldoen aan die definisie of erkenningskriteria van 'n bate nie, word vergemaklik.

(ii) Tekortkominge

Die tekort in 'n bevoegde rekenkundige raamwerk veroorsaak verskeie probleme by die waardasie van 'n organisasie (Rashid et al., 2009). Spesifiek toegespits op organisasies in 'n vinnig veranderde, hoëgroei-, hewig mededingende en hoëtegnologieomgewing (soos banke) is die inligting van Intellektuele Kapitaal baie ingewikkeld (Hsu & Chang, 2007). Dit maak sowel die proses van toekomstige verdienstevooruitskatting as openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in organisasies baie moeilik (Hsu & Chang, 2007).

(ii) Uitskakel van tekortkominge

Volgens Brännström en Giuliani (2009:22) moet 'n organisasie wat ten doel het om 'n akkurate waarde te verkry, 'n goeie verhouding handhaaf tussen Intellektuele Kapitaalrekeningkunde en tradisionele rekeningkunde.

5.4.1 Tradisionele rekeningkunde

Tradisionele finansiële state bied 'n standaardmetode van evaluasie en vergelyking van prestasie tussen verskeie industrieë (Del Rey, 2011). Volgens Tongo (2010:46) word Intellektuele Kapitaal nie in die proses van tradisionele finansiële verslaggewing ingesluit nie, omrede verskeie items nie aan die definisie van 'n bate (soos bespreek in paragraaf 5.2a) voldoen het nie (Tongo, 2010:46). Die definisie van 'n bate het die aantal ontasbare items wat as bates in die finansiële state geopenbaar moet word, verklein (Beattie & Thomson, 2006:4).

Finansiële state wat deur tradisionele rekeningkunde opgestel word, word gebruik om verslag te doen oor die huidige finansiële posisie en kontantvloeï van 'n organisasie (Sällebrant et al., 2007:1471). Hierdie inligting word gebruik om die markwaarde van 'n organisasie te bepaal binne die raamwerk van verwagte, toekomstige, verdiskonteerde kontantvloeï (Sällebrant et al., 2007:1471).

Indien die bestuur 'n gepaste waarde vir 'n organisasie wil bereken is dit van belang om te weet wat die organisasie se toekomsvisie is (Sällebrant et al., 2007:1471). Die ingewikkeldheid in die bepaling van 'n akkurate ekonomiese waarde van Menslike Kapitaal, sowel as ander Intellektuele Kapitaal, word gereeld aangedui as 'n nadeel van tradisionele finansiële verslaggewing (Martins & Lopes dos Reis, 2010:3).

Diagram 5.1 toon grafies aan hoe tradisionele rekeningkunde toegepas word.

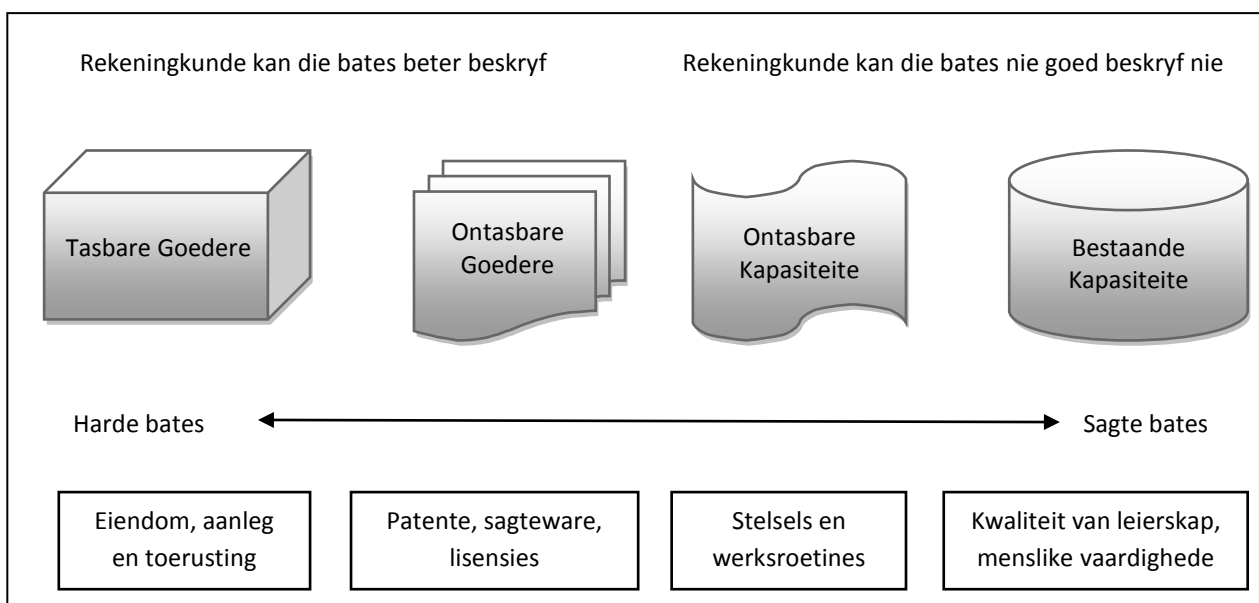


Diagram 5.1: Verskillende soorte bates (Bron: Frederick, 2009:12)

5.4.2 Intellektuele Kapitaalrekeningkunde

Intellektuele Kapitaalrekeningkunde kan gedefinieer word as 'n proses van versameling, analise en kommunikasie van kwantitatiewe en kwalitatiewe inligting van 'n organisasie se kennisbates (Tongo, 2010:40). Intellektuele Kapitaalrekeningkunde kan formeler gedefinieer word as die proses van identifisering, meting en kommunikasie van ontasbare items in die verskeie afdelings van 'n organisasie (Petkov, 2010:31).

Indien Intellektuele Kapitaalrekeningkunde toegepas word deur 'n organisasie moet twee faktore in ag geneem word indien inligting volledig en akkuraat getoon wil word.

5.4.2.1 Faktore

Die volgende twee faktore kan help met die toepassing van Intellektuele Kapitaal-rekeningkunde:

a) **Prosesse**

Volgens Tongo (2010:46) word Intellektuele Kapitaalrekeningkunde gebaseer op drie prosesse, naamlik:

- **Identifisering**

Organisasies moet in staat wees om Intellektuele Kapitaal te kan identifiseer (verwys na hoofstuk 2, paragraaf 2.2).

Voorbeeld 5.3

Maatskappy X (soos bespreek in hoofstuk 4, voorbeeld 4.1) het aan die einde van die finansiële jaar die volgende items geïdentifiseer as Intellektuele Kapitaal, naamlik werknemers, handelsmerke, patente, databasisse en klandisiewaarde.

- **Klassifisering**

Daar kom drie soorte Intellektuele Kapitaal voor, naamlik Menslike Kapitaal — werknemers, Strukturele Kapitaal — handelsmerke, patente en databasisse en Verhoudingskapitaal — klandisiewaarde (verwys na hoofstuk 2, paragraaf 2.2) (Brännström & Giuliani, 2009:21).

- **Meting van Intellektuele Kapitaal**

Metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal kan organisasies help met die uitleg en ontwikkeling van navorsing, agtergrondkennis bied met verskeie projekte en help om vordering aan te dui (Mohiuddin et al., 2006:44). Akkurate meting van Intellektuele Kapitaal kan ook sleutelprestasieaanwysers ontwikkel wat kan help om die proses van strategiese evaluering te verbeter (Juhmani, 2008). Organisasies moet in staat wees om verskeie Intellektuele Kapitaalbates op 'n akkurate wyse te meet en te toon in die finansiële state (verwys na hoofstuk 4, paragraaf 4.5). Daar moet egter in gedagte gehou word dat verskillende metingsmetodes vir verskeie organisasie en omstandighede gebruik word.

Diagram 5.2 toon die proses van Intellektuele Kapitaalrekeningkunde wanneer toegepas in 'n organisasie ryk aan ontasbare bates (soos finansiële instansies).

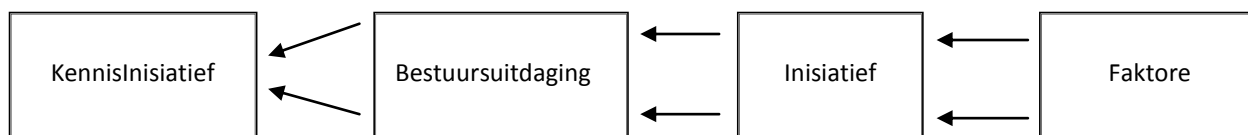


Diagram 5.2: Kwalitatiewe besigheidsmodel vir Intellektuele Kapitaalrekeningkunde (Bron: Tongo, 2010:46)

b) Standaard

Gedurende die afgelope paar jaar het die oordrag van finansiële rekeningkundige inligting verskuif van die openbaarmaking van slegs die belangrikste inligting gebaseer op historiese koste tot die openbaarmaking van bykomende inligting, naamlik Intellektuele Kapitaal (Abeysekera, 2011:4).

Deurdat die waarde van finansiële instansies meestal verkry word deur intellektuele bates (aangesien dit 'n diensorganisasie is) is die bestuur belas met die verantwoordelikheid om deeglike beplanning te doen met die bestuur en openbaarmaking van onsigbare bates in die finansiële state (Boda & Szlávík, 2007:9).

Die raamwerk van rekenkundige regulasies moet aangepas word vir die ontwikkeling van ekonomiese stabiliteit om ekonomiese groei en vernuwing te bemark. Indien finansiële instansies dit wil bereik moet alle bates, insluitende intellektuele bates, in berekening gebring word.

Standaard wat toegepas moet word vir doeltreffende Intellektuele Kapitaalrekeningkunde sluit in (EFFAS CIC, 2008:4-6):

- 'n Duidelike skakel tot waardeontwikkeling

Aanwysers moet ontwikkel word om die besluitnemingsproses van beide eksterne en interne partye te vergemaklik.

Rashid et al. (2009:6) bevestig dat jaarlikse verslaggewing gesien word as die belangrikste kommunikasietoestel wat deur organisasies gebruik word om inligting aan verskeie rolspelers oor te dra. Die vereiste waaraan 'n organisasie moet voldoen om op die aandelebeurs gelys te word, is verslagdoening van resultate, vaardighede en groeipotensiaal op 'n logiese, betroubare manier (Bukh et al., 2005:716).

- Deursigtigheid van prosedures en inligting

Organisasies moet kan verduidelik waaruit komponente bestaan en watter stappe gedurende die openbaarmakingsproses gevolg is.

Deursigtige finansiële state bied 'n beter begrip aan rolspelers met verwagtinge van bates van die organisasie (Sevin et al., 2007:676). Sevin et al. (2007:676) bevestig dat die nuwe rekeningkundige standaard deursigtigheid van finansiële verslaggewing verbeter, omdat

rekeningkunde van klandisiewaarde duideliker uiteengesit kan word. Akkurate inligting van Intellektuele Kapitaal bied die geleentheid om nuwe en kreatiewe besigheidsmaatreëls te ontwikkel wat as beter aanwysers vir toekomstige besigheidsukses kan dien (Kok, 2007:186).

- Standaardisering

'n Deursigtiger verduideliking wat organisasies kan help om prestasie en potensiaal beter uiteen te sit.

- Voortdurende vergelyking en aanpassing

Huidige aanwysers moet gereeld met historiese aanwysers vergelyk word om te verseker dat dit aan die norme voldoen.

- Ooreenstemming tussen die belange van 'n maatskappy en beleggers

Volgens Sällebrant et al. (2007:1471) is dit belangrik om aan die eksterne rolspelers se vereistes te voldoen met die verskaffing van inligting. Dit sluit tradisionele finansiële state in, asook die organisasie se vermoë om die belangrikste kennishulpbronne (werknemers) te bestuur (Sällebrant et al., 2007:1471).

In die private sektor is organisasies se hoofdoel om winsgewendheid te verhoog en groter markaandeel te verkry (Petty et al., 2009:3). Om daarin te slaag, moet organisasies fondse bekom om uit te brei sowel as om hul produk of diens te verbeter (Petty et al., 2009:3). Hierdie soort fondse word gewoonlik deur die organisasie van potensiële beleggers ingevorder met die doel om individuele welvaart te verbeter (Bukh et al., 2005:715).

- Betroubaarheid, akkuraatheid en verantwoordelikheid

Die verslag aan die rolspelers (werknemers, bestuurders, direkteure, publiek) moet betroubaar en eerlik voorkom. Alle inligting oor die openbaarmaking en berekening van komponente moet objektief en korrek voorgestel word.

- Risiko-analise

Risiko's verbonde aan faktore van 'n organisasie moet gedurende die openbaarmakingsproses getoon word.

Die skakel tussen die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal en die grootte van die maatskappy is die algemeenste eksamineringsproses in die korporatiewe wêreld (Montemari, 2010:5). Indien groter organisasies met kleiner organisasies vergelyk word, kom dit voor dat beleggers veronderstel dat groter organisasies 'n kleiner risiko is, omdat beleggers beter toegang tot inligting en hulpbronne het (Bukh et al., 2005:717). Groter organisasies met 'n

globale fokus bied hoër vlakke van beide toekomstige en historiese niefinansiële openbaarmaking in hul jaarlikse verslae (Bukh et al., 2005:717).

- **Doeltreffende openbaarmaking**

Besluite om inligting oor Intellektuele Kapitaal te openbaar moet 'n ewewig handhaaf tussen die behoeftes en begeertes van rolspelers (werknemers, bestuurders, direkteure en publiek) en die belange van 'n organisasie (Tull & Dumay, 2007:516). Volgens Montemari (2010:3) speel ingeligte eksterne verslaggewing 'n belangrike rol in doeltreffende funksionering in kapitaalmarkte. Dit het 'n positiewe effek op die vermindering van koste van kapitaal omdat die onsekerheid by beleggers en finansiële instansies ten opsigte van die finansiële posisie van 'n organisasie verklein word (Montemari, 2010:3).

Intellektuele Kapitaal is 'n strategiese bate wat (indien akkuraat bepaal en uiteengesit) 'n organisasie van 'n nasionale instansie tot 'n multinasionale korporatiewe leier kan transformeer (Majid Makki et al., 2008:45). Indien organisasies 'n formele raamwerk aanneem om die verslaggewing van Intellektuele Kapitaal te vergemaklik, kan dit help met die identifisering, oudit en bestuur van ontasbare bates (Petty et al., 2009:2). Volgens Hsu en Chang (2007) word jaarlikse verslaggewing van 'n organisasie as een van die belangrikste finansiële prosedures beskou wat 'n goeie en akkurate uiteensetting aantoon.

5.4.2.2 Uiteensetting van finansiële state

Intellektuele Kapitaal moet soos volg getoon word in die finansiële state (Boda & Szlávík, 2007:9-10):

- Staat van finansiële posisie

Niebedryfsbates

- Eiendom, aanleg en toerusting
 - Beleggingseiendom
 - Ontvangbare lenings
 - *Intellektuele Kapitaal* (Strukturele Kapitaal + Verhoudingskapitaal) ← Ontasbare bates
- } Tasbare bates

(Nota: Slegs klandisiewaarde wat deur besigheidskombinasies verkry is, word gekapitaliseer.)

- Staat van omvattende inkomste

- Deel van totale uitgawes (Menslike Kapitaal + verwante koste van interne gegenereerde klandisiewaarde)

Voorbeeld 5.4

Maatskappy X (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.1) het Menslike Kapitaal en Strukturele Kapitaal onderskeidelik teen R1 000 000 gewaardeer en Verhoudings-kapitaal teen R1 500 000. Die totale Intellektuele Kapitaal wat Maatskappy X besit is R3 500 000.

Maatskappy X se totale bates vir die jaar tot en met 31 Desember 2012 is R5 000 000, waarvan eiendom, aanleg en toerusting R1 500 000, die bank R800 000 en debiteure R200 000 uitmaak.

Maatskappy X se totale inkomste vir die jaar is R2 600 000 en totale uitgawes is R1 900 000.

Intellektuele Kapitaal word soos volg in Maatskappy X se finansiële state getoon:

Maatskappy X

Finansiële state vir die jaar geëindig 31 Desember 2012

<u>Staat van Finansiële Posisie</u>		<u>2012</u>
<u>Niebedryfsbates</u>		
Eiendom, aanleg en toerusting		1 500 000
Intellektuele Kapitaal		2 500 000
Patente	200 000	
Databasisse	350 000	
Handelsmerke	450 000	
Klandisiewaarde	1 000 000	
Vennootskappe	500 000	
<u>Bedryfsbates</u>		1 000 000
Bank	800 000	
Debiteure	200 000	
Totale bates		<u>5 000 000</u>

Maatskappy X

Finansiële state vir die jaar geëindig 31 Desember 2012

<u>Staat van Omvattende Inkomste</u>		<u>2012</u>
<u>Totale inkomste</u>		2 600 000
<u>Totale uitgawes</u>		1 900 000
Werwingskoste	50 000	
Salarisse (netto salarisse + werknemersbelasting + byvoordele)	850 000	
Opleidingskoste	100 000	
Ander uitgawes	900 000	
Netto wins voor belasting		<u>700 000</u>

5.5 METODES VAN OPENBAARMAKING

Wanneer organisasies Intellektuele Kapitaal openbaar, het hulle die keuse van twee verskillende metodes van openbaarmaking, naamlik (Abeysekera, 2011:8):

5.5.1 Visueel

'n Permanente visuele rekord van geleenthede en doelwitte wat waargeneem word, word ontwikkel. Visuele openbaarmaking kan deur die onderstaande metodes aan rolspelers oorgedra word, naamlik:

a) Prospektus

Die doel van 'n prospektus is om die organisasie by beleggers te laat inslaan deur die totale struktuur en bedrywighede sowel as die grootte van die organisasie te verduidelik (Van der Wielen, 2007:4). Volgens Champbell (2011) word 'n prospektus gewoonlik deur onderlinge fondse gebruik om die risiko's, fondsdoelwitte en ander noodsaaklike inligting te beskryf. Net soos jaarlikse verslae wat op historiese koste fokus, bied 'n prospektus inligting wat op 'n organisasie se toekomsperspektief fokus (Rashid et al., 2009:6).

Dit is belangrik om te besef dat 'n prospektus en jaarlikse verslaggewing opgestel word om aan elke rolspeler se behoeftes te voldoen (Rashid et al., 2009:6). Bestuurders wat betrokke is by die ontwikkelingsproses van 'n prospektus beoog om inligting aan die publiek op 'n voordelige en aantreklike manier te bied (Bukh et al., 2005:716).

b) Moderne kommunikasiemetodes

Die verbetering en vooruitgang van menslike vaardighede het gelei tot die vooruitgang van tegnologie, wat 'n geweldige uitwerking op die oordrag van kennis en inligting het (Nelson, 2010). Volgens Bukh et al. (2005:714) het hierdie transformasie tot die ontwikkeling van nuwe metodes van eksterne kommunikasie gelei. Hierdie metodes sluit in (Bukh et al., 2005:714):

- Mediakommunikasie deur besigheids- en internetverslaggewingsmodelle

Volgens Sousa en Sa (2011:39) het die internet 'n belangrike medium geword waardeur organisasies verskeie soorte inligting kan openbaar. Webwerwe is een van die doeltreffendste instrumente waardeur internetkommunikasie kan plaasvind (Sousa & Sa, 2011:39).

Volgens Nelson (2010) word 'n e-pos en 'n SMS ontvang minute nadat dit deur elektroniese toestelle soos rekenaars en selfone geskep is. Kommunikasiemetodes (byvoorbeeld videokonferensies) maak dit moontlik vir groepe mense om regstreeks in Suid-Afrika en wêreldwyd te kommunikeer (Nelson, 2010).

c) Private vergaderings tussen bestuur en beleggers van 'n organisasie.

5.5.2 Numeries

Openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal word opgestel deur fiskale en niefiskale syfers.

5.6 SAMEVATTING

Die doel van hoofstuk 5 is eerstens om die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal van organisasies uiteen te sit. Die standpunte waarvolgens Intellektuele Kapitaal toegepas moet word, sowel as die verskeie items van Intellektuele Kapitaal wat volgens IFRS 3 as bates in die finansiële state van 'n organisasie getoon moet word, is volledig bespreek. Klandisiewaarde word beskou as die algemeenste item van Intellektuele Kapitaal, wat baie moeilik geïdentifiseer en bereken word. Slegs klandisiewaarde wat deur besigheidskombinasies verkry is, en nie interne gegenereerde klandisiewaarde nie, kan in die finansiële state gekapitaliseer word.

Daar is 'n onderskeid getref tussen tradisionele rekeningkunde en Intellektuele Kapitaalrekeningkunde en hoe dit die openbaarmakingsproses van inligting verander. Intellektuele Kapitaalrekeningkunde, die prosesse wat gevolg moet word sowel as die standaarde waaraan voldoen moet word om doeltreffende openbaarmaking te toon, is in detail bespreek. 'n Voorbeeld word ook verskaf van hoe Intellektuele Kapitaal in die finansiële state uiteengesit moet word. Laastens is die wyses hoe hierdie inligting aan individue geopenbaar kan word, bespreek.

In hoofstuk 6 word die ervaring van Intellektuele Kapitaal van die bestuur van Die bank bespreek. 'n Vraelys gestel aan lede en hul respons word uiteengesit.

HOOFSTUK 6: EMPIRIESE ONDERSOEK: INTELLEKTUELE KAPITAAL

6.1 INLEIDING

Om aan die doelwitte van die skripsie, soos aangedui in hoofstuk 1, te voldoen, is vraelyste aan agt senior bestuurslede van die bestuurspan in verskeie afdelings, naamlik die afdelings vir privatebankdienste, vir menslike hulpbronne, die finansiële, regs- en die bemarkingsafdeling van die bank versprei. Slegs vyf lede het gereageer op die vraelys en terugvoer verskaf. Inligting van die bank se webwerf is ter ondersteuning van die respondente se inligting gebruik.

Die vraelys bestaan uit 52 vrae met betrekking tot Intellektuele Kapitaal, om genoegsame en relevante inligting te bekom om die doelwitte van die studie (soos uiteengesit in hoofstuk 1) te bereik. Hierdie doelwitte sluit in:

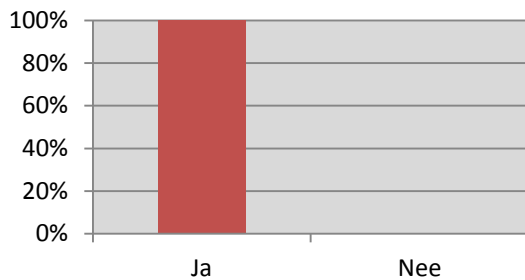
- om die identifisering, korrektheid en volledigheid van Intellektuele Kapitaalitems te ondersoek en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat Intellektuele Kapitaalitems volledig en korrek geïdentifiseer en/of bepaal is;
- om die verwante koste-items wat as Intellektuele Kapitaalitems ingesluit word, te ondersoek en te ontleed en aanbevelings daaromtrent te maak om te verseker dat alle relevante koste-items volledig en akkuraat geïdentifiseer en ingesluit word;
- identifisering en gebruikmaking van toepaslike en akkurate metingsmetodes en/of evalueringskriteria vir die waardasie van individuele Intellektuele Kapitaalitems en die uiteindelijke totale waarde van Intellektuele Kapitaal; en
- om bestaande rekeningkundige openbaarmakingspraktyke te ondersoek en te ontleed en die nodige aanbevelings te maak met betrekking tot die korrektheid en verbetering daarvan.

Vervolgens word die menings van die respondente uiteengesit volgens vraagnommer in die vraelys (bylae A).

6.2 RESPONSE OP VRAE

In die onderstaande vrae word 'n samevatting van die antwoorde deur die bestuur van die bank verskaf.

1. Word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor in die bankwese geag?



1.1 Hoekom word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor geag?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

In die bankwese is 'n redelike groot struktuur van Intellektuele Kapitaal wat 'n bydrae lewer tot die sukses van die bank. In die bank is verskeie nie-tradisionele bankamptenare soos ingenieurs, sielkundiges, rekenkundige beamptes, ontleders, ensovoorts, aanwesig. Elkeen lewer in verskeie afdelings hul bydrae tot voordeel van die bank en pas by veranderinge aan.

Die kliëntebasis word as die hartklop van die bank beskou. Personeel wat kliënte op 'n doeltreffende manier bedien, ontwikkel 'n sterk vertrouensband met hierdie kliënte, wat 'n verdere voordeel van mondelinge reklame inhou.

Die bank se databasisse van kliënte-inligting moet korrek en veilig wees en gereeld getoets word. Hierdeur verseker die bank sy kliënte dat hul finansies veilig is.

Die bank se bemarkingstrategieë word normaalweg met die bank se logo vereenselwig en daarom is dit baie belangrik om patentregte te gebruik om die spesifieke bemarking en logo te beskerm, om sodoende verwarring by die publiek te voorkom.

Besigheidskontinuïteitsbestuur wat deur die bank toegepas word, sluit in:

- Fokus op die herstel van inligtingstegnologiesels en data op rugsteunkopieë indien die hoofstelsel van die bank foutief is.
- Veiligheid en welsyn van werknemers.
- Voorsiening van voortdurende dienste aan kliënte.
- Beskerm die belange van aandeelhouers.

In 1990 het 'n mededingende bank 'n ongevraagde benadering gevolg om saam te smelt. Die bank (waar hierdie studie geloods is) se direksie het die aanbod verwerp omrede dit nie in die beste belange van die aandeelhouers was nie. Die ruilverhouding het 'n gewaarborgde verhoogde verdienste vir die mededingende bank verseker wat, in die afwesigheid van

kontant, die risiko versprei het op die aandeelhouders van die bank (waar hierdie studie geloods is).

Die beweging sou die grootste vyandige oorname in die geskiedenis van Suid-Afrikaanse besigheid gewees het. In 2000 het die Minister van Finansies teen die mededingende bank se oorname beslis.

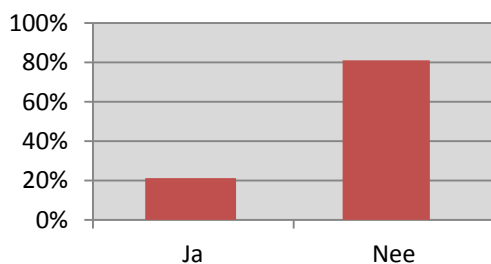
- Voortdurend aan vereistes voldoen

Die bank het hom verbind tot volhoubare ontwikkeling en poog om sy strategiese doelwit te harmonieer met die behoeftes van sy kliënte, werknemers en aandeelhouders, met die aandag toegespits op beleggings op die gebied van gesondheid en welsyn, onderrig en ontwikkeling.

1.2 Hoekom word Intellektuele Kapitaal nie as 'n belangrike faktor geag nie?

Geen response.

2. Word 'n algemene taal in die organisasie gepraat?



2.1 Watter taal word gepraat?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

Die algemene taal wat gepraat word, is Engels.

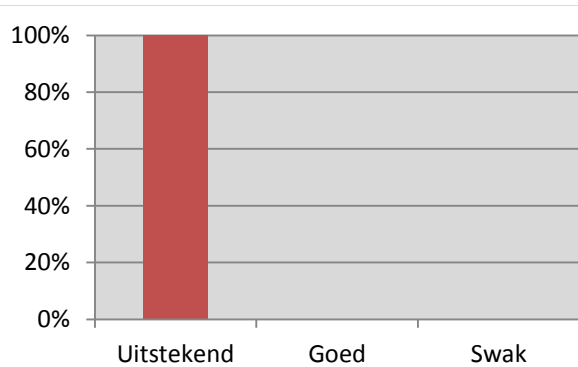
2.2 Noem die verskeie tale wat in die bank gepraat word.

Die respondente wat 'nee' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

Engels word intern gepraat, maar kliënte word bedien in Engels, Afrikaans of ander Afrikatale volgens die kliënt se voorkeur.

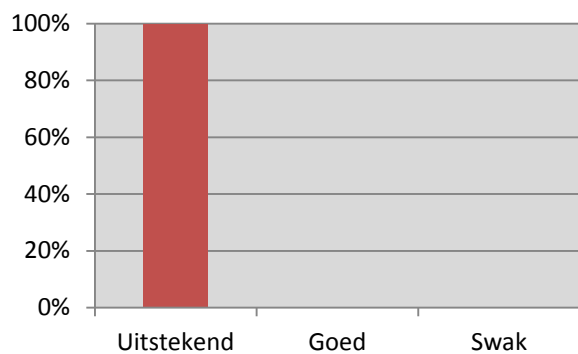
3. Hoe doeltreffend is die bank se databasisse?

Die respondente het die doeltreffendheid soos volg aangedui:

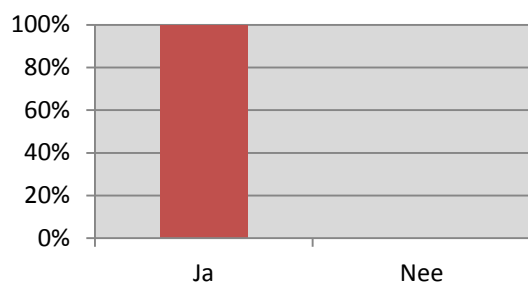


4. Hoe veilig is die bank se databasisse?

Die respondente het die veiligheid soos volg aangedui:



5. Word doeltreffende sekerheid gehandhaaf met betrekking tot databasisse?



5.1. Watter soort sekerheid word toegepas?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

- wagwoorde — daar kom verskeie stelsels voor, elk met verskeie wagwoorde;
- veiligheidshekke in die kluis;

- kameras en alarmstelsels; en
- wagte.

5.2 Wat sal die bank bykomend ten opsigte van sekerheid wou verbeter?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

- Die bekendmaking van ongemagtigde inligting uitskakel

Die bank doen alles in sy vermoë om die kliënte se inligting te beskerm. Personeel mag onder geen omstandighede inligting van kliënte aan enigeen buite die bank bekendmaak nie. Dissiplinêre stappe word geneem en indien bewys kan word dat 'n personeellid enige inligting laat uitlek, kan hy of sy summier afgedank word.

- Vervalste tjeks

Watermerke van tjekvorme word gereeld hersien en ultravioletstrale word gebruik om vervalste tjeks te voorkom. Tugstappe word teen personeel gedoen wanneer hulle nie prosedures volg nie.

- Vals e-posboodskappe

Kliënte word met vals e-posboodskappe gelei om persoonlike inligting in skakels te verskaf. Die skelmstreek staan as internetbedrog (*phishing*) bekend. Kliënte is agtelosig en verskaf al hul persoonlike inligting, soos hul PIN.

- Verkeerde webwerf

Kliënte google die verkeerde webwerf wat veroorsaak dat persoonlike inligting oorgedra kan word. Kliënte kan verhoed dat hulle besonderhede ingedring word deur summier met die deurblaaier op die bank se webwerf in te gaan.

- Kloning van kaarte

Die kloning van kaarte by outomatiese tellers en by handelaars is steeds 'n groot probleem en die bank het al verskeie sekerheidsmaatreëls getref.

6. Watter kommunikasiekanale word deur die bank vir interne en eksterne kommunikasie gebruik?

Die volgende kanale is deur al vyf die respondente genoem:

Intern

- e-pos (met keermure);

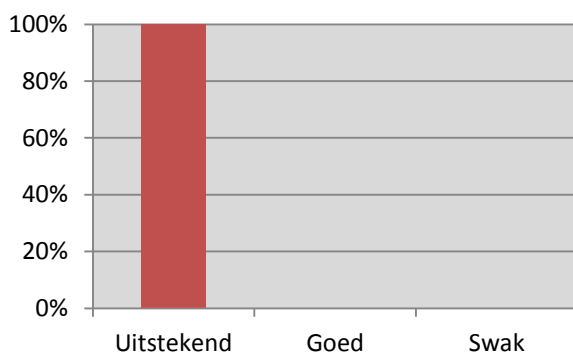
- intranet;
- interne televisiekommunikasie (videokonferering);
- koeriersisteme;
- faks;
- telefoon; en
- dokumentasie.

Ekstern

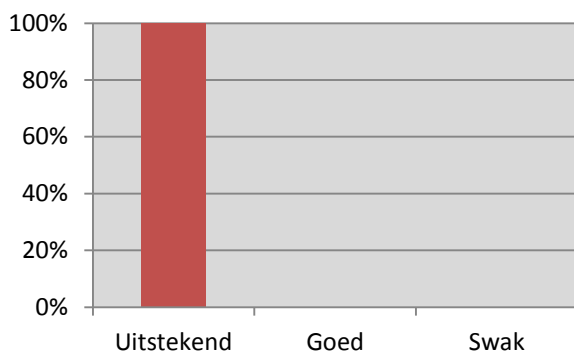
- internet;
- e-pos en gewone pos;
- koerante;
- tydskrifte;
- televisie;
- telefoon; en
- sosiale netwerke soos Facebook en Twitter.

7. Hoe doeltreffend is die bank se kommunikasiekanale?

Intern:



Ekstern:



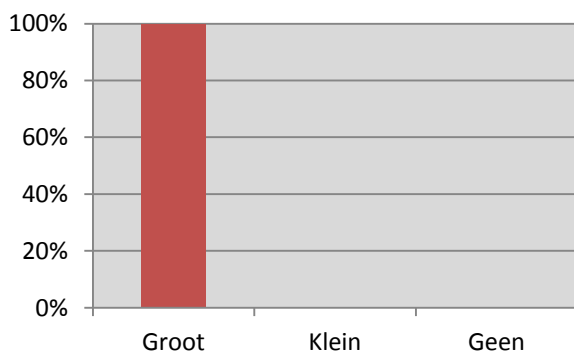
8. Watter koste hou verband met kommunikasiestelsels?

Die volgende items is deur al vyf die respondente genoem:

- telefoonkoste;
- internetkoste;
- herstelkoste; en
- opgraderingskoste.

9. Het Menslike Kapitaal 'n uitwerking op die sukses van die bank?

Die respondente het die uitwerking soos volg aangedui:



10. Uit hoeveel gespesialiseerde afdelings bestaan die bank?

Die volgende afdelings is deur al vyf die respondente genoem:

Daar is 'n groot verskeidenheid afdelings wat voorkom in die bank.

10.1 Noem die verskeie afdelings.

Gespesialiseerde afdelings waaruit die bank bestaan sluit in:

- bedryfsdepartement
 - bedryfskommunikasie
 - valutabeheer;
 - taalstruktuur; en
 - groepsbeleide.
 - besigheidsbedrywighede
 - menslike hulpbronne;
 - kliëntekontaksentrums; en
 - toegangsbeheer.

Ander besigheidsbedrywighede sluit in:

- voertuigfinansiering;
 - welvaartbeplanning, insluitende boedelbeplanning;
 - korttermynversekering;
 - huislenings;
 - buitelandse valuta;
 - buitelandse banksake;
 - kredietafdeling;
 - menslikehulpbronaafdeling; en
 - privaatbankdienste.
- burodienste

Kliënte wat enige hulp nodig, hetsy met die opspoor van 'n vermiste elektroniese betaling of 'n onsuksesvolle OTM-transaksie moet met die burodienste kontak maak.

- SASWITCH

SASWITCH-dienste stel kliënte van enige deelnemende bank in staat om geld te trek uit OTM'e wat aan enige ander deelnemende bank behoort. Alle transaksies met 'n geldige besigheidsidentifikasienommer (BIN) word tussen finansiële

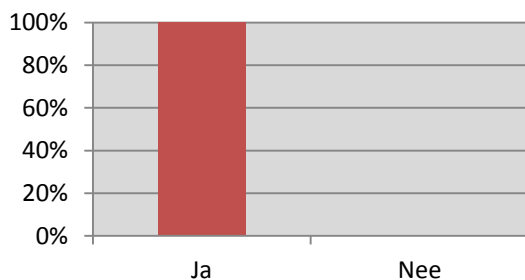
instansies wat die transaksie vereis en finansiële instansies wat die transaksie uitreik, geskakel.

- Nuwe afleweringsstelsels
- Navorsingsafdeling;
- Forensiese dienste;
- Regsafdeling; en
- Rekeningkundige groep.

Die rekeningkundige groep stel hulle dit ten doel om relevante inligting van die hoogste gehalte te verskaf aan die bestuur, direkteure, aandeelhouders en rolspelers.

- Belastingafdeling.

11. Word opleiding op 'n gereelde basis verskaf?



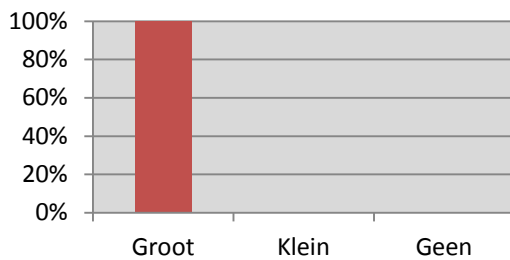
11.1 Watter personeel word by opleiding ingesluit?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende redes verskaf:

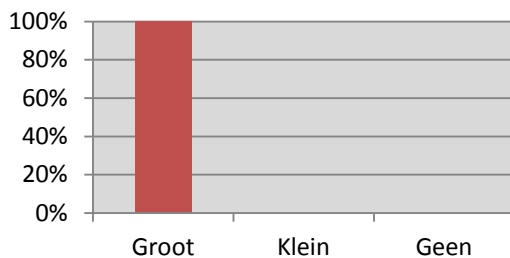
Alle personeel, permanent of tydelik, moet ten volle opgelei word vir die spesifieke werk wat die persoon verrig. Daar word ook seker gemaak dat alle opleiding volgens wetgewing geskied.

Die bank beskou hul werknemers as 'n kompeterende voordeel. Aandag word voortdurend toegespits op die ontwikkeling van sterker en talentvolle werknemersspanne. Om die doel te bereik word voortdurende verbetering en opleiding vereis om die talentvolste werknemers te werf en te vorm.

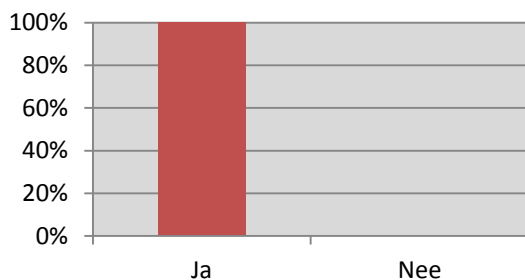
12. Hoe groot is die invloed van tersiêre opleiding?



13. Hoe groot is die invloed van opleiding op werksverrigting?



14. Is gespesialiseerde werknemers kostedoeltreffend?



14.1 Hoekom is gespesialiseerde werknemers kostedoeltreffend?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende redes verskaf:

Gespesialiseerde werknemers se bydrae tot die vooruitgang van die bank is groter as hulle vergoeding. Hulle verseker dat die bank floreer. Hulle kennisvlakke en die invloed wat hulle op ander uitoefen, is groot.

Indien gespesialiseerde werknemers nie in diens geneem word nie, kan nie aan kliënte se behoeftes ten opsigte van produkontwikkeling voorsien word nie. Stelsels sal nie verbeter word nie, wat sal veroorsaak dat die bank nie groei nie.

14.2 Hoekom is gespesialiseerde werknemers nie kostedoeltreffend nie?

Geen respons.

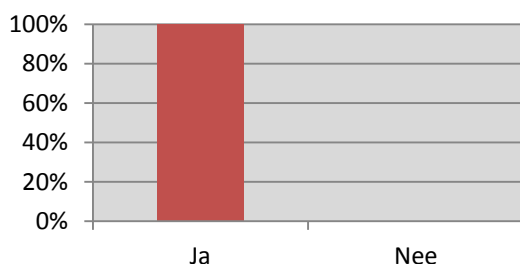
15. Wat is die werknemers se werksomstandighede?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Die bank voorsien 'n aangename werksomgewing met goeie meubels, tafels, stoele, kabinette, rekenaars, en lugversorging. Rookalarms en gewone alarmstelsels is ook geïnstalleer om werknemers se veiligheid te verseker.

Die bank is onderworpe aan die Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid en inspeksies word gereeld gedoen.

16. Vind spanbouaksies plaas?



16.1 Watter spanbouaksies vind plaas?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

- Leiers woon gereeld geleenthede by waar motiveringsprekers optree, om die moraal onder die leierskorps van die bank te versterk.
- Spanbouaksies in die vorm van fisiese aktiwiteite vind halfjaarliks plaas om spanwerk aan te wakker en met probleemoplossings vorendag te kom.

16.2 Hoekom vind spanbouaksies nie plaas nie?

Geen respons.

17. Hoe word konflik van werknemers hanteer?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Spesifieke prosedures vir die aanmeld van enige konflik word gevolg om te verseker dat situasies nie ontstaan wat later handuit ruk nie. 'n Personeellid kan 'n grief inbring teen 'n kollega wat hom/haar te na kom. Na 'n ondersoek gedoen is, en afhangende van die oortreding, word 'n dissiplinêre verhoor, met 'n voorsitter en 'n unievertegenwoordiger, gehou om te verseker dat regverdige en korrekte prosedures gevolg word. Personeel ontvang ook opleiding hoe om konflik te hanteer deur tegnieke, naamlik rolspel, toe te pas.

18. Word aandag aan werknemers se probleme geskenk?

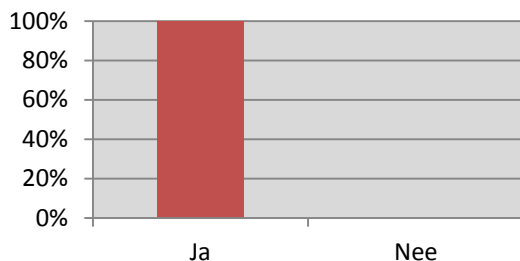


18.1 Hoe word werknemers se probleme hanteer?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

- Algemene probleme van werknemers word verwys na die direkte lynbestuurder en indien 'n oplossing nie gevind kan word nie, word dieselfde prosedures op die volgende vlak gevolg.
- Die bank het 'n vennootskap met die 'Independent Compliant Advocacy Service' (ICAS) waar sielkundiges gereed is om personeel te help. Finansiële bystand word ook verleen.

19. Word bemarkingsitems aan kliënte gestuur?



19.1 Watter soort bemarkingsitems word gestuur?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

Kliënte ontvang met sekere produkte (soos privaatbankdienste) 'n bemarkingspakket. Daar sal ook by geleentheid — soos met krieketwedstryde — hemde, penne, waterbottels, ensovoorts, aan kliënte en die publiek uitgedeel word.

20. Hoe word bepaal of kliënte tevrede is?

Die volgende is deur twee uit die vyf respondente beantwoord:

Op 'n gereelde basis (elke twee maande) word kliënte in die verskeie marksegmente gekontak om die diens van die bank se personeel te beoordeel. Hierdie beoordeling vind op 'n skaal van 1 tot 10 plaas. Die bank probeer na hul beste vermoë om al hul kliënte regverdig en met dieselfde maatstaf te behandel.

21. Watter dienste word deur kliënte vereis?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Kliënte verwag persoonlike en besigheidsdienste van die hoogste gehalte. Die dienste kan wissel van terugvoering oor aansoeke, die oplos van probleme met produkte van die bank tot slegs inligting met betrekking tot die bank.

22. Watter elektroniese dienste word aan kliënte verskaf?

Die volgende is deur drie uit vyf respondente beantwoord:

- internet- en selfoonbankdienste;
- telefoonbankdienste;
- OTM-dienste waar 'n kliënt betalings kan doen;
- iPad- en iPhone-dienste; en
- 'My Updates' — 'n kliënt kry 'n SMS wanneer geld in of uit sy rekening beweeg.

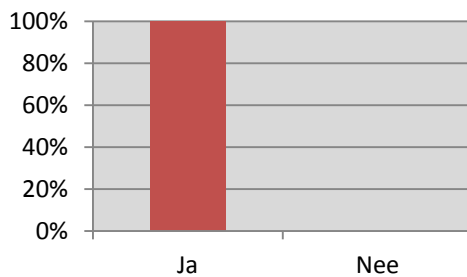
23. Word daar vinnig aan kliënte se behoeftes voldoen?

Die volgende is deur twee van die vyf respondente beantwoord:

Indien kliënte binne die bank bedien word, is daar altyd 'n spanleier wat die rye monitor om te verseker dat kliënte nie te lank in 'n ry by navrae, 'n teller of konsultante staan nie. Daar word toegesien dat kliënte na die regte persoon gestuur word. Enige klagtes word op die stelsel ingevoer en die kliënte kry 'n verwysingsnommer om te gebruik indien hulle enige navrae of klagtes het. Kliënte word van hulplynnommers voorsien om altyd oraloer kontak met die bank te maak. 'n Bedroglyn is ook altyddeur beskikbaar om te verseker dat kliënte se rekenings en kaarte, indien nodig, gekanselleer kan word.

'n Wye reeks tegnologiesgevoerde produkte en dienste vir welvaartskepping word bekendgestel aan kliënte en dra tot die verbetering van kliënteverhoudinge by. Hierdie produkte en dienste is geskep om nie net die bank se persoonlike kliënte nie, maar ook die investerings- en aksepbankbehoeftes van die bank se korporatiewe, owerheids- en internasionale kliënte te dien.

24. Het die bank enige vennootskappe?



24.1 Watter vennootskappe het die bank?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

Oltoi — 'n plaaslik ontwikkelde organisasie wat deur die bank besit word, het die payD-patent ontwikkel.

Selfoonmaatskappye — met behulp van selfoonmaatskappye verskaf die bank dienste soos selfoonbankdienste en 'My Updates' aan kliënte.

Liberty Life — verskaf gerieflike en eenvoudige lewensversekeringsprodukte.

G4S — 'n Organisasie wat die bank gebruik om geld in die bank en na OTM'e te vervoer.

UTI — 'n Organisasie wat nuutgeproduseerde bankkaarte aflewer.

SASWITCH — 'n sentrale rekenaarskakelsisteem wat kliënte in staat stel om geld uit OTM'e van enige deelnemende bank te trek.

ICAS — 'n Organisasie wat risikobestuur dienste in die bank uitvoer. Werknemers met probleme kry hulp van ICAS.

25. Watter standarde geld by die hantering van kliënte?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Kliënte word puik hanteer en dienslewering is van die hoogste gehalte. Indien klagtes ontstaan doen die bestuur alles in hul vermoë om met probleemoplossings vorendag te kom. Die bank het standaardvereistes wat 'standaarde vir kliëntediens' genoem word, wat as riglyn vir prosedures dien.

Die waardes wat die bank aanvaar om kliënte tevrede te stel, sluit in:

- om kliënte na die beste van sy vermoë te bedien;
- voortdurende groei van werknemers;

- proaktief wees;
- in spanne werk;
- teen arrogansie waak;
- mekaar respekteer; en
- die hoogste vlak van integriteit handhaaf.

26. Watter metodes en standarde word toegepas op nuwe kliente?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- Die bank glo daarin dat hul huidige kliëtebasis die beste bemarkingsinstrument is, want indien die bank 'n goeie diens verskaf sal kliënte deur mondelinge reklame nuwe kliënte werf. Die bank doen bemarking by werksplekke waar die kliënt die werkgewer is. Openbare bemarking op straat, op televisie, in koerante en tydskrifte word ook gereeld gedoen met die doel om 'n spesifieke marksegment te bekom.
- Die bank probeer kliënte werf deur aan die behoefte van langer bankure landwyd te voldoen. Die ure is verander na 07:00 tot 19:00 gedurende die week en Saterdag van 07:00 tot 13:00. Takke in groot inkopiesentrums is Sondae van 09:30 tot 13:00 oop. Alle dienste is gedurende dié tyd aan kliënte beskikbaar.
- Die bankgroep het saam met die versekeringsmaatskappye 'n nuwe funksie bekend gestel, naamlik Direct Life Versekering, wat aan kliënte 'n wye keuse van versekering en beleggingsoplossings bied. Hierdie aanbod is daarop gemik om aan kliënte gerieflike en maklik-verstaanbare versekeringsprodukte te verskaf.
- 'n Nuwe patent genaamd 'payD' laat debietkaartverbruikers toe om aanlynaankope of aankope in afgeleë gebiede te maak. Debetkaarthouers kan met hierdie nuwe produk toegang tot aanlynbetalingskeuses kry deur slegs hul PIN op hul selfoon of op die internet in te tik.

27. Wat word as Intellektuele Kapitaal in die bank beskou?

Die volgende items is deur al vyf respondente genoem:

- werknemers — kennis en ondervinding;
- databasisse — stoor van kliënte-inligting;
- sekerheidstelsels;
- patente, kopieregte en handelsmerke;

- programmatuur;
- kommunikasiestelsels; en
- klandisiewaarde.

28. Noem die verskeie soorte Strukturele Kapitaal waarom die bank beskik?

Die volgende items is deur al vyf respondente genoem:

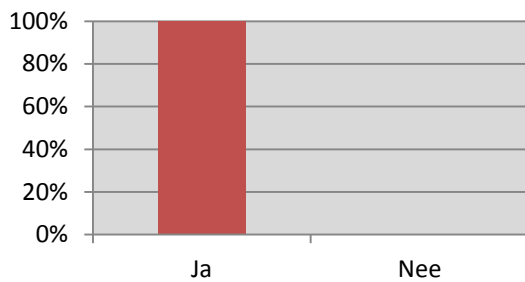
- Handelsmerke, patente, lisensies en kopieregte

Handelsmerke waarom die bank beskik is die naam en die logo wat op dokumentasie voorkom.

Die verskeie patente wat die bank besit:

- Verskeie advertensies.
- PayD, 'n nuwe patent.
- 'My Banking' verwys na die verbetering van algehele bankdienste vir werknemers.
- 'Access Account' – dit is 'n elektroniese allesomvattende transaksie-, besparings- en beleggingsproduk wat eenvoudige gebruikersvriendelike bankdienste verskaf aan lae-inkomstekliënte.
- Inligtingstelsels
Databasisse en rekenaarstelsels waarop kliënte-inligting gestoor word.
- Interne prosesse
Groot klem word gelê op korrekte inligting wat deur personeel op die stelsel ingevoer word.
- Geregistreerde ontwerpe

29. Is daar koste verbonde aan die verkryging en behoud van Strukturele Kapitaal?



29.1 Watter soort koste kom voor by Strukturele Kapitaal?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die volgende koste genoem:

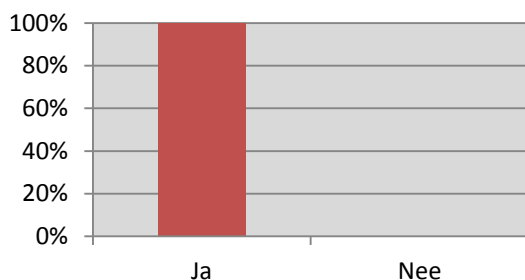
- installasiekoste;
- registrasiekoste;
- jaarlikse gelde;
- opgraderingskoste;
- nuwe programmatuur word gereeld aangekoop om te verseker dat toerusting by databasisse en kommunikasiestelsels aanpas, en
- koste van kommunikasiestelsels wat oprigtings-, telefoon-, internet- en herstelkoste insluit.

30. Hoe lank hou die bank Strukturele Kapitaal voordat dit verander?

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Daar is nie 'n spesifieke tydsduur aan verbonde nie, maar is gekoppel aan die verwagting van die bank se kliënte, omgewing, die ekonomie, en mededingers. Hoewel die bank dit gereeld sou wou verander, is daar koste aan verbonde.

31. Word werknemers as Menslike Kapitaal beskou?



31.1 Watter soort werknemers word as Menslike Kapitaal beskou?

Die respondente wat 'ja' geantwoord het, het die vraag soos volg geantwoord.

Alle werknemers van die bank word as Menslike Kapitaal beskou.

31.2 Hoekom word werknemers nie as Menslike Kapitaal beskou nie?

Geen respons.

32. Watter behoeftes het werknemers?

Die volgende items is deur al vyf respondente genoem:

- salarisse;
- byvoordele;
- erkenning;

Punte, waarmee items gekoop kan word, word in erkenning aan werknemers toegeken.

Indien 'n personeellid bedrog aanmeld, kan hy/sy in 'n jaarlikse loting ter waarde van 'n miljoen rand maandeliks R100 000 wen.

- bonus;

'n Bonusstruktuur bestaan vir personeel wat ooreenkomstig alle doelwitte op hulle sleutelprestasiearea-telkaart presteer. Die telkaart verwys na die mikpunte wat elke individu moet bereik, wat bepaal word ooreenkomstig die bank se strategiese beplanning vir die spesifieke segment.

33. Watter byvoordele en koste is van toepassing op werknemers?

Die volgende items is deur al vyf respondente genoem:

- medies;
- pensioen;
- banksake van personeel;

Hierdie byvoordeel vir die personeel van die bank verwys na die verskeie bankdienste wat aan hul verskaf kan word. Produkte, prosesse, pryse en dienste word teen dieselfde standaard aan werknemers verskaf as aan kliënte.

- skiktyd (slegs vir tydelike werkers);

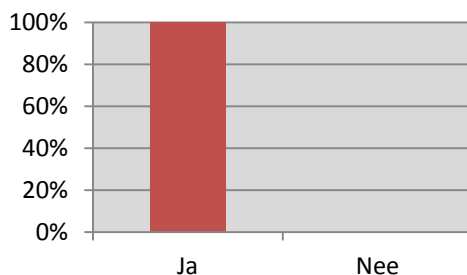
- verlof.

34. Hoe word werknemers gemotiveer?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- salarisse;
- byvoordele;
- erkenning;
- bonus; en
- goeie werksomstandighede.

35. Word Verhoudingskapitaal as Intellektuele Kapitaal beskou?



35.1 Hoekom word Verhoudingskapitaal nie as Intellektuele Kapitaal beskou nie?

Geen respons.

36. Watter prosedures word gevolg om kliënte gelukkig te hou?

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Op 'n gereelde basis (elke twee maande) word kliënte in die verskeie marksegmente gekontak om die diens van die bank se personeel te beoordeel. Hierdie beoordeling vind op 'n skaal van 1 tot 10 plaas. Die bank probeer na hul beste vermoë om al hul kliënte regverdig en met dieselfde maatstaf te behandel. Hierdie diens word gelewer deur 'n organisasie wat deur die bank aangestel word.

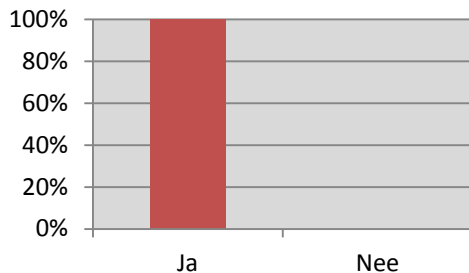
37. Watter koste is by Verhoudingskapitaal betrokke?

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Koste word aangegaan deur buitemaatskappye aan te stel wat dienslewering in die bank meet. Die tekortkominge wat geïdentifiseer word moet herstel en verbeter word, om veiliger en doeltreffender stelsels in werking te stel. Hierdie proses verg verdere koste.

Voortdurende kommunikasie met kliënte (telefonies, e-posboodskappe en korrespondensie) vereis verskeie soorte koste.

38. Word alle kliënte dieselfde behandel en aandag aan geskenk?



38.1 Gee redes waarom kliënte nie dieselfde aandag kry nie.

Geen respons.

39. Watter metingsmetodes word tydens die meting van Intellektuele Kapitaal gebruik?

39.1 Menslike Kapitaal

Die volgende is deur drie uit vyf respondente beantwoord:

Wanneer werknemers aangestel word, word elektroniese vraelyste gebruik om te bepaal of die persoon vir 'n spesifieke pos geskik is. Personeel se standaard van werksverrigting word twee maal per jaar gemeet. Hierdie metingsproses staan bekend as 'prestasië dophou en revalueer'. Bestuurders sal deurentyd met werknemers informele of formele gesprekke voer om te verseker dat hulle presies weet wat van hulle verwag word en of hulle op peil is.

39.2 Strukturele Kapitaal

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Die waarde van Strukturele Kapitaal word gekoppel aan die koste wat gespandeer is aan hierdie bate-items.

Daar word voortdurend evaluerings- en monitorprosedures gevolg in verband met databasisse en inligtingstelsels, om te verseker dat data veilig bewaar word en vinnig en doeltreffend aan personeel en kliënte se behoeftes voldoen. Databasisse word gereeld verbeter om by die nuutste tegnologie en programmatuur by te bly. Rugsteunkopieë word daagliks getoets en herstel of vervang indien foute voorkom. Die sekerheid en doeltreffendheid van kommunikasie binne en buite die bank word gereeld getoets en verbeter.

Intellektuele Eiendom word gemeet aan die gewildheid en winsgewendheid wat dit bied. Hierdie proses word uitgevoer deur marknavorsing te doen om te bepaal hoe kliënte en die publiek die

verskeie handelsmerke, patente en kopieregte van die bank beskou en gebruik. Indien Intellektuele Eiendom vir die bank voordelig is, word dit nie van die mark verwyder nie. Dit word slegs verbeter.

39.3 Verhoudingskapitaal

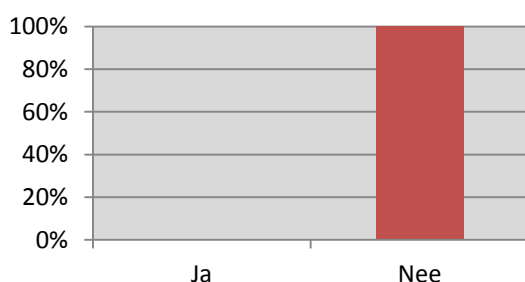
Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Elke kliënt se portefeulje word beoordeel volgens die verskeie produkte van die bank wat hy of sy gebruik. Hierdeur word bepaal of die kliënt meer of minder van die bank se dienste en produkte gebruik maak. Indien 'n kliënt van meer produkte gebruik maak word sy bydrae groter en die kliënt verander moeiliker van bank. Deur die verskeie produkte wat deur elke kliënt gebruik word te identifiseer, word 'n waarde aan elkeen geheg, wat die totale klandisiewaarde bepaal. Hoe meer kruisbemarking gedoen word per kliënt hoe groter is die Verhoudingskapitaal. Die bank neem ook die kostestruktuur (soos rentekoerse wat toegestaan is) van elke kliënt in ag om 'n akkurate waarde van Verhoudingskapitaal te bepaal.

Die bank maak gebruik van metingsmetodes, naamlik:

- markkapitalisasiemetode;
- netto batewaarde- en tasbare batewaardemetode (hierdeur kan ontasbare batewaarde bepaal word);
- netto batewaardemetode per aandeel en tasbare batewaardemetode per aandeel;
- prys-na-boek-verhouding; en
- opbrengs op ekwiteit.

40. Is die metingsmetodes betrokke by die meting van Intellektuele Kapitaal doeltreffend?



40.1 Hoekom is metingsmetodes van Intellektuele Kapitaal nie doeltreffend nie?

Die respondente wat 'nee' geantwoord het, het die volgende motivering verskaf vir hul antwoord:

Alhoewel die bank alles moontlik doen om die meting van Intellektuele Kapitaal korrek te reflekteer is dit 'n moeilike proses wat nie honderd persent akkuraat is nie. Personeel betrokke by die

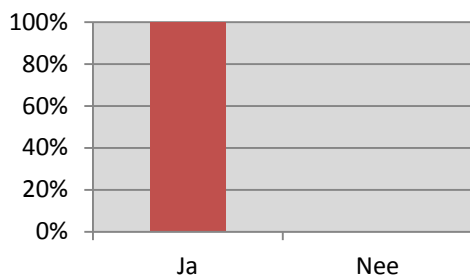
metingsproses kan onregverdig wees en sekere persone of afdelings bevoordeel. Sekere metodes eis ook baie tyd, is moeilik om toe te pas en is baie duur.

41. Watter probleme kom voor by die metingsproses?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

Metingsmetodes is nie altyd akkuraat nie en kan baie moeilik wees om te verstaan en toe te pas.

42. Word alle koste van Intellektuele Kapitaal in ag geneem gedurende die metingsproses?



42.1 Hoekom word sekere koste uitgelaat?

Geen respons.

42.2 Watter koste word uitgelaat?

Geen respons.

43. Word spesifieke prosedures gevolg gedurende die metingsproses?

Die volgende is deur een uit vyf respondente beantwoord:

Die bank het standaardprosedures ingestel wat deur personeel gevolg moet word.

44. Watter personeel is by die metingsproses van Intellektuele Kapitaal betrokke?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- direkteure;
- finansiële beamptes; en
- werknemers.

45. In watter formaat word Intellektuele Kapitaal in die finansiële state van die bank getoon?

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Klandisiewaarde en Strukturele Kapitaal word beskou as ontasbare bates wat voorkom in die staat van finansiële posisie.

- **Strukturele Kapitaal**

Koste wat direk verband hou met Strukturele Kapitaal, wat duidelik aangedui kan word met die aantoon van Strukturele Kapitaalbates enig in hul soort, wat beheer kan word deur die bank en ekonomiese voordele vir meer as een jaar inhou, word gekapitaliseer.

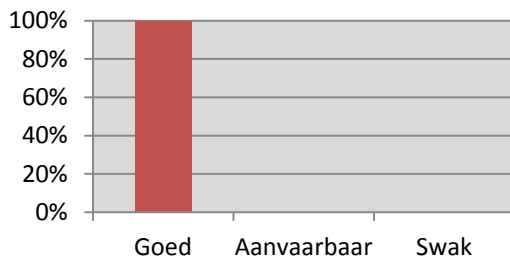
Koste met die ontwikkeling of instandhouding van Strukturele Kapitaal word as 'n uitgawe beskou wat in die staat van omvattende inkomste getoon word.

Strukturele Kapitaal as ontasbare bate word geamortiseer op die reguitlynbasis teen 'n koers geskik vir die lewensduur van die bate.

Menslike Kapitaal word beskou as 'n uitgawe wat getoon word in die staat van omvattende inkomste.

Finansiële state moet volgens wetgewing opgestel word in verhouding met die Internasionale Finansiële Rapporteringstandaarde (IFRS).

46. Hoe akkuraat is die waarde wat in die state getoon word?



47. Wie is by die opstel van finansiële state betrokke?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- direkteure; en
- eksterne ouditeure.

48. Watter Menslike Kapitaal is by die opstel van finansiële state betrokke?

Die volgende is deur twee uit die vyf respondente beantwoord:

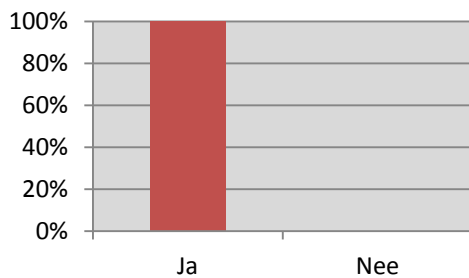
- direkteure; en
- die finansiële afdeling van die bank.

49. Hoe word die finansiële state aan rolspelers meegedeel?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- direkte kontak;
- koerante;
- elektronies; en
- gedrukte brosjures.

50. Word die standpunte met betrekking tot die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in ag geneem?



50.1 Hoekom word die standpunte nie in ag geneem nie?

Geen respons.

51. Wie is die belanghebbendes by die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal?

Die volgende is deur al vyf respondente beantwoord:

- direkteure;
- aandeelhouers;
- publiek; en
- werknemers.

52. Hoe lank neem die proses met die opstel en finalisering van finansiële state?

Die volgende is deur twee uit vyf respondente beantwoord:

Dit hang af van hoe lank dit duur voor die eksterne ouditeure die state voltooi en die spertyd vasgestel deur die JSE om die state in te dien.

6.3 SAMEVATTING

Die resultate van die empiriese ondersoek kan as volg opgesom word:

- Al die respondente het aangedui dat Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor in die bank beskou word.
- Al die respondente het Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal as die drie hoofkomponente van Intellektuele Kapitaal geïdentifiseer.
- Die algemeenste komponente van Intellektuele Kapitaal in die bank is werknemers, inligtingstelsels, sekerheidstelsels, programmatuur, Intellektuele Eiendom, kommunikasie-stelsels en klandisiewaarde.
- Al die respondente het aangedui dat databasisse doeltreffend en veilig is.
- Databasisse word beveilig deur wagwoorde, kluis, kameras, alarmstelsels en wagt.
- Die bank se kommunikasiestelsels is uitstekend. Daar word intern gekommunikeer per e-pos, intranet, interne televisiekommunikasie, koeriersisteme, faks, telefoon en dokumentasie. Daar word ekstern gekommunikeer per internet, e-pos en gewone pos, koerante, tydskrifte, televisie, telefoon en sosiale netwerke.
- Al die respondente het bevestig dat gespesialiseerde werknemers kostedoeltreffend is en 'n groot uitwerking op die sukses van die bank het.
- Verskeie behoeftes van werknemers is geïdentifiseer, wat salarisse, voordele, goeie werksomstandighede, erkenning en bonusse insluit.
- Al die respondente het aangedui dat spanbouaksies gereeld plaasvind.
- Engels word algemeen in die bank gebruik, maar daar word ook in verskeie tale met kliënte gekommunikeer, indien vereis.
- Al die respondente het bevestig dat verskeie dienste van die hoogste gehalte verskaf word aan kliente en dat alle kliënte regverdig en eenders behandel word.

- Die bank het verskeie vennootskappe met groot ondernemings wat 'n produk of diens lewer wat aan kliënte se behoeftes voldoen.
- Die bank pas verskeie metodes toe om nuwe kliënte te werf, wat bemaking insluit deur huidige kliënte wat tevrede is met die diens wat hulle ontvang, bemaking by werksplekke waar die kliënt die werkgewer is, openbare bemaking en die bekendstelling van nuwe produkte of dienste.
- Verskeie metingsmetodes word in die bank toegepas om die hoofkomponente van Intellektuele Kapitaal te meet. Die direkteure, finansiële beamptes en werknemers is gedurende hierdie proses betrokke.
- Al die respondente het aangedui dat die metingsmetodes wat toegepas word nie altyd honderd persent akkuraat is nie en dat tekortkominge voorkom.
- Intellektuele Kapitaal word in die finansiële state soos volg getoon:

Verhoudingskapitaal en Strukturele Kapitaal (koste wat direk verband hou met Strukturele Kapitaal wat duidelik geassosieer kan word met die identifisering en weergaloosheid van Strukturele Kapitaal) word as ontasbare bates beskou.

Menslike Kapitaal en ander koste van Strukturele Kapitaal (opgradering en instandhouding) word as uitgawes beskou wat in die staat van omvattende inkomste getoon word.

- Die finansiële state van die bank word opgestel en geopenbaar volgens die Internasionale Finansiële Rapporteringstandaarde (IFRS). Gedurende hierdie proses is direkteure en eksterne ouditeure betrokke. Die tydperk van die openbaarmakingsproses hang af van hoe lank dit duur voor die eksterne ouditeure die state voltooi en die spertyd vasgestel deur die JSE om die state in te dien.
- Die finansiële state word aan belanghebbendes meegedeel deur direkte kontak, koerante, elektronies en gedrukte brosjures. Hierdie belanghebbendes sluit direkteure, aandeelhouders, die publiek en werknemers in.

In Hoofstuk 7 word 'n gevolgtrekking en aanbevelings gemaak oor Intellektuele Kapitaal waaroor die bank beskik.

HOOFSTUK 7: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 INLEIDING

In hoofstukke 2 tot 6 is Intellektuele Kapitaal vanuit 'n teoretiese oogpunt in detail bespreek, insluitende die agtergrond, die verskeie komponente waaruit Intellektuele Kapitaal bestaan, koste wat met die verskeie komponente gepaard gaan, metingsmetodes wat gebruik kan word om 'n akkurate waarde te bepaal en die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die finansiële state van 'n organisasie.

'n Empiriese ondersoek by een van Suid-Afrika se grootste banke is geloods om te bepaal wat die bestuur se mening oor Intellektuele Kapitaal is en die uitwerking daarvan op die oordrag van akkurate inligting.

In Hoofstuk 7 word die nodige gevolgtrekkings en aanbevelings met betrekking tot die resultate teenoor die doelwitte bespreek, om sodoende die bank in staat te stel om korrekatief op te tree om aandag aan enige afwykings of probleme te gee.

7.2 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Vervolgens word gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak op grond van die empiriese ondersoek wat geloods is (bespreek in hoofstuk 6); ooreenkomstig die doelwitte van die studie (soos uiteengesit in hoofstuk 1).

7.2.1 Doelwit 1: Om die identifisering, korrektheid en volledigheid van Intellektuele Kapitaalitems te ondersoek en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat Intellektuele Kapitaalitems volledig en korrek geïdentifiseer en/of bepaal is

Paragraaf 7.2.1 is 'n opsomming van vrae 1 – 5, 9 – 13, 16 – 18, 21 – 25, 27, 28, 31, 32, 35, 36, en 39.

a) Gevolgtrekkings

Met betrekking tot bogenoemde doelwit, kan die volgende afleidings gemaak word:

- **Intellektuele Kapitaal word as 'n belangrike faktor beskou**

Die bank beskou Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor vir winsgewendheid en mededingende voordeel.

- **Identifisering van komponente**

Die verskeie komponente waaruit **Intellektuele Kapitaal bestaan sluit Menslike, Strukturele en Verhoudingskapitaal in**. Hierdie komponente kan deur die lede van die bank geïdentifiseer en ontleed word.

Die hoofelemente wat die bank as Intellektuele Kapitaal beskou, sluit in:

- werknemers (Menslike Kapitaal);
- databasisse, sekerheidstelsels, programmatuur, kommunikasiestelsels, patente, kopieregte en handelsmerke (Strukturele Kapitaal); en
- Klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal).

- **Komponente van Strukturele Kapitaal**

Handelsmerke waaroor die bank beskik is die **naam van die bank en die logo** wat op dokumentasie voorkom. Daar is ook 'n reeks patente wat die bank besit wat verskeie advertensies sowel as nuwe of bestaande dienste en produkte insluit. Die bank se **databasisse, kommunikasiestelsels en programmatuur word as belangrike komponente geag** omrede groot hoeveelhede inligting van die bank se kliënte daarop gestoor word. Daar word daaglik aandag aan die veiligheid, doeltreffendheid en opgradering van hierdie komponente geskenk.

- **Komponente van Menslike Kapitaal**

Menslike Kapitaal (werknemers) in die bank verskaf aan kliënte dienste van hoogstaande gehalte om aan elke individu se behoeftes te voldoen. Hierdie dienste word verdeel in verskeie gespesialiseerde afdelings sodat die geskikte personeel by kliënte se behoeftes betrokke is. **Omrede die bank grootliks as 'n diensorganisasie beskou word, het Menslike Kapitaal 'n groot uitwerking op die sukses van die bank**. Die bank beskik oor personeel wat in staat is om dienste in verskeie tale, soos deur kliente vereis, te lewer. Die bank werf hoogs gekwalifiseerde, talentvolle personeel wat gereeld opgelei word.

Tevrede werknemers verskaf goeie, doeltreffende dienste aan kliënte en daarom word enige konflik wat binne of buite die bank voorkom, deur spesifieke prosedures opgelos. Spanbouaksies, waaraan elke werknemer in die bank deelneem, vind halfjaarlik plaas. Die bank is in vennootskap met die 'Independent Complaint Advocacy Services' waar sielkundiges gereed is om personeel met enige probleme te help. Die bank glo daarin dat tevrede, kommerlose werknemers tot voordeel vir die bank is.

Werknemers in die bank het verskeie behoeftes wat hul motivering en produktiwiteit kan beïnvloed. Hierdie behoeftes sluit in:

- salarisse;
- byvoordele;
- erkenning;
- bonusse; en
- goeie werksomstandighede.

- **Komponente van Verhoudingskapitaal**

Klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal) word as die hartklop van die bank beskou. Die bank streef daarna om kliënte op 'n doeltreffende manier te bedien om sodoende 'n sterk band met die hoogste vertroue te vorm.

Kliënte verwag verskeie dienste wat strek vanaf persoonlike tot besigheidsdienste. Dit kan wissel van terugvoer oor aansoeke, die oplos van probleme en enige inligting rakende hul banksake. Die bank probeer so vinnig moontlik aan kliënte se behoeftes te voldoen. Indien kliënte binne die bank wag om gehelp te word sal 'n spanleier hulle verwys na die regte persoon wat aan hul behoeftes kan voldoen. Die bank verskaf verskeie hulplynnummers om op enige plek in die land aan kliënte hulp te verleen. Daar word verskeie elektroniese dienste deur die bank aan kliënte verskaf, naamlik internet-, selfoon- en telefoonbankdienste, OTM-, iPad- en iPhone-dienste en My Updates.

Die bank het ten doel om voortdurend aan sy huidige kliënte se behoeftes te voldoen asook om nuwe kliënte te werf. Sodoende ontwikkel die bank gedurig nuwe produkte wat verskeie behoeftes van kliënte kan bevredig. Die bankure is verleng, met die gepaardgaande voordeel dat tevrede kliënte 'n goeie woord oor die bank sal versprei.

Elke twee maande kontroleer die bank die vlak van tevredenheid van sy kliënte. Kliënte in verskeie marksegmente word gekontak om die diens van die bank se personeel op 'n skaal van 1 tot 10 te beoordeel.

b) **Aanbevelings**

Ten einde bogenoemde doelwit te bereik, kan die volgende aanbevelings gemaak word:

- **Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor**

Dit is 'n groot voordeel vir die bank as die lede bewus is waaruit Intellektuele Kapitaal bestaan en watter groot invloed dit op die sukses van die bank uitoefen. Die prosedures om die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal te behou en te verbeter is dus van hoogstaande gehalte en is doeltreffend. Die prosedure waar van elektroniese vraelyste gebruik gemaak word om te bepaal of werknemers vir 'n spesifieke pos geskik is, is 'n goeie metode om die talentvolste, hoogs gekwalifiseerde Menslike Kapitaal te ontwikkel.

- **Probleme wat in die bank voorkom**

Lede is onseker oor die identifisering van items — of dit deel vorm van Intellektuele Kapitaal of nie. Van die lede is ook nie altyd seker waaronder die verskeie items (Menslike, Strukturele of Verhoudingskapitaal) van Intellektuele Kapitaal val nie.

Die meerderheid van die lede is nie bewus daarvan dat vennootskappe (waaroor die bank beskik) deel uitmaak van Verhoudingskapitaal nie. Dit kan tot die onakkurate waarde van Intellektuele Kapitaal lei.

- **Oplossing**

Voordat die bank elektroniese vraelyste gebruik om te bepaal of werknemers vir 'n spesifieke pos geskik is, moet 'n kortlys eers opgestel word om die beste kandidate volgens kwalifikasie en ervaring (spesifiek gefokus op Intellektuele Kapitaal) te identifiseer.

Gedurende opleidingssessies vir werknemers van die bank moet Intellektuele Kapitaal deeglik bespreek word, sodat werknemers (veral nuutaangestelde werknemers) weet waaruit Intellektuele Kapitaal bestaan en die belang daarvan vir 'n suksesvolle onderneming. Die definisies wat Intellektuele Kapitaal omskryf moet duidelik uiteengesit en bespreek word. Werknemers moet ten volle ingelig wees wat presies elkeen van die komponente van Intellektuele Kapitaal is en waaruit dit bestaan.

Die volgende inligting moet aan werknemers gedurende opleidingssessies oorgedra word:

Menslike Kapitaal verwys na die vermoë, talent, ervaring en opleiding van werknemers van 'n organisasie, wat nodig is om oplossings aan kliënte te verskaf en vernuwend te dink (hoofstuk 2, paragraaf 2.2.1). Omrede die bank hoofsaaklik as 'n diensorganisasie beskou word, is Menslike Kapitaal baie belangrik en moet dit duidelik geïdentifiseer, ontleed en aan werknemers oorgedra word. Alle probleme of foute wat by Menslike Kapitaal voorkom moet vinnig geïdentifiseer en reggestel word om die beste diens van hoogstaande gehalte aan kliënte te verskaf. Volgens Bylae C en empiriese ondersoek beskou die bank werknemers as Menslike Kapitaal. Menslike Kapitaal word duidelik in die finansiële state uiteengesit en getoon.

Strukturele Kapitaal (ook na verwys as Organisatoriese Kapitaal) verwys na die aspekte wat 'n infrastruktuur vir Intellektuele Kapitaal skep en wat wel besit en geruil kan word vanuit die oogpunt van aandeelhouers (hoofstuk 2, paragraaf 2.2.2). Indien 'n organisasie Strukturele Kapitaal besit, kan dit produktiwiteit versnel en 'n mededingende voordeel verskaf.

Hierdie komponente sluit in (hoofstuk 2, paragraaf 2.2.2.1): algemene infrastruktuur (apparatuur en programmatuur), Intellektuele Eiendomsregte (handelsmerke, kopiereg, patente), kennisgebaseerde infrastruktuur (intranet en databasisse) en kommunikasiemiddele en metodes (inligtingstelsels). Volgens Bylae C identifiseer die bank programmatuur as die enigste Strukturele Kapitaal in besit.

Verhoudingskapitaal verwys na alle verhoudinge en/of koppelvlakke wat 'n organisasie met rolspelers binne en buite die organisasie het. Daar kom twee soorte Verhoudingskapitaal voor, naamlik (hoofstuk 2, paragraaf 2.2.3):

- Markuitruiling

Markuitruiling is die soort verhouding tussen koper en verkoper waartydens elke party slegs fokus op die voordeel wat hy verkry; dus kliënteverhoudinge. Hierdie soort Verhoudingskapitaal kan ontstaan deur klandisiewaarde (verkry deur 'n besigheidskombinasie by die oorname of samesmelting met ander ondernemings) of interne gegenereerde klandisiewaarde.

Werknemers moet daarvan bewus wees dat sowel huidige klandisiewaarde wat die bank besit as klandisiewaarde verkry deur advertering en werwing, beskou word as interne gegenereerde klandisiewaarde. Volgens Bylae C word slegs interne gegenereerde klandisiewaarde geïdentifiseer deur die bank, wat deel van Verhoudingskapitaal uitmaak.

- Vennootskappe

'n Vennootskap is 'n verhouding waar twee partye begaan is oor beide se welvaart. Dit verwys gewoonlik na die verhouding van organisasies met hul verskaffers.

Volgens Bylae C beskik die bank geen kontrakte met vennootskappe nie.

- **Voordele**

Indien die bank die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal duidelik en akkuraat kan toon, sal koste wat daaraan gekoppel word makliker geïdentifiseer kan word, wat tot 'n meer akkurate waarde van Intellektuele Kapitaal lei. 'n Verdere voordeel vir die bank is dat finansiële state meer volledig is.

7.2.2 Doelwit 2: Om die verwante koste-items wat as Intellektuele Kapitaalitems ingesluit word, te ondersoek en te ontleed en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat alle relevante koste-items volledig en akkuraat geïdentifiseer en ingesluit word

Paragraaf 7.2.2 is 'n opsomming van vraag 5, 6, 8, 11, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 25, 26, 29, 32, 33, 34, 36, en 37.

a) Gevolgtrekkings

Met betrekking tot bogenoemde doelwit, kan die volgende afleidings gemaak word:

- **Identifisering van verskillende koste van Intellektuele Kapitaal in die bank**

Uit die bevindinge kom dit voor dat **die bank die verskillende koste wat met die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal gepaardgaan, kan identifiseer.**

- **Koste van Menslike Kapitaal**

Die algemeenste koste wat by werknemers (Menslike Kapitaal) voorkom, is **salarisse, byvoordele, erkenning, bonusse en werkomstandighede**. Hierdie koste kan die motivering en produktiwiteit van elke werknemer in die bank beïnvloed. Die bank se doel is om die beste diens aan hul kliënte te verskaf. Om dit te bereik, verseker die bank dat hul werknemers tevrede en gemotiveerd is. Erkenningmetodes — soos puntestelsels waarmee werknemers items kan koop — is een benadering wat gevolg word. Byvoordele is 'n ander benadering waar werknemers vergoed word deur middel van mediese skemas, pensioenfondse, skiktyd en verlof. Bonusse word deur die bank aan werknemers betaal wat ooreenkomstig alle doelwitte op hulle sleutelprestasiearea-telkaart presteer.

Die bank maak seker dat werknemers in goeie, veilige en gerieflike werksomstandighede werk. Werknemers word voorsien van goeie meubels en lugversorging. Rookalarms en gewone alarmstelsels word geïnstalleer om werknemers se veiligheid te verseker. Die bank is onderworpe aan die Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid en inspeksies word gereeld gedoen.

Die bank bevestig dat gespesialiseerde werknemers se bydrae tot die vooruitgang van die bank groter is as hulle vergoeding. Hulle stel die bank in staat om te floreer. Hulle kennisvlakke en die invloed wat hulle op ander uitoefen, is van kardinale belang.

- **Koste van Strukturele Kapitaal**

Die bank dui aan dat **installasie-, registrasie- en opgraderingskoste, jaarlikse gelde, en nuwe programmatuur die grootste uitgawe** verbonde aan verkryging en behoud van Strukturele Kapitaal is. **Koste word ook aangegaan om doeltreffende kommunikasiekanale te ontwikkel.**

- **Koste van Verhoudingskapitaal**

Kliënte verwag om gereeld ingelig te word omtrent alle sake in die bank wat hulle direk of indirek raak. Kommunikasiekoste word aangegaan om hierdie inligting aan kliënte te verskaf. Hierdie koste **is internet-, telefoon- en advertensiekoste en posgeld**. Die bank gaan verdere **koste aan om bemarkingsitems** aan bestaande sowel as aan potensiële kliënte vir die gebruik van sekere produkte in die bank te verskaf. Bemarkingsitems, wat penne, waterbottels en hemde insluit, word by krieketwedstryde aan die publiek uitgedeel.

Koste word aangegaan deur organisasies aan te stel wat dienslewering in die bank meet. Die tekortkominge wat geïdentifiseer word moet herstel en verbeter word, om veiliger en doeltreffender stelsels in werking te stel. Hierdie proses verg verdere uitgawes.

Die bank gaan jaarlikse koste aan om kliënte teen misdaad te beskerm. Hierdie misdade sluit vervalste tjeks, vals e-posboodskappe, die bekendmaking van ongemagtige inligting, verkeerde webwerwe en kloning van kaarte in.

b) **Aanbevelings**

Ten einde bogenoemde doelwit te bereik, kan die volgende aanbevelings gemaak word:

- **Identifisering van verskillende koste van Intellektuele Kapitaal in die bank**

Die bank het 'n goeie begrip van watter koste in berekening gebring moet word indien 'n waarde aan die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal geheg word. Daar word bevestig dat alle koste van Intellektuele Kapitaal gedurende die metingsproses ingesluit word.

- **Probleme wat voorkom in die bank**

Die probleem is dat die bank die klassifisering van koste (bate of uitgawe) nie altyd honderd persent akkuraat kan uitvoer nie, wat kan veroorsaak dat sekere koste verkeerdelik getoon word. Dit kan dus veroorsaak dat die waarde van ontasbare bates sowel as gewone uitgawes nie korrek in die finansiële state getoon word nie.

'n Verdere probleem is dat **Menslike, Strukturele en Verhoudingskapitaal wat as 'n uitgawe beskou word, nie by die totale waarde van Intellektuele Kapitaal ingesluit word nie.** Die rede hiervoor is dat die term 'Intellektuele Kapitaal' die indruk skep dat dit 'n bate is en dat slegs koste wat gekapitaliseer moet word, ingesluit word. Dit kan veroorsaak dat die totale waarde van Intellektuele Kapitaal verkeerd getoon word.

- **Oplossing**

Gedurende opleidingsessies vir werknemers van die bank moet die verskillende soorte koste wat verband hou met Intellektuele Kapitaal uiteengesit word en aangedui word wanneer dit gekapitaliseer of wanneer dit slegs as 'n gewone uitgawe beskou moet word. Daar moet ook duidelik aan werknemers oorgedra word dat alle koste, ongeag of dit as 'n uitgawe of as 'n ontasbare bate beskou word, deel van die totale waarde van Intellektuele Kapitaal uitmaak.

Die volgende inligting moet oorgedra word aan werknemers gedurende opleidingsessies:

Menslike Kapitaal word beskou as 'n uitgawe en dus moet alle koste wat daarmee gepaard gaan as 'n uitgawe getoon word. Hierdie koste (hoofstuk 3, paragraaf 3.2.1.2) sluit gewoonlik in: werwingskoste, salarisse, byvoordele, erkenning, bonusse en koste wat verband hou met werkomstandighede.

Volgens Bylae C is die totale waarde van Menslike Kapitaal R25 900 000. Hierdie bedrag bestaan uit salarisse en toelaes, ander direkte personeelkoste (byvoordele en erkenning), aftreevoordeelkoste en langtermynaansporingskemas. Die totale waarde word deur die bank as 'n uitgawe beskou.

Koste wat met Strukturele Kapitaal gepaard gaan, sluit in (hoofstuk 3, paragraaf 3.3.1): koste van Intellektuele Eiendom (patent-, kopiereg- en handelsmerkkoste) en koste wat verband hou met interne prosesse (installasie-, registrasie- en opgraderingskoste, jaarlikse gelde, lisensies, en nuwe programmatuur).

Koste wat direk met Strukturele Kapitaal verband hou, wat duidelik aangedui kan word met die aantoon van Strukturele Kapitaalbates enig in hul soort, wat beheer kan word deur die bank en ekonomiese voordele vir meer as een jaar inhou, word gekapitaliseer. Hierdie koste sluit in (hoofstuk 5, paragraaf 5.3.2):

- bemarkinggebaseerde ontasbare kapitaal (koste van Intellektuele Eiendom);
- kulturele ontasbare bates;
- kontrakgebaseerde ontasbare bates (lisensies); en
- tegnologiegebaseerde ontasbare bates (programmatuur, inligtingstelsels en databasisse).

Koste wat na die oprigting van Strukturele Kapitaal gespandeer word om hierdie ontasbare bates in stand te hou en te verbeter, moet as 'n uitgawe beskou en getoon word. Litigasiekoste wat gespandeer word moet ook as 'n uitgawe beskou word.

Volgens Bylae C is die totale waarde van Strukturele Kapitaal R94 800 000. Uit hierdie totaal word die koste van programmatuur ter waarde van R91 800 000 gekapitaliseer. Instandhoudingskoste teen R3 000 000 word as 'n uitgawe getoon.

Verhoudingskapitaal kan verkry word deur óf interne gegenereerde klandisiewaarde óf klandisiewaarde (verkry deur 'n besigheidskombinasie). Alle koste van klandisiewaarde (verkry deur 'n besigheidskombinasie) moet gekapitaliseer word, terwyl koste met betrekking tot interne gegenereerde klandisiewaarde as 'n uitgawe beskou word (hoofstuk 5, paragraaf 5.3.1). Koste wat gepaard gaan met interne gegenereerde klandisiewaarde sluit in (hoofstuk 3, paragraaf 3.4.1):

- punteprogramme — verbruikers word vergoed vir die gebruik van 'n produk of diens;
- verhoudingspakkette — afslag of spesiale pryse word aan winsgewende kliënte gebied; en
- erkenningspakkette — geskenke, boodskappe, ensovoorts, word gedurende verjaarsdae of herdenkings gegee.

Die bank gaan ook kommunikasiekoste aan om inligting aan kliënte te verskaf. Hierdie koste (internet-, telefoon- en advertensiekoste en posgeld) moet as 'n uitgawe beskou word.

Enige vennootskappe waaroor die bank beskik moet gekapitaliseer word.

Volgens Bylae C is die totale waarde van Verhoudingskapitaal R6 700 000. Hierdie koste bestaan uit alle koste in verband met interne gegenereerde klandisiewaarde. Klandisiewaarde word teen R5 800 000 en kommunikasiekoste (telefoon- en internetkoste) teen R900 000 getoon. Hierdie koste word as 'n uitgawe in die finansiële state van die bank getoon.

- **Voordele**

Indien die bank die verskeie koste van Intellektuele Kapitaal duidelik en akkuraat identifiseer en klassifiseer, kan dit tot 'n meer akkurate waarde van Intellektuele Kapitaal lei. 'n Verdere voordeel vir die bank is dat finansiële state meer volledig voorkom.

7.2.3 Doelwit 3: Identifisering en gebruikmaking van toepaslike en akkurate metingsmetodes en/of evalueringskriteria vir die waardasie van individuele Intellektuele Kapitaallitems en die uiteindelijke totale waarde van Intellektuele Kapitaal

Paragraaf 7.2.3 is 'n opsomming van vraag 5 – 7, 9, 12, 13, 20, 23, 30, 32, 38 – 44.

a) Gevolgtrekkings

Met betrekking tot bogenoemde doelwit, kan die volgende afleidings gemaak word:

- **Metingsmetodes wat deur die bank gebruik word**

Daar is verskeie metodes waarvolgens die bank die vordering en waarde van die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal in die bank bepaal. Hierdie metodes word deur die direkteure, finansiële beamptes en verskeie werknemers in die bank toegepas en geëvalueer. Die volgende metodes word deur die bank gebruik, naamlik:

- **Metingsmetodes vir Menslike Kapitaal**

Wanneer werknemers aangestel word, word elektroniese vraelyste gebruik om te bepaal of die persoon vir 'n spesifieke pos geskik is. Personeel se standaard van werksverrigting word twee maal per jaar gemeet. Hierdie metingsproses staan bekend as '**prestasie dophou en revalueer**'. Bestuurders sal deurentyd met werknemers informele of formele gesprekke voer om te verseker dat hulle presies weet wat van hulle verwag word en of hulle op peil is.

Menslike Kapitaal word deur die bank as 'n uitgawe beskou en dus word die totale waarde van Menslike Kapitaal gekoppel aan die koste wat daaraan gespandeer word. Hierdie koste sluit salarisse, byvoordele, erkenning, bonusse en werkomstandighede in.

- **Metingsmetodes vir Strukturele Kapitaal**

Die waarde van Strukturele Kapitaal word gekoppel aan die koste wat aan hierdie bate-items gespandeer is. Die bank beskou databasisse en inligtingstelsels as 'n baie belangrike faktor tot die sukses van die bank. Evaluerings- en monitorprosedures word dus voortdurend gevolg om te verseker dat data veilig bewaar word en vinnig en doeltreffend aan personeel en kliënte se behoeftes voldoen. Die bank gaan jaarliks groot koste aan om databasisse en inligtingstelsels te verbeter om by die nuutste tegnologie by te bly. Koste word ook jaarliks aangegaan om kommunikasiestelsels te verbeter.

Intellektuele Eiendom word gemeet aan die gewildheid en winsgewendheid wat dit bied. Hierdie proses word uitgevoer deur marknavorsing te doen om te bepaal hoe kliënte en die publiek die verskeie handelsmerke, patente en kopieregte van die bank beskou en gebruik. Die tydsduur van Intellektuele Eiendom word hoofsaaklik gekoppel aan die gebruik deur en aanvraag van kliënte. Die bank neem ook die omgewing, die ekonomie en mededingers met die tydsduur van Intellektuele Eiendom in ag.

- **Metingsmetodes vir Verhoudingskapitaal**

Elke kliënt se portefeulje word beoordeel volgens die verskeie produkte van die bank wat hy of sy gebruik. **Deur die verskeie produkte wat deur elke kliënt gebruik word te identifiseer, word 'n waarde aan elkeen geheg, wat die totale klandisiewaarde bepaal.** Die bank neem ook die kostestruktuur (soos rentekoerse wat toegestaan is) van elke kliënt in ag om 'n meer akkurate waarde van Verhoudingskapitaal te bepaal.

Die bank kontroleer elke twee maande of sy kliënte tevrede is. Hierdie proses word uitgevoer deur kliënte in verskeie marksegmente te kontak, om die diens van die bank se personeel te beoordeel op 'n skaal van 1 tot 10. Hierdeur kan die bank bepaal of hulle Verhoudingskapitaal sterk is.

- **Ander metodes wat deur die bank gebruik word**

Die bank maak ook van metingsmetodes gebruik, naamlik:

- markkapitalisasiemetode;
- netto batewaarde- en tasbare batewaardemetode (hierdeur kan ontasbare batewaarde bepaal word);
- netto batewaardemetode per aandeel en tasbare batewaardemetode per aandeel;
- prys-na-boek-verhouding; en
- opbrengs op ekwiteit.

b) **Aanbevelings**

Ten einde bogenoemde doelwit te bereik, kan die volgende aanbevelings gemaak word:

- **Metingsmetodes en probleme wat in die bank voorkom**

Hoewel die bank se metingsmetodes 'n groot uitwerking het op die totale waarde van Intellektuele Kapitaal in die bank, **is geen metingsmetode honderd persent akkuraat nie.** Verder is die moeilikheidsgraad ook nie dieselfde by elke metingsmetode nie. Die bank sal hoë koste moet aangaan om personeel op te lei om hierdie metingsmetodes te kan uitvoer.

Strukturele Kapitaal is die eenvoudigste van die drie komponente van Intellektuele Kapitaal om te meet. Die rede hiervoor is dat die koste wat daaraan gespandeer word, as 'die waarde' bekend staan. Die metodes vir evaluering en monitering van die verskeie soorte Strukturele Kapitaal waaroor die bank beskik is, doeltreffend. Uit Bylae C kom dit voor dat die bank Strukturele Kapitaal akkuraat kan bereken. Hierdie waarde bestaan uit die koste van programmatuur en instandhoudingskoste.

Menslike Kapitaal, aan die ander kant, word beskou as 'n uitgawe en koste wat daarmee gepaard gaan, word beskou as die totale waarde. **Faktore soos kennis, ervaring en talent wat deel uitmaak van Menslike Kapitaal, word nie ingesluit nie, omrede 'n randwaarde nie daaraan gekoppel kan word nie.** Die proses wat deur die bank uitgevoer word om werknemers te evalueer en te monitor is doeltreffend, maar in randwaarde is die waarde van Menslike Kapitaal nie noodwendig korrek nie. Volgens Bylae C heg die bank die totale waarde van Menslike Kapitaal aan die koste wat daaraan gespandeer word.

Verhoudingskapitaal is die mees gekompliseerde komponent van Intellektuele Kapitaal om te meet. Die metode wat deur die bank gebruik word — waar kliënte gekontak word om die diens wat aan hulle verskaf is te evalueer — kan nie altyd akkuraat wees nie, omrede kliënte nie altyd vrae eerlik beantwoord nie. Dit kan tot 'n nuttelose resultaat lei. Die metode wat die bank volg met die ontleding van elke kliënt se portefeulje en daaraan 'n waarde heg, is 'n doeltreffende metingsmetode. Volgens die metode heg die bank 'n waarde van R5 800 000 aan klandisiewaarde (Bylae C). Daar kom ook kommunikasiekoste in die finansiële state van die bank voor ter waarde van R900 000 (Bylae C), wat deel uitmaak van die totale waarde van Verhoudingskapitaal.

Uit die literatuurstudie word bevestig dat klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal) intern gegenereer kan word of deur 'n besigheidskombinasie verkry kan word. **Die bank noem slegs die metingsmetodes en evalueringsprosedures wat uitgevoer en gevolg word op klandisiewaarde van die bank, wat intern gegenereer is. Dit veroorsaak onduidelikheid hoe die klandisiewaarde van 'n besigheidskombinasie gemeet en geëvalueer moet word, indien die bank in die proses is om 'n ander onderneming oor te neem of mee saam te smelt.** Die bank moet dus geskikte metingsmetodes identifiseer en gebruik om klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) te bepaal. Volgens Bylae C kom geen klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) in die finansiële state van die bank voor nie.

- **Geskikte metingsmetodes**

Die geskikste metingsmetodes wat gebruik kan word om 'n akkurate waarde van Intellektuele Kapitaal te bepaal sluit in (soos bespreek in hoofstuk 4, paragraaf 4.5):

- 1. Opbrengs-op-bates-metode**

Die opbrengs-op-bates-metingsmetode dui aan hoe winsgewend 'n organisasie is in verhouding tot die totale gemiddelde bates van die organisasie. Hierdie metode bepaal 'n totale waarde van Intellektuele Kapitaal (Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal) deur 'n vasgestelde formule te gebruik (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.1). Indien werknemers bekend is met hierdie formule kan Intellektuele Kapitaal elke keer op 'n standaardmanier bereken word, met die minimum foute en probleme.

Die bank moet hierdie metode gebruik omrede dit die totale waarde van Intellektuele Kapitaal waaroor die bank beskik, kan bereken.

Strukturele Kapitaal se totale waarde word bereken deur koste wat daaraan gespandeer word, bymekaar te tel. Die totale waarde van Verhoudingskapitaal kan bepaal word deur klandisiewaarde te bereken deur die metode toe te pas wat deur die bank gebruik word (verskeie kliënte se portefeuljes te ontleed en te waardeer). Verder moet alle koste wat met Verhoudingskapitaal verband hou (kommunikasiekoste) by die totale waarde van Verhoudingskapitaal ingesluit word. Indien hierdie waardes van Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal van die totale waarde van Intellektuele Kapitaal afgetrek word kan 'n waarde aan Menslike Kapitaal geheg word.

Volgens Bylae C is die totale waarde van Strukturele Kapitaal R94 800 000 (programmatuur + instandhoudingskoste) en van Verhoudingskapitaal R6 700 000 (interne klandisiewaarde + kommunikasiekoste).

Deur die inligting wat in Bylae C ingesluit is, te gebruik word die waarde van Intellektuele Kapitaal soos volg bereken:

$$\text{OOB (opbrengs op bates)} = \text{wins na belasting} / \text{gemiddelde totale bates}$$

Die OOB-meting van Intellektuele Kapitaal kan dus as volg uiteengesit word:

$$\text{IK (OOB)} = \frac{(\text{OOB} - \text{gemiddelde opbrengs op bates in bedryf}) \times \text{tasbare bates}}{\text{koste van kapitaal}}$$

$$(273\,44\,200\,000 + 310\,77\,600\,000) / 2 = 292\,10\,900\,000$$

$$\text{OOB} = 25\,000\,000 / 292\,10\,900\,000$$

$$\text{OOB} = 0,00085 \text{ of } ,085\%$$

Intellektuele Kapitaal (OOB) word soos volg bereken:

$$\text{IK (OOB)} = \frac{(\text{OOB} - \text{gemiddelde opbrengs op bates in bedryf}) \times \text{gemiddelde tasbare bates}}{\text{Koste van Kapitaal}}$$

$$\text{IK (OOB)} = \frac{(0,085\% - 0,084\%) \times 291\,42\,350\,000}{0,0584\%}$$

$$\text{IK (OOB)} = \text{R}499\,012\,842$$

$$\text{dit wil sê Menslike Kapitaal} = \text{R}499\,012\,842 - \text{R}94\,800\,000 - \text{R}6\,700\,000$$

$$\text{Menslike Kapitaal} = \text{R}397\,512\,842$$

Die verskil in waarde tussen die bank se Menslike Kapitaal en die OOB-berekening ($R397\,512\,842 - R250\,900\,000 = R146\,612\,842$) gee 'n aanduiding dat vaardigheid, kennis en ervaring in berekening gebring word indien die opbrengs-op-bates-metode gebruik word. Dus word aanbeveel dat hierdie metode gebruik word om 'n meer akkurate waarde aan Menslike Kapitaal te heg.

2. Direkte Intellektuele Kapitaalmetode

Die Direkte Intellektuele Kapitaalmetode bepaal die randwaarde van ontasbare bates deur die verskeie komponente — Menslike-, Strukturele- en Verhoudingskapitaal — te identifiseer en dit individueel of gesamentlik te waardeer (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.2).

Indien die bank die verskeie komponente afsonderlik wil waardeer is hierdie 'n goeie metode om te gebruik. Om hierdie metode korrek en akkuraat toe te pas, moet die verskeie items en koste wat gepaardgaan met die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal geïdentifiseer word. Indien 'n waarde bepaal is vir elke komponent van Intellektuele Kapitaal, moet dit bymekaar getel word om 'n totale waarde van Intellektuele Kapitaal te verkry.

Indien die inligting getoon in Bylae C gebruik word, is die totale waarde van Strukturele Kapitaal R94 800 000, Verhoudingskapitaal R6 700 000 en Menslike Kapitaal R25 900 000.

$$DIK = SK + MK + VK$$

$$DIK = R94\,800\,000 + R25\,900\,000 + R6\,700\,000$$

$$DIK = R127\,400\,000$$

Hierdie is 'n goeie metode om die totale waarde van Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal te bereken. Vir Menslike Kapitaal is hierdie nie die akkuraatste metode nie. Menslike Kapitaal word slegs uit die koste wat daaraan gespandeer word waardeer en faktore soos kennis, ervaring en talent wat deel uitmaak van Menslike Kapitaal, word uitgesluit.

3. Markkapitalisasiemetode

Die markkapitalisasiemetode is gebaseer op die kapitale markpremie wat die verskil tussen 'n organisasie se markkapitalisasie en die aandeelhouers se ekwiteit as die waarde van Intellektuele Kapitaal bereken. Hierdie metode kan die finansiële waarde van Intellektuele Kapitaal in die bank meet sowel as 'n vergelyking van inligting tussen verskeie departemente in dieselfde organisasie bied.

Indien die bank in die proses is om 'n ander onderneming oor te neem of mee saam te smelt, is hierdie metingsmetode 'n vereiste. Die rede hiervoor is dat klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) bereken kan word. Hierdie metode maak gebruik van 'n vasgestelde formule wat, indien dit akkuraat toegepas word, die totale waarde van Intellektuele Kapitaal kan bereken

(verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.3). Deur die waardes wat vir Menslike Kapitaal, Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal (bereken deur die Direkte Intellektuele Kapitaalmetode en opbrengs-op-bates-metode) bereken is, af te trek van die uitkoms deur die markkapitalisasie-metode verkry, kan die klandisiewaarde (verkry deur 'n besigheidskombinasie) bepaal word.

Die bank toon geen klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) in die finansiële state nie, dus kan hierdie metode gebruik word om 'n meer akkurate waarde vir Menslike Kapitaal te verkry.

Deur die inligting wat in Bylae C voorkom te gebruik word die waarde van Intellektuele Kapitaal soos volg bereken:

$$\text{MKM} = \text{R1 083 500 000}$$

Intellektuele Kapitaal (MKM) word soos volg bereken:

$$\text{IK} = \text{MKM} - \text{aandeelhouersekwyteit}$$

$$\text{IK} = \text{R1 083 500 000} - \text{R582 000 000}$$

$$\text{IK} = \text{R501 500 000}$$

$$\text{Aandeelhouersekwyteit} = \text{R431 000 000} + \text{R151 000 000}$$

$$\text{Aandeelhouersekwyteit} = \text{R582 000 000}$$

$$\text{dit wil sê Menslike Kapitaal} = \text{R501 500 000} - \text{R94 800 000} - \text{R6 700 000}$$

$$\text{Menslike Kapitaal} = \text{R400 000 000}$$

Die verskil in waarde tussen die bank se Menslike Kapitaal en die berekening van MKM ($\text{R400 000 000} - \text{R250 900 000} = \text{R149 100 000}$) gee 'n aanduiding dat vaardigheid, kennis en ervaring in berekening gebring word indien die markkapitalisasie-metode gebruik word.

Alhoewel hierdie metode geskik is vir die berekening van klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) is hierdie metode in die huidige situasie geskik vir die berekening van Menslike Kapitaal, omrede geen klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) in die bank se finansiële state voorkom nie. Indien die bank by die oornome van of samesmelting met 'n ander onderneming betrokke raak, moet hierdie metode tesame met die OOB-metode gebruik word om 'n akkurate waarde vir Menslike Kapitaal te verkry.

- **Niegeskikte metingsmetodes**

Metodes wat nie aanbeveel word nie sluit in (soos bespreek in hoofstuk 4, paragraaf 4.5):

1. Gebalanseerde telkaart

Hierdie metode bestaan uit vier perspektiewe **wat nie alle koste van Intellektuele Kapitaal insluit nie**. Hierdie metode is **baie moeilik om toe te pas** omrede die verskeie koste wat aan die verskeie perspektiewe gekoppel word baie onduidelik is en moeilik is om te identifiseer (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.4).

2. Toegevoegde Intellektuele Waarde Koëffisiënt

Hierdie metode meet hoeveel en hoe doeltreffend Intellektuele Kapitaal aangewend word om waarde in die organisasie te skep. **Hierdie is nie 'n geskikte metode nie, omdat Verhoudingskapitaal nie in berekening gebring word nie. Hierdie is ook 'n baie moeilike metode om toe te pas** (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.7).

3. Skandia se Intellektuele-Kapitaal-Navigator

Hierdie metode bestaan uit **vyf komponente wat nie alle koste van Intellektuele Kapitaal insluit**, indien dit gebruik word om 'n waarde aan Intellektuele Kapitaal te heg nie. Hierdie metode **is ook baie moeilik om toe te pas omrede die verskeie koste wat aan die verskeie komponente gekoppel word baie onduidelik is en moeilik is om te identifiseer** (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.8).

4. Ekonomiese Toegevoegde Waarde

Ekonomiese Toegevoegde Waarde bepaal die monetêre surplus wat uit beleggings verkry is. Hierdie metode heg nie 'n waarde aan Intellektuele Kapitaal nie. Die bank moet egter hierdie metode toepas om te bepaal of Intellektuele Kapitaal van die bank gedurende die finansiële jaar die waarde van die organisasie laat toe- of afneem het (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.5).

Hierdie metode gee aan die bestuur van die bank 'n aanduiding of die bank se Intellektuele Kapitaal doeltreffend bestuur is of nie. **Hierdie metode is meer geskik vir organisasies met 'n meerderheid tasbare bates en word dus nie aanbeveel nie.**

5. Tobin se q

Tobin se q -metode is 'n kostegebaseerde benadering wat die markwaarde van bates met die vervangingskoste vergelyk (verwys na hoofstuk 4, voorbeeld 4.6). Indien 'n bate meer werd is as die vervangingswaarde daarvan, sal 'n organisasie belê in soortgelyke bates.

Die bank kan, deur hierdie metode te gebruik, bepaal of die markwaarde van Intellektuele Kapitaal meer werd is as die vervangingswaarde daarvan — wat 'n aanduiding gee of die verskeie komponente van Intellektuele Kapitaal waaroor die bank beskik tot voordeel of tot nadeel vir die bank is. **Die probleem wat hier voorkom is dat die uitkoms tasbare en ontasbare bates insluit**

wat dit baie moeilik maak om te bepaal of die tekortkominge voorkom by tasbare of ontasbare bates.

- **Oplossing**

Uit die studie word afgelei dat geen metingsmetode bestaan wat honderd persent akkuraat is vir Intellektuele Kapitaal nie, dus moet metingsmetodes, wat 'n waarde so naby as moontlik kan toon, geïdentifiseer en toegepas word. Hierdie metodes moet teen mekaar opgeweeg word om te verseker dat Intellektuele Kapitaal van alle kante benader word. Om hierdie taak te verrig moet die bank die bes gekwalifiseerde werknemers in diens hê.

- **Voordeel**

Indien doeltreffende metingsmetodes geïdentifiseer en toegepas word, kan 'n waarde so na as moontlik vir Intellektuele Kapitaal bepaal word. Dit sal die voordeel inhou dat beleggers en rolspelers meer vertrou in die organisasie het, aangesien die totale waarde meer akkuraat op die aandelemark vertoon word. Dit kan daartoe lei dat organisasies mededingende voordeel in die mark verkry.

7.2.4 Doelwit 4: Om bestaande rekeningkundige openbaarmakingspraktyke te ondersoek en te ontleed en die nodige aanbevelings te maak met betrekking tot die korrektheid en verbetering daarvan.

Paragraaf 7.2.4 is 'n opsomming van vrae 32, 45 – 52.

a) **Gevolgtrekkings**

Met betrekking tot bogenoemde doelwit, kan die volgende afleidings gemaak word:

- **Openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal**

Die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die finansiële state van die bank word volgens **wet opgestel in ooreenstemming met die Internasionale Finansiële Rapportering-standaarde (IFRS)**.

- **Openbaarmaking van Menslike Kapitaal**

Menslike Kapitaal word beskou as 'n uitgawe wat in die staat van omvattende inkomste van die bank se finansiële state getoon word. Hierdie waarde bestaan uit die totale koste (salarisse, byvoordele, erkenning, bonusse en werkomstandighede) wat aangegaan is.

- **Openbaarmaking van Strukturele Kapitaal**

Koste wat direk verband hou met Strukturele Kapitaal, wat duidelik aangedui kan word met die aantoon van Strukturele Kapitaalbates enig in hul soort, wat beheer kan word deur die bank en ekonomiese voordele vir meer as een jaar inhou, word gekapitaliseer. Koste wat verband hou met die ontwikkeling of instandhouding van Strukturele Kapitaal word as 'n uitgawe beskou wat in die staat van omvattende inkomste getoon word. Strukturele Kapitaal as ontasbare bate word geamortiseer op die reguitlynbasis teen 'n koers geskik vir die lewensduur van die bate.

- **Openbaarmaking van Verhoudingskapitaal**

Klandisiewaarde (Verhoudingskapitaal) verkry deur 'n besigheidskombinasie word as 'n ontasbare bate in die staat van finansiële posisie van die bank se finansiële state getoon. Alle koste in verband met interne gegenereerde klandisiewaarde word as 'n uitgawe in die staat van omvattende inkomste getoon.

- **Rolspelers betrokke by die openbaarmakingsproses**

Die rolspelers wat betrokke is by die opstel van finansiële state is die direkteure van die bank en eksterne ouditeure. Hierdie proses hang af van hoe lank dit die eksterne ouditeure neem om die finansiële state te voltooi en die spertyd wat vasgestel is deur die JSE om die state in te dien.

- **Oordrag van finansiële state**

Die finansiële state word aan belanghebbendes meegedeel deur middel van direkte kontak, koerante, elektronies en deur gedrukte brosjures. Die belanghebbendes by die openbaarmaking van finansiële state is die direkteure, aandeelhouders, publiek en werknemers.

b) **Aanbevelings**

Ten einde bogenoemde doelwit te bereik, kan die volgende aanbevelings gemaak word:

- **Standpunt IAS 38**

Volgens standpunt IAS 38 moet ontasbare items aan sekere vereistes voldoen om as 'n ontasbare bate herken te word. Hierdie vereistes sluit in (hoofstuk 5, paragraaf 5.2.1):

- moet identifiseerbaar wees;
- beheer kan word deur 'n entiteit;
- invloei van ekonomiese voordele bied; en
- koste moet akkuraat gemeet kan word.

Strukturele Kapitaal en klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) is die enigste komponente van Intellektuele Kapitaal wat as 'n ontasbare bate beskou word omrede dit geïdentifiseer en beheer kan word, kan lei tot die invloei van voordele en waaraan koste akkuraat gemeet kan word.

Interne gegenereerde klandisiewaarde word beskou as 'n uitgawe omrede **dit nie identifiseerbaar is nie; en nie 'n bepaalde bruikbare leeftyd het nie.**

Verwante koste met betrekking tot die instandhouding en verbetering van Strukturele Kapitaal word beskou as 'n uitgawe omrede **dit nie identifiseerbaar is nie; nie beheer kan word nie, en lei tot die uitvloei van ekonomiese voordele.**

Menslike Kapitaal word beskou as 'n uitgawe omrede dit **nie beheer kan word nie.**

- **Openbaarmaking van Intellektuele Kapitaalkomponente in die bank**

Die bank toon in hul finansiële state (Bylae C) Strukturele Kapitaal as 'n ontasbare bates aan. Menslike Kapitaal, interne gegenereerde klandisiewaarde en verwante koste met betrekking tot die instandhouding en verbetering van Strukturele Kapitaal word getoon teen uitgawes in die staat van omvattende inkomste.

Die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in die finansiële state volgens die standpunt is korrek en volledig. Die waarde waarteen Strukturele Kapitaal en Verhoudingskapitaal in die bank se finansiële state getoon word, is akkuraat. Die waarde van Menslike Kapitaal is wel nie akkuraat nie omrede die waarde slegs aan die koste gekoppel word en faktore soos kennis, vaardighede en ervaring nie in ag geneem word nie. Daar word aanbeveel dat 'n kombinasie van die geskikste metodes gebruik word om sowel 'n akkurate waarde aan Menslike Kapitaal as 'n waarde aan klandisiewaarde (verkry uit 'n besigheidskombinasie) te heg, indien die bank betrokke is by die oorname van of samesmelting met 'n ander onderneming.

- **Voordeel**

Hoogs gekwalifiseerde werknemers sal in staat wees om Intellektuele Kapitaal akkuraat en volledig in die finansiële state van die bank te toon, wat verskeie voordele kan inhou. Een belangrike voordeel is dat beleggers en rolspelers meer vertroue in die organisasie sal hê, aangesien die totale waarde meer akkuraat op die aandelemark vertoon word. Dit kan daartoe lei dat organisasies mededingende voordeel in die mark verkry.

7.3 SAMEVATTING

Die volgende hipotese is gestel:

Die literatuurstudie en empiriese navorsing wat uitgevoer is, staaf die feit dat Intellektuele Kapitaal 'n belangrike faktor is en 'n groot uitwerking op die sukses van enige diensorganisasie, spesifiek 'n kommersiële bank, het. Daar word verskeie prosedures gevolg en maatstawwe toegepas om Intellektuele Kapitaal te identifiseer, te meet en korrek in finansiële state te toon. Die studie toon duidelik aan dat die **gestelde hipotese korrek** is; viz: Indien banke Intellektuele Kapitaallitems korrek identifiseer, alle relevante inligting evalueer en doeltreffende metingsmetodes (of 'n kombinasie van die metingsmetodes) toepas, sal meer betroubare inligting met betrekking tot Intellektuele Kapitaal beskikbaar gestel word vir meer gepaste en akkurate openbaarmaking. Hierdie inligting stel aan beide interne en eksterne gebruikers van finansiële state 'n uiteindelijke meer akkurate finansiële posisie en waarde van die organisasie vir beplanning en besluitnemingsdoeleindes.

Die gestelde **doelwitte van die studie is bereik**; viz:

- die identifisering, korrektheid en volledigheid van Intellektuele Kapitaallitems te ondersoek en aanbevelings daaromtrent te maak, om te verseker dat Intellektuele Kapitaallitems volledig en korrek geïdentifiseer en/of bepaal is;
- die verwante koste-items wat as Intellektuele Kapitaallitems ingesluit word, te ondersoek en te ontleed en aanbevelings daaromtrent te maak om te verseker dat alle relevante koste-items volledig en akkuraat geïdentifiseer en ingesluit word;
- die gebruik van bestaande Intellektuele Kapitaallmetingsmetodes of -tegnieke te ondersoek en te ontleed. Na aanleiding hiervan sal aanbevelings gemaak word met betrekking tot die identifisering en toepassing van die vyf mees doeltreffende en doeltreffende metingsmetodes of -tegnieke; en
- bestaande rekeningkundige openbaarmakingspraktyke te ondersoek en te ontleed en die nodige aanbevelings te maak met betrekking tot die korrektheid en verbetering daarvan.

Dit is belangrik dat die doelwitte, prosedures en probleme deur die organisasie oorgedra word om sodoende te verseker dat alle rolspelers bewus is van hul verantwoordelikheid om die missie, visie en langtermynstrategie van die bank te bereik.

Die bank doen alles in sy vermoë om die verskeie komponente waaruit Intellektuele Kapitaal bestaan te ontleed, te meet, te evalueer en te openbaar. Daar word op 'n gereelde basis terugvoer verskaf van enige tekortkominge en probleme wat met enige van die drie komponente voorkom.

Die bank is grootliks 'n diensorganisasie en dus moet werknemers met die hoogste kwalifikasie, meeste kennis en meeste ervaring aangestel en behou word. Om dit te bereik moet baie aandag geskenk word aan werknemers se behoeftes om te verseker dat die bank daaraan voldoen. Indien hierdie behoeftes bevredig is, sal diens van die hoogste gehalte aan kliënte verskaf word, wat weer aan hulle behoeftes en vereistes voldoen. Indien kliënte tevrede is sal daar 'n goeie band gevorm word met die bank wat weer daartoe lei dat die beeld van die bank versterk.

BYLAE A: VRAELYS

Intellektuele Kapitaal by 'n Suid-Afrikaanse Bank

Vraelys rakende Intellektuele Kapitaal wat voorkom in 'n bank

Die doel van die studie en die veld van die ondersoek gee 'n uiteensetting van Intellektuele Kapitaal.

Nota: Die inligting wat in die vraelys verstrekk word, word as vertroulik beskou, en met die nodige vertroulikheid hanteer. Wees asseblief so eerlik en volledig as moontlik in u antwoorde.

Instruksies

- Beantwoord asseblief die vraelys so volledig en duidelik as moontlik.
- Beantwoord asseblief die vraelys in pen en in drukskrif.
- By sommige vrae word keuses/opsies gegee waaruit gekies kan word. Trek asseblief 'n kruisie in die toepaslike blokkie. Spasie is ook voorsien by elk van die keuses indien u verdere kommentaar wil lewer.
- Sommige antwoorde op vrae moet neergeskryf word. Spasie vir u antwoord word voorsien. By hierdie vrae word nie enige kruisies in 'n toepaslike blokkie vereis nie.

Afdeling A: Algemeen

Hierdie afdeling bevat algemene vrae wat indirek verband hou met Intellektuele Kapitaal.

Definisies – Die begrip Intellektuele Kapitaal (IK) verwys na waardevolle, kritiese en ontasbare hulpbronne, wat deur 'n organisasie gebruik word om produktiewe aktiwiteite te reël.

1. Word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor in die bankwese geag?

☐ Ja (gaan na vraag 1.1)

☐ Nee (gaan na vraag 1.2)

- 1.1 Hoekom word Intellektuele Kapitaal as 'n belangrike faktor geag?

.....
.....

- 1.2 Hoekom word Intellektuele Kapitaal nie as 'n belangrike faktor geag nie?

.....
.....

2. Word 'n algemene taal in die organisasie gepraat?

☐ Ja (gaan na vraag 2.1)

☐ Nee (gaan na vraag 2.2)

- 2.1 Watter taal word gepraat?

.....

2.2 Noem die verskeie tale wat in die bank gepraat word.

.....

3. Hoe doeltreffend is die bank se databasisse?

☐ Swak

☐ Goed

☐ Uitstekend

4. Hoe veilig is die bank se databasisse?

☐ Swak

☐ Goed

☐ Uitstekend

5. Word doeltreffende sekerheid gehandhaaf met betrekking tot databasisse?

☐ Ja (gaan na vraag 5.1, vraag 5.2 en vraag 5.3)

☐ Nee

5.1 Watter soort sekerheid word toegepas?

☐ Wagwoorde

☐ Wagte

☐ Veiligheidshekke

☐ Kameras/Alarmstelsels

☐ Ander (spesifiseer asb.)

5.2 Wat sal die bank bykomend ten opsigte van sekerheid wou verbeter?

.....

.....

5.3 Is enige koste by sekerheid betrokke?

.....

.....

6. Watter kommunikasiekanale word deur die bank vir interne en eksterne kommunikasie gebruik?

Intern –
.....
Ekstern –
.....

7. Hoe doeltreffend is die bank se kommunikasiekanale?

Intern – ☐ Swak
☐ Goed
☐ Uitstekend
Ekstern – ☐ Swak
☐ Goed
☐ Uitstekend

8. Watter koste hou verband met kommunikasiestelsels?

☐ Telefoonkoste
☐ Internetkoste
☐ Herstelkoste
☐ Ander (Spesifiseer asb.)

9. Het Menslike Kapitaal 'n uitwerking op die sukses van die bank?

☐ Geen
☐ Klein
☐ Groot

10. Uit hoeveel gespesialiseerde afdelings bestaan die bank?

.....

10.1 Noem die verskeie afdelings.

.....

.....

11. Word opleiding op 'n gereelde basis verskaf?

☐ Ja (gaan na vraag 11.1)

☐ Nee

11.1. Watter personeel word by opleiding ingesluit?

.....

.....

12. Hoe groot is die invloed van tersiêre opleiding?

☐ Geen

☐ Klein

☐ Groot

13. Hoe groot is die invloed van opleiding op werksverrigting?

☐ Geen

☐ Klein

☐ Groot

14. Is gespesialiseerde werknemers kostedoeltreffend?

☐ Ja (gaan na vraag 14.1)

☐ Nee (gaan na vraag 14.2)

14.1 Hoekom is gespesialiseerde werknemers kostedoeltreffend?

.....

.....

14.2 Hoekom is gespesialiseerde werknemers nie kostedoeltreffend nie?

.....
.....

15. Wat is die werknemers se werksomstandighede?

.....
.....

16. Vind spanbouaksies plaas?

☐ Ja (gaan na vraag 16.1)

☐ Nee (gaan na vraag 16.2)

16.1 Watter spanbouaksies vind plaas?

.....
.....

16.2 Hoekom vind spanbouaksies nie plaas nie?

.....
.....

17. Hoe word konflik van werknemers hanteer?

.....
.....

18. Word aandag aan werknemers se probleme geskenk?

☐ Ja (gaan na vraag 18.1)

☐ Nee

18.1 Hoe word werknemers se probleme hanteer?

.....
.....

19. Word bemerkingsitems aan kliënte gestuur?

☐ Ja (gaan na vraag 19.1)

☐ Nee

19.1 Watter soort bemarkingsitems word gestuur?

.....
.....

20. Hoe word bepaal of kliënte tevrede is?

.....
.....

21. Watter dienste word deur kliënte vereis?

.....
.....

22. Watter elektroniese dienste word aan kliënte verskaf?

- ☐ Internetbankdienste
- ☐ Selffoonbankdienste
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

23. Word daar vinnig aan kliënte se behoeftes voldoen?

- ☐ Ja (gaan na vraag 23.1)
- ☐ Nee

23.1 Op watter manier word aan hul behoeftes voldoen?

.....
.....

24. Het die bank enige vennootskappe?

- ☐ Ja (gaan na vraag 24.1)
- ☐ Nee

24.1 Watter vennootskappe het die bank?

.....
.....

25. Watter standaard geld by die hantering van kliënte?

.....
.....

26. Watter metodes en standaard word toegepas op nuwe kliente?

.....
.....

Afdeling B: Komponente en verwante koste van Intellektuele Kapitaal

Hierdie afdeling handel oor die kapitaal en koste-items wat deel uitmaak van Intellektuele Kapitaal as geheel — die identifisering daarvan, sowel as die koste wat daarby ingesluit word.

27. Wat word as Intellektuele Kapitaal in die bank beskou?

- | | |
|--|-------|
| ☐ Werknemers | |
| ☐ Databasisse | |
| ☐ Kliënte | |
| ☐ Kommunikasiesistels | |
| ☐ Sekerheidstelsels | |
| ☐ Programmatuur | |
| ☐ Patente, kopieregte en handelsmerke | |

Definisie — Strukturele Kapitaal verwys na die aspekte wat 'n infrastruktuur vir Intellektuele Kapitaal skep en wat wel besit en geruil kan word vanuit die oogpunt van aandeelhouers. Strukturele Kapitaal verwys na die kwaliteit van die tegnologiese inligtingstelsels, databasisse en strategiese- en beplanningsdokumentasie wat 'n organisasie se bestuursproses ondersteun.

28. Noem die verskeie soorte Strukturele Kapitaal waaroor die bank beskik?

- | | |
|-----------------------------------|-------|
| Handelsmerke, patente en kopiereg | |
| Inligtingstelsels | |
| Interne prosesse | |
| Ander (spesifiseer asb.) | |

29. Is daar koste verbonde aan die verkryging en behoud van Strukturele Kapitaal?

☐ Ja (gaan na vraag 29.1)

☐ Nee

29.1 Watter soort koste kom voor by Strukturele Kapitaal?

☐ Installasiekoste

☐ Jaarlikse fooie

☐ Registrasiekoste

☐ Interne prosesse

☐ Ander koste

30. Hoe lank hou die bank Strukturele Kapitaal voordat dit verander?

.....
.....

Definisie — Menslike Kapitaal verwys na die vermoë, talent, ervaring en opleiding van 'n organisasie se werknemers, wat nodig is om oplossings aan kliënte te verskaf en innoverend te dink.

31. Word werknemers as Menslike Kapitaal beskou?

☐ Ja (gaan na vraag 31.1)

☐ Nee (gaan na vraag 31.2)

31.1 Watter soort werknemers word as Menslike Kapitaal beskou?

.....
.....

31.2 Hoekom word werknemers nie as Menslike Kapitaal beskou nie?

.....
.....

32. Watter behoeftes het werknemers?

- ☐ Salaris
- ☐ Byvoordele
- ☐ Werksomstandighede
- ☐ Erkenning
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

33. Watter byvoordele en koste is van toepassing op werknemers?

- ☐ Medies
- ☐ Pensioen
- ☐ Fleksietyd
- ☐ Verlof
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

34. Hoe word werknemers gemotiveer?

- ☐ Vergoeding
- ☐ Opleiding
- ☐ Erkenning
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

Definisie – Verhoudingskapitaal verwys na alle verhoudinge en/of koppelvlakke wat 'n organisasie met rolspelers binne en buite die organisasie het.

35. Word Verhoudingskapitaal as Intellektuele Kapitaal beskou?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (gaan na vraag 35.1)

35.1 Hoekom word Verhoudingskapitaal nie as Intellektuele Kapitaal beskou nie?

.....
.....

36. Watter prosedures word gevolg om kliënte gelukkig te hou?

.....
.....

37. Watter koste is by Verhoudingskapitaal betrokke?

.....
.....

38. Word alle kliënte dieselfde behandel en aandag aan geskenk?

☐ Ja

☐ Nee (gaan na vraag 38.1)

38.1 Gee redes waarom kliënte nie dieselfde aandag kry nie.

.....
.....

Afdeling C: Metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal

Hierdie afdeling behandel die verskeie metingsmetodes wat deur 'n organisasie gebruik kan word om 'n akkurate waarde te bepaal vir Intellektuele Kapitaal wat in 'n organisasie voorkom.

39. Watter metingsmetodes word tydens die meting van Intellektuele Kapitaal gebruik?

39.1 Menslike Kapitaal

.....
.....
.....
.....

39.2 Strukturele Kapitaal

.....
.....
.....
.....

39.3 Verhoudingskapitaal

.....

.....

.....

.....

40. Is die metingsmetodes betrokke by die meting van Intellektuele Kapitaal doeltreffend?

☐ Ja

☐ Nee (gaan na vraag 40.1)

40.1 Hoekom is metingsmetodes vir Intellektuele Kapitaal nie doeltreffend nie?

.....

.....

41. Watter probleme kom voor by die metingsproses?

.....

.....

42. Word alle koste van Intellektuele Kapitaal in ag geneem gedurende die metingsproses?

☐ Ja

☐ Nee (gaan na vraag 42.1 en vraag 42.2)

42.1 Hoekom word sekere koste uitgelaat?

.....

.....

42.2 Watter koste word uitgelaat?

.....

.....

.....

.....

43. Word spesifieke prosedures gevolg gedurende die metingsproses?

.....

.....

.....

.....

44. Watter personeel is by die metingsproses van Intellektuele Kapitaal betrokke?

- ☐ Direkteure
- ☐ Finansiële bestuurders
- ☐ Werknemers
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

Afdeling D: Openbaarmaking

Hierdie afdeling behandel die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal wat in die organisasie voorkom.

45. In watter formaat word Intellektuele Kapitaal in die finansiële state van die bank getoon?

.....

.....

.....

.....

46. Hoe akkuraat is die waarde wat in die state getoon word?

- ☐ Swak
- ☐ Aanvaarbaar
- ☐ Goed

47. Wie is by die opstel van finansiële state betrokke?

- ☐ Direkteure
- ☐ Werknemers
- ☐ Bestuurders
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

48. Watter Menslike Kapitaal is by die opstel van finansiële state betrokke?

- ☐ Bestuurders
- ☐ Direkteure
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

49. Hoe word die finansiële state aan rolspelers meegedeel?

- ☐ Direkte kontak
- ☐ Koerante
- ☐ Elektronies
- ☐ Gedrukte brosjures
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

50. Word die standpunte met betrekking tot die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal in ag geneem?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (gaan na vraag 50.1)

50.1 Hoekom word die standpunte nie in ag geneem nie?

.....

.....

51. Wie is die belanghebbendes by die openbaarmaking van Intellektuele Kapitaal?

- ☐ Direkteure
- ☐ Aandeelhouers
- ☐ Publiek
- ☐ Werknemers
- ☐ Ander (spesifiseer asb.)

52. Hoe lank neem die proses met die opstel en finalisering van finansiële state?

.....

.....

.....

.....

Baie dankie vir u tyd en moeite

BYLAE B

STANDPUNTE

Objective

1. The purpose of this Standard is to prescribe the accounting treatment of intangible assets which are not covered specifically in another Standard. This standard requires entities to recognize an intangible asset if, and only if certain criteria are met. The Standard also specifies how to determine the carrying amount of intangible assets, and requires disclosure of specific information on these assets.

Scope

2. This Standard applies to all entities in accounting for intangible assets, except in the following cases:
 - (a) Intangible assets that are covered in other Standards;
 - (b) Financial assets, as defined in IAS 32 Financial Instruments: Presentation;
 - (c) Recognition and valuation of exploration and evaluation assets (see IFRS 6 Exploration for and evaluation of mineral resources) and
 - (d) Expenditures related to the development and extraction of minerals, oil, natural gas and similar non-regenerative resources.
3. In the event that another Standard deals with accounting for a specific class of intangible asset, an entity applies that Standard instead of this. For example, this Standard does not apply to:
 - (a) Intangible assets held by the entity for sale in the ordinary course of its activities (see IAS 2 Inventories and IAS 11 Construction Contracts).
 - (b) Deferred tax assets (see IAS 12 Income Taxes).
 - (c) Leases to be included in the scope of IAS 17 Leases.
 - (d) Claims arising for the salaries of employees (see IAS 19 Employee Benefits).
 - (e) Financial assets as defined in IAS 32. The recognition and valuation of certain financial assets can be found in IAS 27 Consolidated and Separate Financial Statements, IAS 28 Investments in Associates and IAS 31 Interests in Joint Ventures.
 - (f) Goodwill arising from business combinations (see IFRS 3 Business Combinations).
 - (g) Deferred acquisition costs and intangible assets arising from the contractual rights of an insurer in insurance contracts that are within the scope of IFRS 4 Insurance Contracts. IFRS 4 requires disclosure requirements specific to those deferred acquisition costs, but not for intangible assets. Therefore, the disclosure requirements of this standard apply to those intangible assets.
 - (h) Non-current intangible assets classified as held for sale (or included in a disposal group classified as held for sale) in accordance with IFRS 5 Non-current Assets Held for Sale and

Discontinued operations.

4. Some intangible assets may be contained in, or contain, a holder of nature or physical appearance, such as a compact disc (in the case of software), legal documentation (in the case of a license or patent) or film. In determining whether an asset, which includes both tangible and intangible, will be treated under IAS 16 Property, or as an intangible asset under this Standard, the entity in time of trial to assess which of the two elements has a more significant weight. For example, software for a computer cannot function without a specific program, are an integral part of the team and will be treated as tangible fixed assets. The same applies to a computer operating system. When the software is not an integral part of the team, will be treated as intangible assets.
5. This Standard applies, inter alia, to the disbursements for expenses of advertising, staff training, beginning the activity or entity and those for research and development. The research and development activities are aimed at developing new knowledge. Therefore, although these activities may result in an asset with physical (e.g. a prototype), the material substance of the element is of secondary importance with regard to its intangible component, which is composed of knowledge embodied in the asset question.
6. In the case of a lease, the underlying asset may be either tangible or intangible. After initial recognition, the lessee shall account for an intangible asset held in the form of a lease, as provided in this Standard. The rights under licensing agreements for items such as films, video recordings, plays, manuscripts, patents and reprographic rights are excluded from the scope of IAS 17, but are within the scope of this standard.
7. The exclusions from the scope of a Rule may, in the case of certain activities or transactions that are of such a specialized nature accounting issues arise, they need different treatment. This is the case of accounting for expenditure on the exploration, development

or extraction of oil, gas and mineral deposits in extractive industries, as well as in the case of insurance contracts. Therefore, this Standard does not apply to expenditure incurred in these activities and contracts. However, this Standard is applicable to other intangible assets used (such as software) and other disbursements (such as those corresponding to the beginning of the activity), in extractive industries or in the insurers.

Definitions

The following terms are used in this Standard with the meanings specified:

An active market is a market where there are all the following conditions:

- (a) The items traded in the market are homogeneous;
- (b) It can find buyers and sellers at any time;
- (c) Prices are available to the public. Date of agreement in a business combination is the date on which substantial agreement is reached between the parties involved in the combination and in the case of publicly traded entities; it is announced to the public. In the case of a hostile takeover, the earliest date that yields a substantive agreement between the parties involved in the combination is one in which they have accepted the offer of the acquiring a number of owners of the foreground which is enough to gain control over it. Depreciation is the systematic allocation of the depreciable amount of an intangible asset during the years of its life.

An asset is a resource:

- (a) Controlled by the entity as a result of past events and
- (b) The entity expects to obtain in the future economic benefits. Carrying amount is the amount at which an asset is recognized in the balance, after deducting accumulated depreciation and accumulated impairment losses, which relate to it. Cost is the amount of cash or cash equivalents paid or the fair value of the consideration given to acquire an asset at the time of its acquisition or construction or, where applicable, the amount attributed to that asset when initially recognized according to the specific requirements of other IFRSs, e.g. IFRS 2 Share-based Payment. Depreciable amount is the cost of an asset or the amount it has replaced, less its residual value. Development is the application of research results or any other kind of scientific knowledge to a particular plan or design for the production of materials, products, methods, processes or systems new or substantially improved before the start of his production or commercial use.

Entity-specific value is the present value of cash flows the entity expects to receive by the continued use of an asset and the sale or other disposition thereof, at the end of its useful life. In the case of a liability is the present value of cash flows it expects to incur to cancel. Fair value of an asset is the amount for which an asset could be exchanged between willing parties informed in a transaction entered into arm's length. The impairment loss is the amount that exceeds the carrying amount of an asset exceeds its recoverable amount. An intangible asset is an identifiable asset, non-monetary and without physical. Monetary assets are cash and assets that are to receive or determinable amounts of money. Research is original and whoever planned study, undertaken with the aim of gaining new scientific or technological knowledge. The residual value of an asset is the estimated amount that an entity would currently obtain for the sale or other disposition of assets, after deducting the estimated costs of that sale or disposal if the asset were already of the age and condition expected at the end of its useful life.

Useful life is:

- (a) The period during which it expects to use the depreciable asset by the entity;
- (b) The number of production or similar units expected to be obtained from the asset by the entity.

Intangible assets

9. Often, entities expend resources, or incur liabilities in the acquisition, development, maintenance or enhancement of intangible resources such as scientific or technical knowledge, design and implementation of new processes or systems, licenses or concessions, intellectual property, commercial knowledge or trademarks (including brand names and publishing rights). Common examples of items that fall under these broad headings are computer software, patents, copyright, movies, customer lists, mortgage servicing rights, fishing licenses, import quotas, the franchises, business relations with customers or suppliers, customer loyalty, market share and marketing rights.
10. Not all the items described in paragraph 9 meet the definition of an intangible asset, that is, identifiability, control over a resource and existence of future economic benefits. If an element within the scope of this Standard does not meet the definition of intangible asset, the amount derived from its purchase or generate it internally by the entity, is recognized as an expense in the period in which incurred. However, if the item had been acquired in a business combination will form part of goodwill recognized on the date of acquisition (see paragraph 68).

Identifiability

11. The definition of an intangible asset requires that it be identifiable, so it can be distinguished clearly from goodwill. The goodwill acquired in a business combination represents a payment made by the acquirer in anticipation of future economic benefits from assets that could not be individually identified and separately recognized. These future economic benefits may result from the synergy that occurs between the identifiable assets acquired or from assets that, individually, are not eligible for recognition in the financial statements but for which the acquirer is willing to pay when making a business combination.

12. An asset meets the identifiability criterion included in the definition of an intangible asset when:

- (a) Is separable, i.e. is capable of being separated or divided from the entity and sold, assigned, as in farming, leased or exchanged, either individually or together with the contract, asset or liability that relates; or
- (b) Arises from contractual or other legal rights, regardless of whether those rights are transferable or separable from the entity or other rights or obligations.

Control

13. An entity controls an asset if you have the power to obtain the future economic benefits emanating from the resources that underlie it, and also could restrict the access of others to those benefits. The capacity of an entity has to control the future economic benefits of an intangible asset are justified, normally stem from legal rights that are enforceable in court. In the absence of such rights of legal, will be more difficult to demonstrate control. Yet legal enforceability of a right in the element is not a necessary condition for the existence of control, since the entity may exercise control over future economic benefits otherwise.

14. The technical and market knowledge can lead to future economic benefits. An entity controls those benefits if, for example, has such knowledge protected by legal rights such as intellectual property or copyright, the restriction of trade agreements (if they were allowed), or by a legal obligation on employees to maintain confidentiality.

15. An institution may have a team of trained people, so you can identify opportunities to improve their level of competition by improving their specialist training, which will produce future economic benefits. The entity may also expect that the staff continue to provide its services within the entity. However, generally, the entity will be insufficient control over the expected future profits that can produce a team of employees with greater specialization, and to consider that the amounts spent on training meet the definition of an intangible asset.

For similar reasons, it is unlikely that technical skills or management of specific character meet the definition of intangible asset, unless they are protected by legal rights to use it and achieve the economic benefits expected from it, and also meet the other conditions of the definition of an intangible asset.

16. The entity may have a portfolio of customers or a market share, and expect that due to the efforts in building customer relationships and loyalty, they will continue to demand goods and services they are offering. However, in the absence of legal rights or other forms of control to protect this expectation of continuing relationships and loyalty by customers, the entity will, in general, an insufficient control over the economic benefits that could accrue of them, as to consider that such items (portfolio of customers, market share, customer relations, customer loyalty) meet the definition of an intangible asset. When you do not have legal rights to protect customer relationships, exchange transactions for the same or similar non-contractual relationships with customers (other than those that are part of a business combination) that the entity is nonetheless , able to control the future economic benefits expected from the relationship with customers. As such exchange transactions also show that customer relationships are separable, those customer relationships meet the definition of an intangible asset.

Future economic benefits

17. Among the future economic benefits from an intangible asset include revenues from the sale of products or services, cost savings and other income different from the use of the asset by the entity. For example, the use of the intellectual within the production process may reduce future production costs rather than increase future revenues.

Recognition and Measurement

18. The recognition of an item as an intangible asset requires an entity to demonstrate that the item meets:

- (a) The definition of intangible asset (see paragraphs 8 to 17) and
- (b) The criteria for recognition (see paragraphs 21 to 23).

This requirement applies to costs incurred initially to acquire or internally generate an intangible asset and those in which incurred subsequently to add, replace parts or perform maintenance.

19. The paragraphs 25 to 32 deal with the application of the recognition criteria for intangible assets acquired separately, and paragraphs 33 to 43 deal with their application to intangible assets acquired in a business combination. Paragraph 44 deals with the initial measurement of intangible assets acquired through a government grant, the paragraphs 45 to 47 deal with the intangible asset swaps and paragraphs 48 to 50, the treatment of internally generated goodwill. Paragraphs 51 to 67 sought initial recognition and evaluation of internally generated intangible assets.

20. The nature of intangible assets is such that, in many cases there is no possibility of performing in the asset additions or replacements of parts. Consequently, most subsequent expenditures are likely to keep the expected future economic benefits embodied in an existing intangible asset, but not meet the definition of an intangible asset and the recognition criteria contained in this Standard. Furthermore, it is often difficult to attribute subsequent expenditure directly to an intangible asset, not the business overall. Therefore, only rarely, subsequent expenditure incurred after the initial recognition of an acquired intangible asset or after completion of an internally-generated intangible asset be recognized in the carrying amount of the asset. According to paragraph 63, subsequent expenditure on brands, mastheads of newspapers or magazines, publishing titles, customer lists or other similar items (whether acquired externally or internally generated) is always recognized in profit or loss which incurred. This is because such expenditure cannot be distinguished from disbursements to develop the business as a whole.
21. An intangible asset is recognized if, and only if:
- (a) it is probable that future economic benefits that are attributable to the asset will flow to the entity, and
 - (b) the cost of the asset can be measured reliably.
22. An entity shall assess the probability of future economic benefits using reasonable assumptions and unfounded, that represent the best estimates of management for all of the economic conditions that exist during the life of the asset.
23. The entity shall use his trial to assess the degree of certainty attached to the flow of future economic benefits attributable to the use of assets, from the evidence available at the time of initial recognition, giving greater weight to evidence from external sources.
24. Goodwill will be valued initially at cost.
- Independent acquisition
25. Normally, the price paid by the entity to independently acquire an intangible asset reflects expectations about the likelihood that future economic benefits embodied in the asset will flow to the entity. In other words, the effect of probability is reflected in the cost of the asset. Therefore, the probability criterion for recognition as a requirement contained in paragraph (a) of paragraph 21 shall be deemed always satisfied in the case of intangible assets acquired independently.
26. Moreover, the cost of an intangible asset acquired independently can usually be measured reliably. This is particularly true when the consideration for the purchase takes the form of cash or other monetary assets.
27. The cost of an intangible asset acquired independently comprises:
- (a) the purchase price, including import tariffs and non-recoverable taxes that fall on the acquisition, after deducting trade discounts and rebates, and
 - (b) any costs directly attributable to preparing the asset for its intended use.
28. Examples of directly attributable costs:
- (a) The cost of employee benefits (as defined in IAS 19), directly derived from the active set in their conditions of use;
 - (b) Professional fees arising directly from the asset to its terms of use, and
 - (c) The costs of testing whether the asset is functioning properly.
29. Examples of expenditures that are not part of the cost of an intangible asset are:
- (a) Costs of introducing a new product or service (including costs of advertising and promotional activities);
 - (b) The costs associated with opening for business in a new location or a new class of customer (including costs for staff training) and
 - (c) Costs of administration and other general overhead costs.
30. The recognition of costs in the carrying amount of an intangible asset will end when the asset is in place and conditions for operating in the manner intended by management. Therefore, the costs incurred by the use or the rescheduling of the use of an intangible asset are not included in the carrying amount of the asset. For example, the following costs are not included in the carrying amount of goodwill:
- (a) The costs incurred when an element capable of operating in the manner intended by management has yet to be started and
 - (b) Initial operating losses, such as those generated while realizing the demand for products made with the asset.
31. Some operations occur in connection with the development of an intangible asset is not necessary to locate the asset in the condition necessary for it to operate as intended by management. These incidental operations may occur before or during development

activities. Because these ancillary operations are not essential for the asset can operate in the manner intended by management, revenues and expenses associated with operations are recognized in profit of exercise, by inclusion in the appropriate class of income and expenses.

32. If, in the acquisition of an intangible asset is deferred for a period beyond normal credit terms, its cost is the cash price equivalent. The difference between this amount and the total payments is recognized as interest expense, over the period of credit unless it is capitalized in accordance with IAS 23 Borrowing Costs.

Acquisition as part of a business combination

33. According to the provisions of IFRS 3, if an intangible asset acquired in a business combination, its cost is its fair value at the acquisition date. The fair value of an intangible asset reflects market expectations about the likelihood that future economic benefits embodied in the asset will flow to the entity. In other words, the effect of probability is reflected in measuring the intangible asset's fair value. Therefore, the probability criterion for recognition as a requirement contained in paragraph (a) of paragraph 21 shall be deemed always satisfied in the case of intangible assets acquired in business combinations.
34. Thus, in accordance with this standard and IFRS 3, an acquirer recognizes at the acquisition date, separately from goodwill, an intangible asset of the acquiree if the asset's fair value in question can be measured reliably, irrespective of whether the asset has been recognized by the acquiree before the business combination. This means that the acquirer recognizes as a separate asset from goodwill, research projects and ongoing development of the acquiree, provided they meet the definition of an intangible asset and its fair value can be measured reliably. A research and development project that has acquired entity in the process, meet the definition of an intangible asset when:

- (a) meets the definition of assets and
- (b) is identifiable, i.e. is separable or arises from contractual or other rights of a legal nature.

Determining the fair value of an intangible asset acquired in a business combination

35. The fair value of intangible assets acquired in business combinations can normally be measured with sufficient reliability to be recognized separately from goodwill. When, in consequence of the estimates used to measure the fair value of an intangible asset, there is a range of possible values with different probabilities, that uncertainty will be taken into account in determining the fair value of assets, rather than being indicative of the inability to determine fair value reliably. If an intangible asset acquired in a business combination has a finite useful life, there is a rebuttable presumption that fair value can be measured reliably.
36. An intangible asset acquired in a business combination could be independent, but only when considered along with other material or intangible assets associated with it. For example, it is possible that the title under which publishes a magazine might not be able to be sold separately from the associated database of subscribers, or a trademark for natural spring water could be associated with a particular source and could not be sold independently of it. In such cases, the acquirer recognizes the pool of assets as a single asset, regardless of goodwill if the fair values of assets of the group cannot be measured reliably.
37. A similar case is that the terms "brand" and "brand name" which are often used as synonyms for trademarks and other marks. However, the first general commercial terms normally used to refer to a group of complementary assets as a trademark (or service mark) next to a trade name, formulas, components and technical expertise associated with that brand. The acquirer will recognize as a single asset a group of complementary intangible assets, among which includes a mark, provided the individual fair values of complementary assets cannot be measured reliably. If the fair value of complementary assets could be measured reliably, the acquirer may recognize them as an individual asset assuming that the individual assets have similar useful lives.
38. The only circumstances in which it might not be possible to measure reliably the fair value of an intangible asset acquired in a business combination will be given when the intangible asset arises from legal or contractual rights and either:
- (a) is not separable, or
 - (b) is separable, but there is no history or evidence of exchange transactions for the same or similar assets, and estimating the fair value depends on variables cannot be measured.
39. The quoted prices in active markets provide the most reliable estimate of fair value for an intangible asset (see also paragraph 78). The appropriate market price is usually the current bid price. If offer prices were not available, the price of the most recent similar transaction may provide a basis for estimating the fair value, assuming no significant change occurred in economic circumstances between the transaction date and the date of Fair value of assets.
40. If there is no active market for intangible assets, fair value is the amount the entity would have paid for the asset at the acquisition date, in a transaction between a buyer and a willing seller and knowledgeable, to be performed at arm's length, taking into account the best available information. In determining this amount, an entity considers recent transactions for similar assets.
41. The entities are typically involved in the purchase and sale of intangible assets of singular nature may have developed techniques for indirect estimation of their fair values. These techniques can be used for initial assessment of an intangible asset acquired in a business combination if their objective is to estimate the fair value and whether they reflect current transactions and practices in the sector to which the asset belongs. These techniques include, when appropriate:

- (a) applying multiples reflecting current market transactions to indicators related to profitability of the asset (such as revenue, market share and operating margin), or the flow of rights which could be provided to license exploitation of the asset to a third party in a transaction entered into arm's length (as in the method known as "compensation for the collection of license or use rights), or
- (b) By discounting the estimated future cash flows of the asset.

Subsequent expenditure on a project acquired research and development in progress

42. The Expenditure on research and development that:

- (a) Are associated with a research and development project underway, acquired separately or in a business combination and recognized as an intangible asset and
- (b) Incurred after the acquisition of that project.

To be accounted for in accordance with paragraphs 54 to 62.

The application of the requirements in paragraphs 54 to 62 means that subsequent expenditure associated with a research and development underway purchased separately or in a business combination and recognized as an intangible asset are:

- (a) Recognized as an expense when incurred, provided that such disbursements research;
- (b) recognized as an expense when incurred, if it is for development expenditure not satisfying the criteria set out in paragraph 57 for recognition as an intangible asset and
- (c) Added to the carrying amount of research and development project under way acquired, whether disbursements by development meet the recognition criteria in paragraph 57.

Acquisition through government grant

44. In some cases, the intangible asset may be acquired free or at nominal cost, through government grant. This can happen in cases where the government transferred or assigned to the entity's intangible assets, such as landing rights, licenses to operate radio or television licenses or quotas or rights of access to other resources, as restricted. As set out in IAS 20 Accounting for Government Grants and Disclosure of Government Assistance, an entity may choose to acknowledge, at baseline, both the intangible asset as a grant, at their fair values. If the entity did not choose the accounting treatment described above, recognize the asset initially by a symbolic value (as the other treatment permitted in IAS 20) plus any expenditure that directly attributable to the operations of preparing the asset for the use to which it is intended.

Asset swaps

45. Some intangible assets may be acquired in exchange for one or more non-monetary assets or a combination of monetary and nonmonetary assets. The following discussion refers only to an exchange of a non-monetary asset for another, but also applies to all exchanges described in the first sentence of this paragraph. The cost of that intangible asset is measured at fair value unless (a) the exchange transaction lacks commercial, or (b) cannot be measured reliably the fair value of the asset received nor the asset given up. The acquired item is measured in this way even if the institution is unable to cancel immediately the asset given up. If the item purchased is not measured at fair value, its cost is measured at the carrying amount of the asset given up.

46. The entity determines whether an exchange transaction has commercial substance by considering the extent to which expected to change future cash flows as a result of such transaction. An exchange has commercial substance if:

- (a) The configuration (risk, timing and amount) of cash flows of the asset received differs from the configuration of the cash flows of the transferred asset, or
- (b) The specific value for the entity, a part of their activities affected by the swap, is modified as a result of the exchange, and
- (c) The difference in (a) or (b) is significant relative to the fair value of the assets exchanged. In determining whether an exchange transaction has commercial substance, the specific value for the principal part of its operations affected by the transaction shall take into account cash flows after tax. The result of these tests can be clear without an entity should perform detailed calculations.

47. In paragraph (b) of paragraph 21 specifies that a condition for recognition of an intangible asset is that the cost of that asset can be measured reliably. The fair value of an intangible asset for which there are no comparable market transactions, can be measured reliably if (a) the variability in the range of reasonable fair value estimates is not significant, or (b) the probabilities of the various estimates within the range can be reasonably assessed and used in estimating fair value. If the entity is able to determine reliably the fair value of the asset received or the asset given up, will use the fair value of the asset given to assess the cost of the asset received, unless you have a clearer evidence of fair value asset received. Internally generated goodwill

48. The internally generated goodwill is not recognized as an asset.

49. In some cases, expenditure is incurred to generate future economic benefits, without necessarily generating an intangible asset that meets the recognition criteria in this Standard. It is often said that these expenditures contribute to an internally generated goodwill. The goodwill generated by the entity itself is not recognized as an asset because it is not an identifiable resource (i.e., not separable or arises from contractual or other legal rights) controlled by the entity that can be measured reliably at cost.
50. The differences, in a given time, between the market value of the entity and the carrying amount of its identifiable net assets, may capture a wide range of factors affecting the value of the entity as a whole. However, it can be considered that these differences represent the cost of intangible assets controlled by the entity.

Other intangible assets generated internally

51. It is sometimes difficult to assess whether an internally generated intangible asset qualifies for recognition as an asset, as a result of problems:
- (a) Determine whether and at what time, emerges an identifiable asset to be derived, so likely to generate future economic benefits and
 - (b) Establish the cost of the asset reliably. In some cases, the cost of generating an intangible asset internally cannot be distinguished from the cost of maintaining or improving internally generated goodwill, or the cost to carry out day to day activities of the entity. Therefore, in addition to complying with the requirements for recognition and initial measurement of an intangible asset, the entity applies the requirements and guidelines set out in paragraphs 52 to 67 for all internally generated assets.
52. To assess whether an internally generated intangible asset meets the criteria for recognition, an entity classifies the generation of the asset:
- (a) The research stage, and
 - (b) The development phase.

Although the terms "research" and "development" have been defined in this Standard, the "research phase" and "development phase" has the meaning of it, a broader meaning.

53. If the entity is not able to distinguish the research phase of the development phase of an internal project to create an intangible asset expenditures incurred will this project as if they were supported only in the research phase.

Research phase

54. It is not recognized intangible assets arising from research (or research phase of internal projects). Expenditure on research (or in the research phase, in an internal project) shall be recognized as expense in the period in which incurred.
55. In the research phase of an internal project, the entity can demonstrate that there is an intangible asset that can generate probable future economic benefits. Therefore, this expenditure is recognized as an expense when they occur.
56. Following are examples of research activities:

- (a) Activities aimed at obtaining new knowledge;
- (b) Exploration, evaluation and final selection of applications of research findings or other knowledge;
- (c) The search for alternatives for materials, devices, products, processes, systems or services;
- (d) the formulation, design, evaluation and final selection of possible alternatives for materials, devices, products, processes, systems or services that are new or have been improved.

Development Phase

57. An intangible asset arising from development (or from the development phase of an internal project) shall be recognized as such if and only if, the entity can demonstrate all of the following:
- (a) The technical feasibility of completing the production of the intangible asset so that may be available for use or sale.
 - (b) Its intention to complete the intangible asset in question, and use or sell.
 - (c) Its ability to use or sell the intangible asset.
 - (d) How the intangible asset will generate probable future economic benefits. Among other things, the entity can demonstrate the existence of a market for the output of the asset or the intangible asset itself or, in the event that will be used internally, the usefulness of the intangible asset.

- (e) The availability of adequate technical, financial or otherwise, to complete the development and use or sell the intangible asset.
 - (f) Its ability to measure reliably the expenditure attributable to the intangible asset during its development.
58. In the development phase of an internal project, an entity may, in some instances, identify an intangible asset and demonstrate that it will generate probable future economic benefits. This is because the development phase in a project covers more advanced stages of the research phase.
59. Following are examples of development activities:
- (a) The design, construction and testing prior to production or use of models and prototypes;
 - (b) The design of tools, dies, molds and templates involving new technology;
 - (c) The design, construction and operation of a pilot plant that does not have a scale economically feasible for commercial production and
 - (d) the design, construction and testing of a chosen alternative for materials, devices, products, processes, systems or services that are new or have been improved.
60. To establish whether an intangible asset will generate probable future economic benefits, the entity will assess the economic returns to be received the same using the principles of IAS 36 Impairment of assets. If the asset would generate income only when acting in combination with other assets, an entity applies the concept of cash-generating unit, established in IAS 36.
61. The availability of resources to complete, use and benefit from an intangible asset can be demonstrated, for example through the existence of a business plan that highlights the technical, financial or otherwise, required and entity's ability to source these resources. In some cases, an entity demonstrates the availability of external funding, through obtaining a lender's indication of its willingness to finance the plan submitted.
62. Often the cost of the system entity can reliably assess the associated costs of internal generation of an intangible asset, such as salaries and other expenses incurred in ensuring the rights of intellectual property or licenses or to develop software.
63. It is recognized as intangible assets brands, mastheads of newspapers or magazines, publishing titles stamps, the customer lists and other similar items that have been generated internally.
64. The expenditure incurred for the internal generation of brands, mastheads, publishing titles stamps, customer lists or other similar items cannot be distinguished from the cost of developing the business as a whole. Therefore, these items are not recognized as intangible assets.

Cost of an internally generated intangible asset

65. The cost of an internally generated intangible asset for the purposes of paragraph 24 is the sum of the expenditure incurred from the time the item meets the conditions for recognition set out in paragraphs 21, 22 and 57. Paragraph 71 prohibits reinstatement in the form of assets, the expenditure previously recognized as expenses.
66. The cost of internally generated intangible assets comprise all directly attributable costs to create, produce and prepare the asset for it to operate as intended by management.

Examples of directly attributable costs:

- (a) Costs of materials and services used or consumed in generating the intangible asset;
 - (b) Costs of employee benefits (as defined in IAS 19) derived from the generation of the intangible asset;
 - (c) Fees for registering the right, and
 - (d) Amortization of patents and licenses that are used to generate intangible assets. In IAS 23 sets out the criteria for recognizing borrowing costs as a component of cost of internally generated intangible assets.
67. The following are not components of the cost of internally generated intangible assets:
- (a) Administrative expenditures, sales or other general overhead expenditure unless the expenditure can be directly attributed to preparing the asset for use;
 - (b) Inefficiencies clearly identified, and initial operating losses incurred before the asset achieves planned performance and
 - (c) The expenditures for training of personnel who operate the asset.

Recognition as an expense

68. The Expenditure on an intangible item shall be recognized as expenses when incurred, unless one of the following circumstances:

- (a) Included in the cost of an intangible asset that meets the recognition criteria (see paragraphs 18 to 67), or
- (b) The item is acquired in a business combination, and cannot be recognized as an intangible asset. In that case, this amount (included in the cost of business combination) will be part of the amount attributed to goodwill at the acquisition date (see IFRS 3).

69. In some cases, expenditure is incurred to provide future economic benefits to an entity, but not acquired or created any assets or intangible or otherwise which may be recognized as such. In the case of supply of goods, the entity recognizes these payments as an expense, provided he has a right of access to these goods. In the case of supply of services, the entity recognizes the disbursement as an expense whenever you receive services. For example, expenditure on research is recognized as an expense when incurred in them (see paragraph 54), except that acquired as part of a business combination. Other examples of expenditure that is recognized as an expense when incurred in them are:

- (a) Disbursements by establishment (i.e., costs of implementation of activities), unless the relevant items included in the cost of an item of property, according to the provisions of IAS 16. The disbursements by settlement costs may include initiation of activities such as legal and administrative costs incurred in the creation of a body corporate, capital expenditure required to open a new facility, an activity or to start a farm (pre-opening costs) or costs of launching new products or processes (pre-operating costs).
- (b) Disbursements for activities.
- (c) Disbursements by advertising and promotional activities (including mail order catalogs).
- (d) Disbursements by relocating or reorganizing part or all of an entity.

69A. An entity has a right of access to goods when holding Similarly, have a right of access to these goods if these have been built by a supplier under the terms of a supply contract and the entity may require delivery thereof in exchange for payment. The services are received when they are provided by a supplier under a contract for delivery to the entity and not when the entity uses to provide another service, for example, to deliver a notice to customers.

70. When a payment for goods was made before the entity obtaining a right of access to these goods, paragraph 68 does not prevent it recognizes the prepayment as an asset. Similarly, when payment for services was made before the entity receives the services, paragraph 68 does not prevent it recognizes the prepayment as an asset.

Prohibition of recognizing as assets prior year expenditures

71. The expenditure on intangible assets initially recognized as an expense shall not be recognized later as part of the cost of an intangible asset.

MEASUREMENT AFTER RECOGNITION

72. The entity shall choose as its accounting policy between the cost model in paragraph 74 or the revaluation model in paragraph 75. If an intangible asset is accounted for under the revaluation model, all other assets belonging to the same class will also be recorded using the same model, unless there is an active market for the asset class.

73. A class of intangible assets is a grouping of assets of similar nature and use in the activities of the entity. The items belonging to the same class of intangible assets are revalued simultaneously to avoid selective revaluation of assets and the amounts of intangible assets in the financial statements represent a mixture of costs and values as at different dates.

Cost Model

74. Subsequent to initial recognition, an intangible asset is carried at cost less accumulated depreciation and any accumulated impairment losses in value.

Revaluation Model

75. With Subsequent to initial recognition, an intangible asset is carried at revalued amount, which is its fair value at the time of revaluation, less accumulated depreciation, and the aggregate amount of impairment losses he has suffered. To determine the amount of revaluations under this Standard, the fair value is determined by reference to a market active. The revaluation will be made with sufficient regularity to ensure that the carrying amount of the asset in the balance sheet date differs significantly from that could be determined using fair value.

76. The revaluation model does not include:

- (a) The revaluation of intangible assets that have not previously been recognized as assets, nor

(b) The initial recognition of intangible assets at amounts other than cost.

77. The revaluation model is applied after the asset has been recognized initially at cost. If, however, is recognized only as an active, part of the total cost of the item, for not fulfilling the criteria for recognizing it to reach an intermediate stage of production process (see paragraph 65), the revaluation model may be applied to all assets. In addition, the revaluation model can be applied to an intangible asset that is received through government grant and is recognized by a symbolic value (see paragraph 44).
78. It is rare that there is an active market, such as described in paragraph 8, for intangible assets, although it is possible there. For example, in some countries, active market may exist for freely transferable taxi licenses and for licenses or fishing quotas and production. However, there are no active markets for the brands, mastheads of newspapers or magazines, film rights or sheet music, patents or trademarks, because each of these assets has peculiarities that make them unique. Moreover, although the intangible assets are bought and sold, contracts are negotiated between buyers and sellers acting in isolation, and therefore the transactions are relatively infrequent. For these reasons, the price paid for an asset may not provide sufficient evidence of fair value of another. Moreover, very often, prices are not available to the public.
79. The frequency of revaluations depends on the volatility of the fair values of intangible assets that are subject to revaluation. If the fair value of a revalued asset differs materially from its carrying amount will require a reassessment. Certain intangible assets may experience significant movements and volatility in fair value thus necessitating annual revaluation. Such frequent revaluations are unnecessary for intangible assets with only insignificant movements in fair value.
80. When an intangible asset is revalued, any accumulated depreciation until the date of revaluation can be treated in two ways:
- (a) Restated proportionately with the change in the gross carrying amount of assets, so that the carrying amount of the same after revaluation equals its revalued amount, or
 - (b) Eliminated against the gross carrying amount of assets, so that restates what is the net worth result, up to the revalued amount of the asset.
81. If an intangible asset within a class of revalued intangible assets, could not be revalued because there is no active market for it, the item in question is carried at cost less accumulated depreciation and impairment losses cumulative value could have affected him.
82. If no longer be determined the fair value of an intangible asset, by missing the market serves as a reference asset, the carrying amount of the element will be the revalued amount at the date of the last revaluation by reference to active market, unless the accumulated depreciation and impairment losses accumulated.
83. The fact that there still exists an active market for an item come to revalue the intangible asset may indicate that the value of that asset has been impaired and therefore it is necessary to implement the content of IAS 36.
84. If, at some later date, the fair value of goodwill be determined by reference back to an active market, it applies the revaluation model from the same date.
85. If you increase the carrying amount of an intangible asset revaluation as a result of this increase is recognized in accumulated other comprehensive and result in equity under the heading of revaluation surplus. However, the increase is recognized in profit or loss to the extent involving reverses a revaluation decrease of the same asset previously recognized in earnings.
86. When a reduction in the carrying amount of an intangible asset following a revaluation, the decrease is recognized in profit or loss. However, the reduction is recognized in other comprehensive outcome to the extent that credit balance exists in the revaluation surplus relating to that asset. The decrease recognized in other comprehensive result reduces the amount accumulated in equity under the heading of revaluation surplus.
87. When are deemed to be, reserves cumulative revaluation surplus included in equity may be transferred directly to the account of retained earnings. The total amount of the revaluation surplus may be performed when there is alienation or other disposition of assets. However, can also be made part of the amount of the revaluation surplus, as it is used by the entity, in which case the amount to be construed as the difference between depreciation for the current year, calculated from the revalued carrying amount, and would have been calculated using the historical cost of assets. The transfer from revaluation surplus to retained earnings is not made with changes in the outcome

Life

88. The entity shall assess whether the useful life of an intangible asset is finite or indefinite and, if finite, will assess the duration or the number of production or similar units that constitute life. The entity considers that an intangible asset has an indefinite useful life when, on the basis of an analysis of all relevant factors, there is no foreseeable limit to the period over which the asset is expected to generate active net inflows cash for the entity.
89. The recording of an intangible asset is based on his life. An intangible asset with a finite useful life are amortized (see paragraphs 97 to 106), while an intangible asset with an indefinite useful life are not amortized (see paragraphs 107 to 110). Illustrative Examples accompanying this Standard illustrate the determination of useful life for different intangible assets and the subsequent accounting for those assets based on measurements of the lifetime.

90. To determine the life of an intangible asset, one must consider many factors, including:
- (a) The expected usage of the asset by the entity and whether the asset could be managed efficiently by another management team different;
 - (b) The typical life cycle of the product, as well as public information on estimates of useful life for similar types of assets that are used in a similar way;
 - (c) Impact of technical obsolescence, technological, commercial or otherwise;
 - (d) The stability of the industry in operating assets and changes in market demand for products or services produced with the asset;
 - (e) Expected actions by competitors, whether current or potential competitors;
 - (f) The level of maintenance expenditure required to achieve the expected economic benefits of assets as well as the ability and willingness of the entity to achieve that level;
 - (g) The period of control over the asset and the legal limits or other similar limits on the use of assets, such as the expiration date of the leases associated with it, and
 - (h) If the asset's useful life depends on the useful life of other assets held by the entity.
91. The term "indefinite" does not mean "infinite." The life of an intangible asset reflects only the level of future maintenance expenditures needed to preserve the asset in its normal level of performance, measured at the date on which an estimated useful life of assets as well as the ability of the entity and its intention to reach that level. The conclusion that the life of an intangible asset is indefinite should not depend on the surplus of future capital expenditure initially planned on the assets required to maintain that level of performance.
92. Given the experience of rapid changes in technology, software and other intangible assets are subject to rapid technological obsolescence. It is therefore likely that life is short.
93. The life of an intangible asset can be very long or even indefinitely. Uncertainty justifies a conservative estimate of the useful life of goodwill, but does not justify the choice of an amortization period that is so short that it is unreal.
94. The life of an intangible asset that arises from contractual or other legal rights shall not exceed the term of the contract or legal rights, but may be lower, depending on the period over which the entity expects to use the asset. If the contract or other legal rights have been set for a limited period may be renewed, the useful life of intangible assets include the renewal period only if there is evidence to support renewal by the entity without significant cost.
95. It may be economic and legal factors influencing the life of an intangible asset. Economic factors determine the period over which to receive future economic benefits. Legal factors may restrict the time interval in which the entity will control access to these benefits. The useful life is the shortest period of determined by these factors.
96. The existence of the following factors, among others, indicates that renewal of legal rights is virtually certain, without incurring a significant cost:
- (a) There is evidence, possibly based on experience, that will be renewed any contractual or other legal rights. If the renewal is contingent required the consent of a third party is needed evidence that the third party will access;
 - (b) There is evidence that the conditions for renewal are met, and
 - (c) The cost of renewal for the entity is not significant compared to the future economic benefits expected to flow to the entity because of the renovation. If the cost of renewal is significant compared to the future economic benefits expected to flow to the entity following the renewal, costs of "renewal" represent, in essence, the acquisition cost of a new intangible asset at the renewal date.

Intangible assets with finite useful lives

Amortization period and method

97. The depreciable amount of an intangible asset with a finite useful life will be distributed on a systematic basis over its useful life. Amortization will begin when the asset is available for use, i.e. when it is in the location and condition necessary for it to operate as intended by management. The redemption shall cease on the earliest date among those in which the asset is classified as held for sale (or included in a disposal group classified as held for sale) in accordance with IFRS 5 and the date the given asset is derecognized. The amortization method used shall reflect the expected pattern of consumption by the entity, the future economic benefits of the asset. If this pattern cannot be measured reliably shall be the straight-line method. The depreciation charge for each period is recognized in profit or loss unless another Standard permits or requires that this amount is included in the carrying amount of another asset.

98. May use different depreciation methods to systematically distribute the depreciable amount of an asset over its useful life. These methods include the linear, the constant percentage of the carrying amount of units produced. The method used is selected from the expected pattern of consumption of the expected future economic benefits embodied in assets and be applied consistently from year to year, unless there is a change in the expected pattern of economic benefits such future.
99. Usually, depreciation is recognized in profit or loss. However, sometimes the future economic benefits embodied in an asset are absorbed within the entity in producing other assets. In these cases, the charge for depreciation will be part of the cost of the other asset and included in its carrying amount. For example, the amortization of intangible assets used in the production process will be incorporated in the carrying amount of inventories (see IAS 2 Inventories).

Residual value

100. It will mean that the residual value of an intangible asset is zero unless:

- (a) An undertaking by a third party to purchase the asset at the end of its useful life, or
- (b) An active market for the asset, plus:
 - (i) Residual value can be determined with reference to that market, and
 - (ii) It is probable that a market will exist at the end of the asset's useful life.

101. The depreciable amount of an asset with a finite useful life is determined after deducting its residual value. A residual value other than zero implies that the entity expects to sell the intangible asset before the end of its economic life.

102. The estimate of the residual value of an asset is based on the amount recoverable through the sale or other disposition, using prices at the date of the estimate of the sale for a similar asset that has reached the end of their life and has operated under conditions similar to those in which the asset is used. The residual value will be reviewed at the end of each financial year. A change in the residual value of the asset is recorded as a change in estimate in accordance with IAS 8 Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors.

103. The residual value of an intangible asset may increase to an amount equal to or greater than the carrying amount of the asset. In that case, the charge for amortization of the asset will be zero unless and until its residual value subsequently decreases to an amount below the asset carrying amount.

Review of the period and amortization method

104. Both the period and the amortization method used for intangible assets with finite useful life are reviewed at least at the end of each year. If the expected useful life differs from previous estimates, changes the amortization period to reflect this change. If there has been a change in the expected pattern of future economic benefits from the asset, the amortization method shall be amended to reflect these changes. The effects of these changes in the period and the amortization method are treated as changes in accounting estimates, as set out in IAS 8.

105. A along the life of the intangible asset can be shown that the estimated useful life is inappropriate. For example, the recognition of an impairment loss may indicate that the amortization period should be modified.

106. Over time, the pattern of occurrence of future profits expected by the entity for a certain intangible assets may change. For example, it may become apparent that instead of applying the straight-line method is more appropriate depreciation method based on applying a constant rate on the carrying amount at the beginning of each year. Another example occurs when postponing the use of the rights represented by a license pending actions linked to other components of the business plan. In that case, the economic benefits from the asset cannot begin to arrive until later periods. Intangible assets with indefinite useful lives

107. The intangible assets with indefinite useful lives not be amortized.

108. According to IAS 36, the entity will check if an intangible asset with an indefinite useful life has seen impairment loss by comparing its recoverable amount with its carrying amount:

- (a) Annually, and
- (b) At any time when there is an indication that the asset may be impaired.

Review of life assessment

109. The life of an intangible asset that is not being amortized each year will be reviewed to determine if there are facts and circumstances continue to maintain an indefinite useful life for that asset. If no such circumstances, the change in the life of indefinite to finite is accounted for as a change in accounting estimate in accordance with IAS 8.

110. Under IAS 36, to reconsider the life of an intangible asset as finite, instead of as indefinite, is an indication that the asset may have become impaired. As a result, the entity will check if the value of the asset has been impaired, by comparing its recoverable amount,

determined in accordance with IAS 36, with its carrying amount, and recognizing any excess of the carrying amount over the recoverable amount as a loss by impairment.

Recovery of the carrying amount - impairment losses

111. For determining whether there has deteriorated the value of intangible assets, an entity applies IAS 36. That Standard explains when and how an entity to review the carrying amount of its assets, and also how it determines the recoverable amount of an asset, to recognize or reverse an impairment loss in value.

Retirements and disposals of intangible assets

112. A goodwill written off in accounts:

- (a) In the disposal or disposal of, another source; or
- (b) When no future economic benefits anticipated from its use, sale or other disposition.

113. Gain or loss arising from the derecognition of an intangible asset is determined as the difference between the net amount realized by its sale or disposal by other means and the carrying amount of the asset. It is recognized in profit or loss when the item is withdrawn on accounts (unless IAS 17 provides otherwise, in the event of a sale and leaseback). Benefits are not classified as revenue.

114. The sale or other disposition of an intangible asset can be carried out in various ways (e.g. by sale, by the same lease contract, or by donation). To determine the date of the sale or other disposition of assets, the entity applies the criteria in IAS 18 Revenue for the recognition of revenue from sale of property. IAS 17 will apply if the disposal by a sale and leaseback.

115. If, in accordance with the recognition criteria in paragraph 21, an entity recognizes in the carrying amount of an asset the cost of replacing part of the intangible asset derecognizes the carrying amount of the replaced part. If it is impracticable for the entity to determine the carrying amount of the replaced part, you can use the cost of replacement as an indication of what might be the cost of the replaced part, on the date on which it was acquired or internally generated.

116. The consideration receivable on the sale or other disposition of an intangible asset is recognized initially at fair value. If a deferment of the payment to be received by the intangible asset, the consideration received is recognized initially at the cash price equivalent. The difference between the nominal amount of the consideration and the cash price equivalent is recognized as interest revenue in accordance with IAS 18 as to reflect the effective yield on the receivable.

117. The amortization of intangible assets with finite useful lives will not cease when the intangible asset is no use unless you are fully depreciated or is classified as held for sale (or included in a disposal group classified as held for sale) in accordance with IFRS 5.

Disclosures

General

118. The entity shall disclose for each class of intangible assets, distinguishing between assets that have been generated internally and others:

- (a) The useful lives are indefinite or finite and, in this case, the useful lives or the amortization rates used;
- (b) The depreciation methods used for intangible assets with finite useful lives;
- (c) The gross carrying amount and accumulated depreciation (together with the cumulative amount of impairment losses) at the beginning and end of each year;
- (d) The line item in the income statement, which included the amortization of intangible assets;
- (e) A reconciliation between the carrying amount at the beginning and end of the period showing:
 - (i) Additions, indicating separately from those from internal development, those acquired separately and those acquired in business combinations;
 - (ii) assets classified as held for sale or included in a disposal group that is classified as held for sale in accordance with IFRS 5, as well as the alienation or other disposition;
 - (iii) increases or decreases during the period, from revaluations carried out as described in paragraphs 75, 85 and 86 and from impairment losses recognized or reversed, the overall result taken to another following the rules of the IAS 36 (if any);
 - (iv) Impairment losses recognized in profit or loss using the IAS 36 (if any);
 - (v) Reversals of previous impairment losses, throughout the year, which have led to the results (if any);

- (vi) The amount of amortization recognized during the period;
- (vii) Net exchange differences arising from translation of financial statements to the presentation currency, and the conversion of a foreign operation to the presentation currency of the entity, and
- (viii) Other changes in the carrying amount during exercise.

119. One class of intangible assets is a grouping of assets of similar nature and use in the activities of the entity. The following are examples of separate classes:

- (a) brand names;
- (b) mastheads of newspapers, magazines and stamps publishing titles;
- (c) computer software;
- (d) licenses and franchises;
- (e) intellectual property rights, patents and other industrial property or exploitation rights;
- (f) recipes, formulas, models, designs and prototypes, and
- (g) intangible assets in progress. The classes mentioned above are disaggregated (aggregated) into smaller (larger) if it generates more relevant information for users of financial statements.

120. The entity shall include information on the intangible assets that have suffered impairment losses in accordance with IAS 36, in addition to that required in paragraphs (e) (iii) through (e) (v) of paragraph 118.

121. The IAS 8 requires an entity to disclose the nature and effect of changes in accounting estimates that have a significant effect in the current period or which are expected to have significant impact in future years. These disclosures may arise from changes in:

- (a) The amortization period set for an intangible asset;
- (b) The amortization method, or
- (c) Residual values.

122. The entity shall also disclose information about:

- (a) In the case of an intangible asset with indefinite useful life, the carrying amount of the asset and the reasons on which rests the estimation of an indefinite useful life. By providing these reasons, the entity describes the factor or factors that played a significant role in determining that the asset has an indefinite useful life.
- (b) A description of the carrying amount and remaining amortization period of any intangible asset that is material to the financial statements of the entity.
- (c) For intangible assets that were acquired through a government grant and initially recognized at fair value (see paragraph 44):
 - (i) The fair value initially recognized that such assets;
 - (ii) Their carrying amount and
 - (iii) If the evaluation after initial recognition is performed using the cost model or the revaluation model;
 - (d) The existence and carrying amounts of intangible assets whose title is restricted and the carrying amount of intangible assets that serves as collateral for debts.
 - (e) The amount of commitments for the acquisition of intangible assets. 123. When the appropriate entity to describe the factor or factors which have played an important role in determining the fact that the intangible asset has an indefinite useful life, consider the list of factors in paragraph 90.

Intangible assets valued thereafter as the revaluation model

124. In the case of intangible assets accounted for at revalued amounts, the entity shall disclose the following information:

- (a) For each class of intangible assets:
 - (i) The effective date of the revaluation;

- (ii) The carrying amount of revalued intangible assets and
- (iii) The carrying amount that would have recognized if the intangible assets have been subsequently evaluated using the cost model in paragraph 74;
- (b) The amount of the revaluation surplus associated with intangible assets at the beginning and end of the year, indicating the changes that have occurred during the period and any restrictions on the distribution of the balance between shareholders and
- (c) The methods and significant assumptions used in estimating the fair value of assets.

125. It can be necessary to comply with the disclosure required in the preceding paragraph, proceed to the aggregation of the classes of revalued intangible assets. However, those classes are not aggregated if this presentation could be mixed stocks, which include assets valued under the cost model along with other valued according to the revaluation model.

Expenditure on research and development

126. The entity shall disclose the aggregate amount of expenditures for research and development that have been recognized as an expense during the year.

127. The research and development outlays include all directly attributable to research and development (see paragraphs 66 and 67, for guidance on the types of expenditures that may be included to meet the objectives of the requirements information identified in paragraph 126).

Other Information

128. It is recommended but not required, that the entities provide the following information:

- (a) A description of fully amortized intangible assets that are still in use, and
- (b) A brief description of significant intangible assets controlled by the entity but is not recognized as assets did not meet the recognition criteria set out in this Standard, or because they were acquired or generated before she could force the version of IAS 38 Intangible Assets issued in 1998.

Transitional provisions and effective date

129. If the entity elects, in accordance with paragraph 85 of IFRS 3, to apply IFRS 3 from any date prior to the entry into force set out in paragraphs 78 to 84 of IFRS 3, also apply this Standard prospectively from the same date. Therefore, the entity shall not adjust the carrying amount of intangible assets recognized at that date. However, the entity shall, on that date, this Standard to re-estimate the useful lives of these intangible assets recognized. If as a result of this reassessment, the entity changes its assessment of the life of an asset, that change is accounted for as a change in accounting estimate in accordance with IAS 8.

130. In another case, an entity applies this Standard:

- (a) For accounting for intangible assets acquired in business combinations in which the agreement date on or after 31 March 2004, and
- (b) To account for all other intangible assets prospectively from the beginning of the first financial year beginning 31 March 2004. Therefore, the entity shall not adjust the carrying amount of intangible assets recognized at that date. However, the entity shall, on the same date, this Standard to reconsider the lives of such intangible assets. If as a result of this reassessment, the entity changes its assessment of the life of an asset, that change is accounted for as a change in accounting estimate in accordance with IAS 8.

130A. an entity shall apply the amendments to paragraph 2 for annual periods beginning on or after 1 January 2006. If an entity applies IFRS 6 in an earlier period, these amendments shall be applied in the previous period.

130B. IAS 1 Presentation of Financial Statements (revised 2007) amended the terminology used in IFRS. In addition, amended paragraphs 85, 86 and 118 (e) (iii). An entity shall apply those amendments for annual periods beginning on or after 1 January 2009. If an entity applies IAS 1 (revised 2007) for earlier years, the amendments also apply to these exercises.

130D. is amended paragraphs 69, 70 and 98 and paragraph 69A was added by the improvements document Standards and Interpretations issued in May 2008. An entity shall apply those amendments for annual periods beginning on or after 1 January 2009. Earlier application is permitted. If an entity applies the amendments in a financial year beginning before, disclose that fact.

Similar asset swaps

131. The requirement, contained in paragraphs 129 and paragraph (b) of paragraph 130 of this Standard apply prospectively, meaning that if an exchange of assets was assessed, before the effective date of this Statement on the basis of the carrying amount of the asset given, the entity does not restate the carrying amount of the asset acquired to reflect its fair value at the acquisition date.

Early activation

132. Institutions are advised to apply to paragraph 130, to implement the requirements of this Standard before the effective dates specified in paragraph 130. However, if an entity applies this Standard before those effective dates, while also apply IFRS 3 and IAS 36 (revised 2004). Withdrawal of IAS 38 (issued in 1998)

133. This Standard supersedes IAS 38 Intangible Assets (adopted in 1998).

Bylae C

Die onderstaande inligting is 'n uittreksel uit die finansiële state van die bank.

Bank

Statement of financial position for the period ended 30 June 2012

	Current year	Previous year
	Million	Million
Assets		
Derivative assets	6 993,5	6 454,3
Trading assets	6 541,0	7 329,1
Financial investments	68,2	121,4
Pledged assets	126,8	735,1
Loans and advances	13 023,8	15 680,7
Loans and advances to banks	7 416,1	5 932,4
Loans and advances to customers	5 607,7	9 748,3
Other assets	399,2	546,9
Current tax asset	16,3	27,8
Deferred tax asset	48,2	21,4
<i>Intangible assets</i>	1.	115,6
Property and equipment	35,4	45,3
Total assets	27 344,2	31 077,6
Equity	1 665,5	1 726,9
Ordinary share capital	1 083,5	1 083,5
Ordinary share premium	431,0	431,0
Reserves	151,0	212,4

Statement of Comprehensive Income for the period ended 30 June 2012

	Current year Million	Previous year Million
Net interest income	154,1	185,4
Interest income	361,7	448,2
Interest expense	(207,6)	(262,8)
Non-interest revenue	394,1	369,5
Net fees and commission	101,0	8,6
Fees and commission revenue	145,4	107,6
Fees and commission expenses	(44,4)	(99,0)
Trading revenue	293,1	360,9
Total income	548,2	554,9
Credit impairment (charge)/recovery	(135,0)	3,0
Income after impairments	413,2	557,9
Operating expenses	(415,7)	(571,7)
Staff costs 2.	(250,9)	(342,6)
Other operating expenses	(125,9)	(162,8)
Indirect taxation	(10,3)	(30,2)
Restructuring costs	(28,6)	(36,1)
Loss before direct taxation	(2,5)	(13,8)
Income tax credit/(charge)	27,5	(1,1)
Profit/(loss) for the year	25,0	(14,9)

Significant accounting policies

Intangible assets

Computer software

Costs associated with developing or maintaining computer software programmes and the acquisition of software licenses are generally recognized as an expense as incurred. However, direct computer software development costs that are clearly associated with an identifiable and unique system, which will be controlled by the group and have a probable future economic benefit beyond one year, are recognized as intangible assets. Capitalization is further limited to development costs where the group is able to demonstrate its intention and ability to complete and use the software, the technical feasibility of the development, the availability of resources to complete the development, how the development will generate probable future economic benefits and the ability to reliably measure costs relating to the development. Direct costs include software development employee costs and an appropriate portion of relevant overheads.

Expenditure subsequently incurred on computer software is capitalized only when it increases the future economic benefits embodied in the specific asset to which it relates.

Direct computer software development costs recognized as intangible assets are amortized on the straight-line basis at rates appropriate to the expected useful lives of the assets (five years) from the date that the assets are available for use, and are carried at cost less any accumulated amortization and any accumulated impairment losses. The carrying amount of capitalized computer software is reviewed annually and is written down when impaired.

Amortization methods, useful lives and residual values are reviewed at each financial year-end and adjusted, if necessary. There have been no changes in the estimated useful lives from those applied in the previous financial year.

Employee benefits

Post employment benefits – defined contribution plans

The group operates defined contribution plans, based on a percentage of pensionable earnings funded by both employer and employees, the assets of which are generally held in separate trustee-administered funds. Contributions to these plans are recognized as an expense in profit or loss in the periods during which services are rendered by employees.

Termination benefits

Termination benefits are recognized as an expense when the group is committed, without realistic possibility of withdrawal, to a formal detailed plan to terminate employment before the normal retirement date, or to provide termination benefits as a result of an offer made to encourage voluntary redundancy. Termination benefits for voluntary redundancies are recognized as an expense if the group has made an offer encouraging

voluntary redundancy, it is probable that the offer will be accepted, and the number of acceptances can be estimated reliably.

Short-term benefits

Short-term benefits consist of salaries, accumulated leave payments, profit share, bonuses and any non-monetary benefits such as medical aid contributions. Short-term employee benefit obligations are measured on an undiscounted basis and are expensed as the related service is provided.

A liability is recognized for the amount expected to be paid under short-term cash bonus plans or accumulated leave if the group has a present legal or constructive obligation to pay this amount as a result of past service provided by the employee and the obligation can be estimated reliably.

Notes to the annual financial statements

1. Intangible assets

	Cost (m)	Accumulated amortization (m)	Carry Value (m)
Computer software	165,3	(73,5)	91,8
Total	165,3	(73,5)	91,8

	Opening Carry value	Additions	Amortization	Closing Carry value
2011 Movement	115,60	4,3	(28,1)	91,8

2. Staff costs	Million	Million
Salaries and allowances	180,6	251,6
Other direct staff costs	16,1	39,9
Long-term incentive scheme	42,9	36,7
Retirement benefit costs	11,3	14,4
	250,90	342,6

3. Other operating expenses	Million	Million
Impairment of fixed assets	7,7	-
Auditors' remuneration	3,6	2,6
Statutory audit fees	1,5	1,6
Non-audit fees - primary auditor	1,6	0,5
Non-audit fees - other group auditor	0,5	0,5
Depreciation (note 12,2)	13,8	12,5
Leasehold improvements	4,5	4,1
Computer equipment	6,8	6,4
Office equipment	0,9	0,7
Furniture and fittings	1,6	1,3
Operating lease charges – Properties	8,0	9,4
Information technology and communication	17,0	34,1
Premises	9,1	11,6
Other expenses	38,6	69,7

Telephone & internet cost	,9	
Related cost to goodwill	5,8	1,8
Electricity	4,1	5,8
Stationary	2,3	8,2
Repairs and Maintenance - buildings	5,1	24,2
Repairs and Maintenance - software	3	4,3
Security	7,1	8,9
Insurance	4,2	6,2
Cleaning	2,5	3,1

Secretarial fees

1,1

1,6

Entertainment

2,5

5,6

125,9

162,80

BRONNELYS

Abdel-Azim, M.H. 2007. Accounting measurement and disclosure: choices and implications from Egypt and the UAE. *International Business & Economics Research Journal*, 6(9):1-12.

Abeysekera, I. 2011. The relation of intellectual capital disclosure strategies and market value in two political settings. *Journal of Intellectual Capital*, 12(2):1-24.

Accenture. 2008. Management consulting and integrated markets. Multi-function shared services: insights from an Accenture Research Study. 15 pp. <http://www.accenture/SiteCollectionDocuments>. Date of access: 28 January 2011.

Accenture. 2009. Attracting and retaining customers for life: creating the right mix of "bricks and clicks" for high performance in insurance. 16 pp. <http://www.accenture.com/us-en/blogs/accenture-blog-on-insurance/Media/AttractingRetainingCustomersforLife.pdf> Date of access: 16 February 2011.

Adams & Adams. 2011a. Trade mark filing and trade mark prosecution in South Africa. <http://www.adamsadams.com/index.php/expertise/trademarks/trade-mark-filing/> Date of access: 12 April 2011.

Adams & Adams. 2011b. Works eligible for copyright. <http://www.adamsadams.com/index.php/expertise/copyright/works-eligible-for-copyright/> Date of access: 12 April 2011.

Advantage Resourcing. 2010. A collaborative approach to creating an agile workforce. 6 pp. www.hirethinking.com/upload/images/pdf/.../AgileWorkforce.pdf Date of access: 6 February 2010.

Aiyer, K.L. 2006. The impact of the diversity climate on the transfer of tacit knowledge in the South African financial sector. Pretoria: University of Pretoria. (Research proposal – MBA.)

Alexander, S. 2006. An intellectual capital audit of the Grand Duchy of Luxembourg. 19 pp. http://info.worldbank.org/etools/docs/library/235909/s4_p1.pdf Date of access: 4 January 2011.

Al-Hawari, M., Hartley, N. & Ward, T. 2005. Measuring banks' automated services quality: a confirmatory factor analysis approach. *Marketing Bulletin*, 16(1):1-19.

Andriessen, D. 2004. IC valuation & measurement: classifying the state of the art. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2):230-242.

- Anon. 2007. Job trends South Africa. <http://www.pacecareers.com/careercentre/JobTrends/JobTrendSA.htm> Date of access: 8 April 2011.
- Anon. 2010. IAS-38 – Intangible assets. http://www.accountancy.com.pk/reference_ias.asp?id=42 Date of access: 15 April 2011.
- Anon. 2011a. South Africa: financial sector profile. <http://www.mfw4a.org/south-africa/south-africa-financial-sector-profile.html> Date of access: 3 April 2011.
- Anon. 2011b. South Africa: even more fast facts. Financial services in South Africa. <http://www.safrica.info/about/416221.htm> Date of access: 16 April 2011.
- Anon. 2011c. Branding so much more than a name: it's all trust, recognition and being different. *Strategic Direction*, 27(3):6-8.
- Anon. 2011d. Just in time (JIT). <http://www.investinganswers.com/term/just-time-jit-89> Date of access: 26 June 2011.
- Anon. 2011e. What is outsourcing? <http://www.wisegeek.org/what-is-outsourcing.htm> Date of access: 15 May 2011.
- Anon. 2012a. Return on assets (ROA). <http://www.investopedia.com/terms/r/returnonassets.asp#axzz1pxGqhGD5> Date of access: 24 January 2012.
- Anon. 2012b. Market capitalization. <http://www.investinganswers.com/financial-dictionary/stock-market/market-capitalization-939> Date of access: 13 February 2012.
- Anon. 2012c. Q Ratio. <http://www.investopedia.com/terms/q/qratio.asp#axzz1q1rJWESk> Date of access: 13 February 2012.
- Anon. 2012d. Economic Value Added (EVA). <http://www.investinganswers.com/financial-dictionary/financial-statement-analysis/economic-value-added-eva-2925> Date of access: 18 February 2012.
- Anon. 2012e. Tobin's q: valuing small capitalization companies. <http://www.articlesbase.com/business-articles/tobins-q-valuing-small-capitalization-companies-520.html> Date of access: April 2012.

- Appuhami, R. 2007. The impact of intellectual capital on investors' capital gains on shares: an empirical investigation of Thai banking, finance & insurance sector. *International Management Review*, 3(2):14-25.
- Arthur, L. 2010. What are the benefits of a part-time workforce? http://www.ehow.com/about_7492884_benefits-parttime-workforce.html Date of access: 8 April 2011.
- Aura, O. 2006. Worksite fitness policy in an intellectual capital framework. *Journal of Human Resources Costing & Accounting*, 12(2):1-261.
- Avlonitis, G.J., Indounas, K.A. & Gounaris, S.P. 2005. Pricing objectives over the service life cycle: some empirical evidence. *Journal of Marketing*, 39(5/6):696-714.
- Baker, R.J. 2006. The firm of the future. Interviewed by LawTalk for National Law Journal. http://www.verasage.com/index.php/resources/the_firm_of_the_future/ Date of access: 4 April 2011.
- Balanced Scorecard Institute. 2011. Balance scorecard basics. [http://www. Balanced scorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx](http://www.BalancedScorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx) Date of access: 26 June 2011.
- Banimahd, B., Mohammadrezaei, F. & Mohammadrezaei, M. 2012. The impact of Intellectual Capital on profitability, productivity and market valuation: Evidence from Iranian high knowledge-based industries. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(5):4477-4484.
- Barclays Capital. 2011. Prime services: committed to our client's vision. <http://www.barcap.com/Client+offering/Global+Markets/Prime+Services> Date of access: 6 April 2011.
- Bardhan, R.K. 2009. Disclosure of corporate social performance: present scenario in West Bengal. 11 pp. www.indiastudychannel.com/.../56797-DISCLOSURE-OF-COR... - India Date of access: 2 December 2010.
- Baron, D.P., Harjoto, A.H. & Jo, H. 2009. The economics and politics of corporate social performance. Stanford, Calif.: Stanford University. Graduate School of Business. (Research paper, no 1993.)

- Bartholmè, R.H. & Melewar, T.C. 2011. Remodelling the corporate visual identity construct: a reference to the sensory and auditory dimension. *Corporate communications: an international journal*, 16(1):53:64.
- Basu, C. 2011. Financial incentives that motivate employees. http://www.ehow.com/info_8076916_financial-incentives-motivate-employees.html Date of access: 7 April 2011.
- Beattie, V. & Thomson, S.J. 2007. Lifting the lid on the use of content analysis to investigate intellectual capital disclosures. *Accounting forum, Adelaide*, 31(2):129-163.
- Bersin & Associates. 2010. A new talent management framework. http://joshbersin.com/2010/05/11/a-new-talent-management-framework/?utm_source=feedblitz&utm_medium=FeedBlitzRss&utm_campaign=technology Date of access: 8 April 2011.
- Biais, B., Rochet, J. & Woolley, P. 2009. The lifecycle of the financial sector and other speculative industries. Toulouse: Toulouse School of Economics. (The Paul Woolley Centre working paper series, no. 4. FGM discussion paper 632.)
- Bird, M. 2010. Human capital risk. <http://www.focus.com/briefs/human-capital-risk/> Date of access: 9 Mei 2012.
- Bloom, D., Canning, D. & Chan, K. 2006. Higher education and economic development in Africa. Washington, D.C.: World Bank. (African Region human development working paper series, no. 102.)
- Boda, G. & Szlávík, P. 2007. Alternative accounting to manage intellectual capital. *Journal of knowledge management*, 5(1):7-18.
- Boddy-Evans, M. 2011. What is copyright? <http://painting.about.com/cs/artistscopyright/f/copyrightfaq1.htm> Date of access: 16 September 2010.
- Bowlus, A.J. & Robinson, C. 2008. Human capital prices, productivity and growth. London: University of Western Ontario. Department of Economics.
- Brännström, D. & Giuliani, M. 2009. Intellectual capital and IFRS3: a new disclosure opportunity. *Journal of knowledge management*, 7(1):21-30.
- Brown, I.R. 2006. Maslow's Hierarchy of needs. 5 pp. <http://www.ruskin-brownassociates.com/pdfs/maslow.pdf> Date of access: 12 January 2011.

BSI *kyk* Balanced Scorecard Institute (BSI).

Bukh, N., Nielsen, C., Gormsen, P. & Mouritsen, J. 2005. Disclosure of information on intellectual capital in Danish IPO prospectuses. *Accounting, auditing & accountability journal*, 18(6):713-732.

Burnett, S. 2010. Don't enter the battle for customer loyalty unarmed: audit your loyalty marketing strategies. 12 pp. http://www.customerinsightgroup.com/white_papers/whitepaper_loyalty_audit2010.pdf Date of access: 5 February 2011.

Bushman, M. 2007. *Motivated employees feel that they play an important role within the organization*. http://www.associatedcontent.com/article/117859/motivated_employees_feel_that_they.html Date of access: 6 April 2011.

Business Link. 2012? Choose and manage your IT supplier. <http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/detail?itemId=1073792233&type=RESOURCES#skipcont> Date of access: 30 June 2012.

Cabrita, M. & Vaz, J.L. 2006. Intellectual capital and value creation: evidence from the Portuguese banking industry. *Electronic journal of knowledge management*, 4(1):11-20.

Campbell, R.H. 2011. Prospectus. <http://financial-dictionary.thefreedictionary.com/prospectus> Date of access: 14 April 2011.

Carrington, D. & Tayles, M. 2011. The mediating effects of sense making and measurement on the intellectual capital and performance linkage. *Electronic journal of knowledge management*, 9(3):284-295.

Carter, T. 2010. The challenge of managers keeping customers. *International Management Review*, 6(2):20-27.

Chartered Institute of Management Accountants. 2009. Management accounting business strategy. 2nd ed. Oxford: Elsevier. 629 pp.

Chen, L. & Qiao, Z. 2008. Measuring human capital with activity-based costing and economics value added. *International Journal of Business and Management*, 3(7):55-59.

Cheng, S. 2004. Intellectual capital evaluation with soft computing method. *Electronic Commerce Studies*, 2(1):95-114, Spring.

Cherry, K. 2011. Hierarchy of needs. The five levels of Maslow's Hierarchy of needs. New York: Routledge.

Choudhury, J. 2010. Performance impact of intellectual capital: a study of Indian sector. *International Journal of Business and Management*, 5(9):72-80.

CIMA *kyk* Chartered Institute of Management Accountants (CIMA).

Cochrane, D. 2010. South Africa: the costs of patenting ... or not. <http://www.mondaq.com/article.asp?articleid=110380> Date of access: 12 April 2011.

CPA Australia. 2008. IAS 38 intangible assets. 4 pp. <http://www.cpaaustralia.com.au/cps/rde/xbcr/cpa-site/IAS-38-fact-sheet.pdf> Date of access: 28 February 2011.

Crestron. 2010. The Crestron guide to trademark use. Rockleigh, N.J. 18 pp. http://www.crestron.com/downloads/pdf/misc/guide_to_trademark_use.pdf Date of access: 25 November 2010.

Datta, Y. 2008. Maslow's Hierarchy of basic needs: an ecological view. (*In* Paper presented at the 8th Global Conference on Business & Economics held in Florence on 18 and 19 October 2008. Florence. 50 pp.)

David Consulting Group. 2010. Performance benchmark process. 5 pp. <http://www.davidconsultinggroup.com/benchmarkGPS/David%20Consulting%20Group%20Benchmarking%20Process.pdf> Date of access: 31 January 2011.

De Vries, M. & Janse van Rensburg, A.C.J. 2008. Enterprise architecture: new business value perspective. *South African Journal of Industrial Engineering*, 19(1):1-16,

Del Rey, M. 2011. Human capital management institute announces release of human capital financial statements (HCF\$). Statements provide public disclosure of workforce assets. <http://www.prweb.com/releases/2011/04/prweb5219804.htm> Date of access: 31 April 2011.

Deloitte. 2007. Accounting for business combinations, goodwill, and other intangible assets. 216 pp. <http://www.iasplus.com/en/binary/dttpubs/0705applyingfas141and142.pdf/view> Date of access: 28 February 2011.

Desai, Y. 2010. IFRS-3 business combination. *ICAI Students Journal*, 1(7):1-36.

Deutsche Bank Research. 2008. How intellectual capital creates value: towards the strategic management of intangibles. 16 pp. http://effas.net/index.php?option=com_docman...6... Date of access: 15 July 2010.

Dhande, R.B. & Adke, H.P. 2011. A study of customer relationship management in banks. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 2(3):14-21.

Dia, E. & Casalin, F. 2009. Aggregate investment: Tobin's q and external finance. *Newcastle Discussion Papers in Economic*. 34 pp. <http://www.ncl.ac.uk/nubs/assets/documents/workingpapers/economics/WP01-2009.pdf> Date of access: 16 December 2010.

DiBernardino, F. & Miller, A. 2008. Human capital analytics the missing link: measuring financial returns on the human capital investment. <http://www.viennaindex.com/dynamicdata/data/File/ExecutiveBriefing.pdf> Date of access: 17 January 2011.

EFFAS CIC *kyk* European Federation of Financial Analysts Societies: Commission on Intellectual Capital (EFFAS CIC).

Erasmus, P.D. 2008. Evaluating value based financial performance measures. *Corporate Ownership & Control*, 6(1):1-274.

Esterhuyse, W.P. 2008. The sustainability balanced scorecard: its theory and applications to companies operating within the South African fishing industry. Stellenbosch: University of Stellenbosch. (Mini study project – MBA.) 98 pp.

European Federation of Financial Analysts Societies. Commission on Intellectual Capital (EFFAS CIC). 2008. Principles for effective communication of intellectual capital. Bruxelles: EFFAS CIC. 10 pp.

Financial Services Sector Coordinating Council. 2008. Research and Development Committee. Research agenda for the banking and finance sector. 24 pp. https://www.fsscc.org/fsscc/reports/2008/RD_Agenda-FINAL.pdf Date of access: 19 February 2011.

Financial Systems News. 2009. Human capital: how do you measure it? http://www.fsn.co.uk/channel_human_resources/human_capital_how_do_you_measure_it Date of access: 3 April 2011.

Flexpaths. 2004. The impact of flexibility on organizational performance. 12 pp. http://flexpaths.com/pdf/research_on_the_impact_of_flex.pdf Date of access: 11 September 2010.

Fraley, A. 2010. What is the meaning of selective recruitment? http://www.ehow.com/about_6468754_meaning-selective-recruitment_.html Date of access: 5 April 2010.

Frederick, W.R. 2009. Recent developments in intellectual capital reporting and their policy implications. Paris: OECD Publishing. (OECD education working papers, 17. 67 pp.)

Friedel, L. 2007. Social innovation capital, clusters and an importance of intellectual capital for innovation. (In EOQ Congress Proceedings. 51st EOQ Congress, Prague. pp. 1-4.) http://www.eoq.org/fileadmin/user_upload/Documents/Congress_proceedings/Prague_2007/Proceedings/031_EOQ_FP_-_Friedel_Libor_-_B2.pdf Date of access: 16 September 2010.

Friedrich, B. & Friedrich, F. 2009. International accounting standard 38 (IAS 38): intangible assets. http://www.cga-pdnet.org/Non_VerifiableProducts/ArticlePublication/IFRS_E/IAS_38.pdf Date of access: 28 February 2011.

Frye, J. 2007. The correlation of ethics and leadership. <http://www.leadershipjot.com/2007/05/12/the-correlation-of-ethics-and-leadership/> Date of access: 13 Apr 2011.

FSN *kyk* Financial Systems News (FSN).

FSSCC *kyk* Financial Services Sector Coordinating Council (FSSCC).

Gregor, H. 2010. Why companies underperform. <http://www.ginaabudi.com/why-companies-underperform-part-iv/> Date of access: 3 April 2011.

Hadzima, J. 2005. The importance of patents: it pays to know patent rules. <http://web.mit.edu/e-club/hadzima/the-importance-of-patents.html> Date of access: 21 May 2011.

Hancock, M. 2011. Commentary: business intelligence for banks. <http://www.onwindows.com/Articles/Business-intelligence-for-banks/5841/Default.aspx> Date of access: 12 April 2011.

Harvey, J. 2006. A practical approach to aligning and managing employee goals. A Knowledge Infusion White Paper. 11 pp. http://effas.net/index.php?option=com_docman...6... Date of access: 30 March 2011.

- Hervas-Oliver, J., Rojas, R., Martins, B. & Cervello-Royo, R. 2011. The overlapping of national ICand innovation systems. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1):111-131.
- Houston, J. & Clarke, R. 2009. Making the case for more effective workforce planning. <http://www.workforce.com/section/hr-management/feature/making-case-more-effective-workforce-planning/> Date of access: 5 April 2011.
- Hsu, A.W. & Chang, Y. 2007. Can the disclosure of intellectual capital reduce information risk: evidence from the high-tech industry in Taiwan? (19th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues held in Kuala Lumpur on 11 and 14 November 2007. Kuala Lumpur.) <http://gra103.aca.ntu.edu.tw/gdoc/96/D94722003a.pdf> Date of access: 25 February 2011.
- Hsu, Y. & Fang, W. 2009. Intellectual capital and new product development performance: the mediating role of organizational learning capability. *Technology Forecasting and Change*, 76(5):664-677.
- Huang, C. & Wang, M. 2008. The effects of economic value added and intellectual capital on the market value of firms: an empirical study. *International Journal of Management*, 25(4):722-731.
- Huitt, W. 2007. Maslow's Hierarchy of needs. <http://www.edpsycinteractive.org/topics/regsys/maslow.html> Date of access: 12 February 2011.
- IBM *kyk* International Business Machines (IBM).
- ILOG *kyk* International Labour Office Geneva (ILOG).
- Iman, R.A. 2011. Performance measurement. <http://www.referenceforbusiness.com/management/Or-Pr/Performance-Measurement.html> Date of access: 17 February 2011.
- International Business Machines (IBM). 2009a. Getting smart about your workforce: why analytics matter. 26 pp. http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/getting-smart-about-your-workforce_wp_final.pdf Date of access: 4 April 2011.
- International Business Machines (IBM). 2009b. Outsourcing in times of crisis: how external relationships deliver real business results. <http://www-935.ibm.com/services/hk/gts/pdf/ciw03056usen.pdf> Date of access: 1 February 2011.

- International Business Machines (IBM). 2011. Customer insight solutions for banking: intelligent insights for smarter banking. 4 pp. <ftp://ftp.software.ibm.com/common/ssi/ecm/en/bxs03003usen/BXS03003USEN.PDF> Date of access: 12 March 2011.
- International Labour Office. Geneva. 2009. Impact of the financial crisis on finance sector workers. (*In* Issues Paper for discussion at the Global Dialogue Forum on the Impact of the Financial Crisis on Finance Sector Workers held in Geneva on 24 and 25 February 2009. Geneva. pp. 1-24.)
- Iswati, S. & Anshori, M. 2007. The Influence of intellectual capital to financial performance at insurance companies in Jakarta Stock Exchange. (*In* Proceedings of the 19th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues held in Kuala Lumpur on 11 and 14 November 2007. Kuala Lumpur.)
- Jensen, P.H., Palangkaraya, A. & Webster, E. 2007. Delays in international patent application outcomes. Victoria, Aust.: University of Melbourne. Intellectual Property Research Institute of Australia. (Working paper no. 08/07.) 16 pp.
- Jerman, M. & Manzin, M. 2008. Accounting treatment of goodwill in IFRS and US GAAP. *Research Papers*, 41(6):218-225.
- Juhmani, O.I.H. 2008. Intellectual capital importance, measurement and reporting: evidence from Bahrain. *European Journal of Management*, 8(2):9-39.
- Jurczak, J. 2008. Intellectual capital measurement methods. *Economics and Organization of Enterprise*, 1(1):37-45.
- Kanter, H. 2011. What is strategic evaluation? http://www.ehow.com/info_7819558_strategic-evaluation.html Date of access: 19 April 2011.
- Kennon, J. 2011. The three primary types of financial capital. <http://beginnersinvest.about.com/od/beginnerscorner/a/aa112506a.htm> Date of access: 4 April 2011.
- Khan, K.U., Farooq, S.U. & Ullah, M.I. 2010. The relationship between rewards and employee motivation in commercial banks of Pakistan. *Research Journal of International Studies*, (14):37-54.
- Kohl, H. 2004. Process benchmarking at the German Fraunhofer Information Centre Benchmarking (ICB). *NPC Best Practice Digest*: 23-27.

- Kok, A. 2007. Intellectual capital management as part of knowledge management initiatives at institutions of higher learning. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(2):181-192.
- Kontic, L. & Cabrilo, S. 2009. A strategic model for measuring intellectual capital in Serbian industrial enterprises. *Economic Annals*, 54(183):90-117.
- Kot, E.M. 2006. How to conduct the audit of intellectual capital in polish tourism business? *Electronic Journal of Knowledge Management*, 7(4):459-468.
- Kotelnikov, V. 2011. Customer satisfaction: a critical component of profitability. http://www.1000ventures.com/business_guide/crosscuttings/customer_satisfaction.html Date of access: 21 April 2011.
- Kumar, R. 2011. Difference between strategic control and strategic evaluation? http://wiki.answers.com/Q/Difference_between_strategic_control_and_strategic_evaluation Date of access: 19 April 2011.
- Latumahina, D. 2011. 5 Ways to create a positive work environment. <http://www.lifeoptimizer.org/2010/07/30/positive-work-environment/> Date of access: 8 April 2011.
- Lawson, K. 2006. 4 keys to employee empowerment. 5 pp. http://www.growinggreatness.com/gg_articles/Empowering_Employees.pdf Date of access: 7 February 2011.
- Lexus. 2011. Financial capital: an overview. http://www.bukisa.com/articles/434512_financial-markets-an-overview Date of access: 3 April 2011.
- Li, J., Pike, R. & Haniffa, R. 2007. Intellectual capital disclosure in knowledge rich firms: the impact of market and corporate governance factor. *Working Papers*, 7(6):1-29.
- Lin, C.Y. & Edvinsson, L. 2008. National intellectual capital: comparison of the Nordic countries. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4):525-545.
- Lister, J. 2011. Corporate governance effects. http://www.ehow.com/info_8019695_corporate-governance-effects.html Date of access: 20 April 2011.
- Livotov, P. 2008. Method of innovation strategies formulation and example of its application for software development. *TriS Newsletter*, 02-2008:1-8.

- Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C. & Theriou, G. 2011. The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1):132-151.
- Majid Makki, M.A., Lodhi, S.A. & Rahman, R. 2008. Intellectual capital performance of Pakistani listed corporate sector. *International Journal of Business and Management*, 3(10):45-51.
- Malmelin, N. 2007. Communication capital: modelling corporate communications as an organizational asset. *Corporate Communication: An International Journal*, 12(3):298-310.
- Mangena, M., Pike, R. & Li, J. 2010. Intellectual capital disclosure practices and effects on the cost of equity capital: UK evidence. Edinburgh: Institute of Chartered Accountants of Scotland. 101 pp.
- Maphakela, M.R. 2008. A model for legal compliance in the South African banking sector: a information security perspective. Port Elizabeth: Nelson Mandela Metropolitan University. (Dissertation – MTech.) 137 pp.
- Marr, B., Canibano, L. & Lev, B. 2005. An accounting perspective on intellectual capital. (*In* Marr, B., ed. *Perspective on intellectual capital*. Oxford: Butterworth-Heinemann. pp. 1-14.)
- Marr, B. & Chatzkel, J. 2004. Intellectual capital at the crossroads: managing, measuring, and reporting of IC. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2):224-229.
- Martins, A. & Lopes Dos Reis, F. 2010. Model of intellectual capital approach on the human capital vision. *Journal of Management Research*, 2(1):1-20.
- Mavridis, D.G. 2005. Intellectual capital performance determinants and globalization status of Greek listed firms. *Journal of Intellectual Capital*, 6(1):127-140.
- Mayock, P. 2010. 4 ways to motivate employees during lean times. <http://www.hotelnewsnow.com/Articles.aspx/2676/4-ways-to-motivate-employees-during-lean-times> Date of access: 7 February 2011.
- McCubrey, J. 2009. Securing and managing external relationships. <http://docs.globaltext.terry.uga.edu:8095/anonymous/webdav/Business%20Fundamentals/BusinessFundamentals.pdf> Date of access: 14 January 2011.
- Mercuri International Financial & Professional Services. 2009. Managing internal relationships. http://content.ll-0.com/mercuri/Mercuri_-_Managing_Internal_Relationships.pdf?i=062409220606 Date of access: 1 February 2011.

MIFP *kyk* Mercuri International Financial & Professional Services (MIFP).

Mohiuddin, M.D., Najibullah, S. & Shahid, A.I. 2006. An exploratory study on intellectual capital performance of the commercial banks in Bangladesh. *Cost and Management*, 34(6):44-54.

Montemari, M. 2010. The disclosure of intangible assets in entertainment companies. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 6(1):1-13.

Muhammad, N.M.N. 2009. Intellectual capital efficiency and firm's performance: study on Malaysian financial sector. *International Journal of Economics and Finance*, 1(2):206-212.

Muhammad, N.M.N., Isa, F.M. & Ismail, N.R.N. 2008. Intellectual capital efficiency level of Malaysian financial sector: panel data analysis. (*In Proceedings of the Knowledge Management International Conference (KMICE) held in Langkawi on 5 and 6 June 2008. Langkawi. pp. 1-8.*)

Müllers-Patel, K. 2007. Human capital management: how top organizations drive company profits efficiently. 15 pp. http://www.cornerstone1.com/SAP/SAP_How_Top_Companies_Drive_Profits_Efficiently.pdf Date of access: 20 February 2011.

Nelson, L. 2010. The effect of modern technology on communication processes. http://www.ehow.com/about_6455160_effect-modern-technology-communication-processes.html Date of access: 1 May 2011.

New Direction Consulting. 2007. Sample design team chapter. 4 pp. http://www.newdirectionsconsulting.com/wp-content/uploads/samples/SampleCharter_DesignTeam.pdf Date of access: 18 January 2011.

Ngah, R. & Ibrahim, A.R. 2009. The relationship of intellectual capital, innovation and organizational performance: a preliminary study in Malaysian SME's. *International Journal of Management Innovation Systems*, 1(1):1-13.

Nicholson, D. 2005. What is copyright? <http://web.wits.ac.za/Library/Services/COPYRIGHT.htm> Date of access: 20 September 2010.

Niven, P. 2012. Financial perspectives. <http://www.epmreview.com/Resources/Articles/Delivering-shareholder-value-growing-revenue-and-enhancing-productivity.html> Date of access: 17 July 2012.

O'Reagan, P., Kennedy, T., O'Donnell, D., Bontis, N. & Cleary, P. 2005. Exploring intellectual capital practice in the Irish ICT sector. 29 pp. <http://www.cimaglobal.com/Documents/>

Thought_leadership_docs/Exploring%20intellectual%20capital%20practice%20in%20the%20Irish%20ICT%20sector.pdf Date of access: 26 February 2010.

Okfalisa, S.T., Alias, R.A., Wong, K.Y. & Salim, N. 2009. A review on metrics to measure and monitor the performance of strategy implementation. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 6(2):171-180.

Okkonen, J. 2007. Democracy in management: the new coming of MBO via organisational dialogue. *Benchmarking: An International Journal*, 14(1):7-21.

Ollikainen, M. & Varis, J. 2006. Employee empowerment in reducing production error amount in sheet metal fabricating industry. *Mechanika*, 6(62):39-45.

Ortiz, M.A.A. 2006. Intellectual capital (intangible assets) valuation considering the context. *Journal of Business & Economics Research*, 4(9):35-42.

Panchal, J.H., Fernandez, M.G., Paredis, C.J.J., Allen, J.K. & Mistree, F. 2007. In collaborative applications, product design & manufacturing methodologies and applications. Leveraging design process related intellectual capital: a key to enhancing enterprise agility. (In Springer Series, ed. Advanced Manufacturing. pp. 1-32.) <http://www.srl.gatech.edu/Members/jpanchal/Bath.DesigningDesProcesses.07.04.06.formatted.pdf> Date of access: 15 December 2010.

Papazian, A.V. 2010. Space value of money: definition, process, impact. <http://www.zawya.com/story.cfm/sidZAWYA20100707063731> Date of access: 14 February 2011.

Perunovic, Z. 2007. Outsourcing process and theories. (In POMS 18th Annual Conference held in Dallas on 4 to 7 May 2007. Dallas. pp. 1-18). http://www.poms.org/conferences/poms2007/cdprogram/topics/full_length_papers_files/007-0003.pdf Date of access: 5 Mar. 2011.

Petkov, R. 2010. Perspectives on disclosing human capital into the notes of the financial statements. *Scientific Annals of University "Alexandru Ioan Cuza" University in Iasi*, 57:29-40. <http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/ctb3petkov.pdf> Date of access: 24 February 2011.

Petty, R.M., Cuganesan, S., Finch, N. & Ford, G. 2009. Intellectual capital and valuation: challenges in the voluntary disclosure of value drivers. *Journal of Finance and Accountancy*, 1:1-7.

Pienaar, J.J. 2007. The role of the learning organisation paradigm in improving intellectual capital. (Dissertation – MSc.) 159 pp.

Poggenpoel, J.P. 2004. Die implementering van 'n aktiwiteitsgebaseerde kostestelsel in 'n finansiële diensmaatskappy. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Mini-dissertation – MBA.) 81 pp.

Price Waterhouse Coopers & Oracle. 2008. Creating an agile workforce: leading practices in transforming talent management. 30 pp. http://www.pwc.com/us/en/oracle-implementation/assets/pwc_oracle_talent_management.pdf Date of access: 16 February 2011.

Puntillo, P. 2009. Intellectual capital and business performance: evidence from Italian banking industry. *Magazine Corporate Finance*, 4(12):97-115.

PWC & Oracle *kyk* Price Waterhouse Coopers (PWC) & Oracle.

PWM capital. 2011. Finansiële beplanning. <http://www.pwmcapital.com/af/a/wealth-management/wealth-management-and-financial-planning.html> Datum van toegang: 12 Mei. 2011.

Rashid, A.A., Abdullah, W.M.T.W., Tarmidi, M. & Zainol, Z. 2009. Voluntary disclosure of intangible information: a comparative study between prospectuses and annual reports. 17 pp. http://bai2009.org/file/Pages/submissions/isfa2009_submission_113.doc Date of access: 22 February 2011.

Remmen, A., Jensen, A.A. & Frydendal, J. 2007. Life cycle management: a business guide to sustainability. 52 pp. <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0889xPA-LifeCycleManagement.pdf> Date of access: 19 February 2011.

Rudez, V. 2006. The MICO model of intellectual capital. *Organizacija, Journal of Management, Informatics and Human Resources*, 39(9):561-564.

SABS *kyk* South African Bureau of Standards (SABS).

Sader, R. & Obeid, P. 2007. Protecting a color as a trademark in Lebanon, U.S.A. and the European Union. <http://knol.google.com/k/protecting-a-color-as-a-trademark-in-lebanon-u-s-a-and-the-european-union#> Date of access: 20 September 2010.

Sällebrant, T., Hansen, J. & Bontis, N. 2007. Managing risk with intellectual capital statements. *Management Decision*, 45(9):1470-1483.

Salleh, A.L. & Selamet, F. 2007. Intellectual capital management in Malaysian public listed companies. *International Review of Business Research Papers*, 3(1):266-278.

Sahrawat, K. 2008. Intellectual capital: acquisition and maintenance: the case of New Zealand banks. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13(1):1-32.

SARS *kyk* South African Revenue Service (SARS).

SAS Institute. 2009. Successful product bundling strategies for the communications sector. 16 pp. http://www.sas.com/resources/whitepaper/wp_3510.pdf Date of access: 12 January 2011.

Sevin, S., Schroeder, R. & Bhamornsiri, S. 2007. Transparent financial disclosure and SFAS No. 142. *Managerial Auditing Journal*, 22 (7):674-687.

SHAE. 2010. Does your business need a slogan? <http://www.buildingblockscreative.com/does-your-business-need-a-slogan/> Date of access: 22 May 2011.

Shih, K., Chang, C. & Lin, B. 2010. Assessing knowledge creation and intellectual capital in the banking industry. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1):74-89.

Sidorkin, A.M. 2007. Human capital and the labor of learning: a case of mistaken identity. *Educational Theory*, 57(2):159-170.

Simkovich, D. 2011. How to expand a business & organizational structure. http://www.ehow.com/how_5645485_expand-business-organizational-structure.html Date of access: 19 April 2011.

Smedlund, A. 2008. Identification and management of high potential professional services. *Management Decision*, 46(6):864-879.

Smit & Van Wyk Attorneys. 2007a. Patent costs. <http://www.etraffic.co.za/affiliates-svw-patent-cost.html> Date of access: 8 April 2011.

Smit & Van Wyk Attorneys. 2007b. Trademark costs. <http://www.svw.co.za/2010-08-Trademark-Costs.html> Date of access: 8 April 2011.

Smit & Van Wyk Attorneys. 2007c. Copyright registration. <http://www.etraffic.co.za/affiliates-svw-copyright-registration.html> Date of access: 8 April 2011.

Smith, G.P. 2010. How to increase job satisfaction and improve employee engagement. <http://chartcourse.wordpress.com/2010/01/05/how-to-increase-job-satisfaction-and-improve-employee-engagement/> Date of access: 7 April 2011.

Smith, P.A.C. & Coakes, E. 2006. Gaining the competitive edge: communities of innovation. (Invited paper: Universidad Central de Chile.) <http://www.tlainc.com/S&CA4N706.doc> Date of access: 17 December 2010.

Sousa, C. & Sa, M. 2011. Intellectual capital disclosure media in Portugal. *Corporate Communications: An International Journal*, 16(1):38-52.

South African Bureau of Standards. 2008. Your guide to intellectual property rights in South Africa. Pretoria: SABS Design Institute. 28 pp.

South African Revenue Service (SARS). 2012. What kinds of tax do we pay? <http://www.sars.gov.za/home.asp?pid=289> Date of access: 30 January 2012.

Stam, C. 2006. The intellectual capital perspective. 38 pp. [http://www.intellectualcapital.nl/publications/The%20IC%20perspective%20\(SPICE-KCT1.2\).pdf](http://www.intellectualcapital.nl/publications/The%20IC%20perspective%20(SPICE-KCT1.2).pdf) Date of access: 25 April 2011.

Stam, C. 2007. Knowledge productivity designing and testing a method for measuring knowledge productivity in order to give direction to knowledge management initiatives. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 4(4):1-20.

Standard Bank. 2010. Management approach. <https://sustainability.standardbank.com/our-approach/gri-g3-index-2/management-approach/> Date of access: 12 August 2011.

Strydom, M. 2004. Die waardasie en meting van ontasbare bates. Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit. (Verhandeling – MCom.) 217 pp.

Swart, J. 2006. Intellectual capital: disentangling an enigmatic concept. *Journal of Intellectual Capital*, 7(2):136-159.

Szuts, I. & Toth, Z. 2008. Customer loyalty problems in retail banking. (*In Proceedings of the 6th International Conference on Management, Enterprise and Benchmarking held in Hungary on 30-31 May 2008. Hungary. pp. 355-361.*)

Talukdar, A. 2008. What is intellectual capital? And why it should be measured. 5 pp. <http://www.attainix.com/Downloads/WhatIsIntellectualCapital.pdf> Date of access: 28 October 2010.

Tarawneh, T. 2006. A comparison of financial performance in the banking sector: some evidence from Omani commercial banks. *International Research Journal of Finance and Economics*, 5(3):1-12.

Tongo, C.I. 2010. Accounting for intellectual capital: a 21st century responsibility for strategic managers. *Journal of Management Systems*, 22(1):39-51.

Toolpack Consulting. 2011. Fighting apathy with engagement. <http://www.toolpack.com/motivate.html> Date of access: 6 April 2011.

Towers Perrin. 2008. Executive summary: 2008 business and workforce challenges. Managing through economic uncertainty: what lies ahead? 4 pp. http://www.towersperrin.com/tp/getwebcachedoc?webc=HRS/USA/2008/200804/Econ_Survey_Exec_Sum.pdf Cw Date of access: 12 January 2010.

Tull, J.A. & Dumay, J.C. 2007. Does intellectual capital management 'make a difference'? A critical case study application of structuration theory. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(4):515-526.

Ungerer, M. & Uys, K. 2005. A theoretical model for developing core capabilities from an intellectual capital perspective. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(2):7-13.

University of Texas. 2008. Intellectual property handbook. Office of Technology Management. <http://www.uta.edu/ra/otm/handbook.htm> Date of access: 6 January 2011.

UT *kyk* University of Texas (UT).

Uziene, L. 2010. Model of organization's intellectual capital measurement. *Inzinerine Economy – Engineering Economics*, 21(2):151-159.

Van der Walt, L. 2007. The application of necessary but not sufficient principles to the implementation of product lifecycle management software. Stellenbosch: University of Stellenbosch. (Dissertation – MSc.Eng.) 113 pp.

Van der Westhuizen, C. 2006. Intellectual capital management in a retail company in South Africa. Johannesburg: RAU. (Dissertation – MA.) 123 pp.

Van der Wielen, C. 2007. Intellectual capital disclosure by Biotech IPOs in the UK. *Maastricht*: Maastricht University. (Thesis – I.B.) 57 pp.

- Van Deventer, M.J. & Snyman, R.M.M.M. 2004. Measuring for sustainability: a multidimensional measurement for library and information services. *International Journal of Libraries and Information Services*, 54(1):1-8.
- Van Ravesteyn, L.J. 2005. The effect of relationship banking on customer loyalty in the retail business banking industry. Pretoria: UNISA. (Research report – MBA.) 127 pp.
- Wangpaichitr, K. 2010. How 'relationship marketing' contributes to gaining customer loyalty to securities brokerage firms in the stock exchange of Thailand. Newcastle: University of Northumbrian. (Thesis - DPhil.) 343 pp.
- Wilhite, T. 2012. Balanced scorecard: advantages and disadvantages. <http://tamarawilhite.hubpages.com/hub/Balanced-Scorecard-Pros-and-Cons> Date of access: 12 July 2012.
- Wilkerson, B.E. & Gygi, T.V.M. 2005. A compelling model for workforce planning: making organizations more agile. 20 pp. http://www.workinfo.com/free/downloads/hciLibraryPaper_17950.pdf Date of access: 4 April 2011.
- Wilkerson, B.E. & Oldridge, A. 2009. Workforce planning: making organizations more agile. pp. 23-26. http://www.watsonwyatt.com/asia-pacific/pubs/perspective/docs/Feb2009/09Winter_Org_Trends.pdf Date of access: 4 April 2011.
- Yang, F., Lin, C. & Chang, Y. 2010. The linkage between corporate social performance and corporate financial performance. *African Journal of Business Management*, 4(4):406-413.
- Zakrzewska-Bielawska, A. 2009. High technology company: concept, nature, characteristics. Recent advances in management, marketing and finances: 93-98. <http://www.wseas.us/e-library/conferences/2010/Penang/MMF/MMF-14.pdf> Date of access: 12 January 2011.
- Zantwijk, A. 2009. Deduction of intellectual property related litigation expenses. <http://translate.google.co.za/translate?hl=af&sl=en&tl=af&u=http%3A%2F%2Fwww.zaiplaw.co.za%2Fcontent%2Fview%2F23%2F29%2F&anno=2> Date of access: 6 April 2011.
- Zerenler, M., Hasilogl, S.B. & Sezgin, M. 2008. Intellectual capital and innovation performance: empirical evidence in the Turkish automotive supplier. *Journal of Technology Management & Innovation*, 3(4):31-40.

LIZ SMIT

BA (Tale) (RAU), BA Hons (Afrikaans) (Noordwes Universiteit)

SA Vertalersinstituut (SAVI) Lidmaatskapnommer: 1002474

Jeugdstr. 48, POTCHEFSTROOM 2531

Selnommer 082 529 8055

E-pos: lizsmit@imagnet.co.za

U verwysingsnommer: TN1

Datum: 16 November 2012

Aan:

Tiaan Nel

tiaannel@webmail.co.za

Beste mnr. Nel

GEREDIGEERDE VERHANDELING

Hiermee stuur ek die geredigeerde manuskrip van die verhandeling *Intellektuele kapitaal by 'n Suid-Afrikaanse Bank: 'n Gevallestudie* aan u.

Ek vestig u aandag op die volgende:

1. Ek het alle redelike pogings aangewend om foute in die dokument te identifiseer en reg te stel: spelling, interpunksie, styl, grammatika, betekenisverheldering, paraagrafering, bladuitleg en tipografie.
2. Ek het ook al die tabelle gekontroleer.
3. Ek het konsekwentheid in die dokument probeer handhaaf, rakende taalgebruik en aanbieding.
4. Ek het so ver ek kon, ook inhoudelike sake gekontroleer, maar ek kan nie daarvoor volle aanspreeklikheid aanvaar nie omdat ek nie elke feit en stelling self kon bevestig nie. Hierdie verantwoordelikheid rus op uself.
5. Hoewel ek alle redelike maatreëls getref het om die korrektheid van die dokument te verseker, bly u steeds verantwoordelik vir die eindproduk.

U kan hierdie brief saam met u verhandeling inhandig as bewys daarvan dat die studie wel redaksioneel versorg is.

Vriendelike groete

Liz Smit