Sanlam

DIS001A

Lewendevoordeeleis-gids

Augustus 2020

Doel van hierdie gids

Ons wil u graag bystaan met die administrasie van u eis sodat u kan fokus op dit wat belangrik is

By Sanlam is dit ons besigheid om geldige eise uit te betaal, en niks sal aan ons meer bevrediging verskaf as om dit te doen gedurende hierdie moeilike tyd nie. Alhoewel die voltooiing van vorms 'n belangrike deel van die eisproses is, verstaan ons dat dit tans die laaste ding is waaraan u dink. Ons is hier om te help om die administrasie en papierwerk makliker te maak sodat u op u fisiese en geestelike gesondheid kan fokus. Dit is waaroor hierdie gids gaan.

Hierdie eisgids verduidelik alles wat u moet weet oor die eis van 'n voordeel

Dit lys die eisproses stap-vir-stap, en verduidelik:

- Wat u moet doen
- Wat u van ons kan verwag
- Wat die proses behels

Indien u enige vrae het oor hierdie gids of die eisproses, kontak ons asseblief

Ons voordeeleisehulpdiens is vanaf 08:00 tot 16:30 op weeksdae by 021 916 3455 beskikbaar.

In hierdie gids

Oorsig van die eisproses.......... Bladsy 2

Gedetailleerde beskrywing van die onderskeie stappe.......... Bladsy 3-7

Aanhangsel: Opsomming van voordele.......... Bladsy 8-9

Oorsig van die eisproses

Hieronder is 'n hoëvlak-opsomming van die eisproses

Ons verduidelik in meer detail wat elke stap behels in die res van die gids.

Om te sien wat 'n spesifieke stap behels, klik bloot op die relevante nommer wat langs elke stap aangedui word bv. 2 of gaan na die toepaslike bladsy.

Indiening van 'n eis

Wat om te doen en wat om te verwag

1 Kontak ons *(bl. 3)*

Vertel ons van u situasie en ons sal u na die **toepaslike eisvorm** verwys.

2 Voltooi 'n eisvorm *(bl. 4)*

Addisioneel tot die volledig voltooide vorm, moet **alle addisionele dokumente** soos die mediese verslae, met die eisvorm ingedien word.

! **Hierdie is die mees belangrikste stap**
'n Korrekte en gedetailleerde beskrywing van u mediese kondisie sal die proses bespoedig.

3 Ons assesseer die eis *(bl. 5)*

Ons maak seker dat ons **besluitnemingsproses regverdig** is en daarom betrek ons spesialiste om te verseker dat die uitkoms regverdig is.
Ons poog om binne **10 werksdae** nadat u u eis ingedien het of nadat u ons van die uitstaande dokumente of inligting voorsien het, terugvoer te verskaf.

4 Ons betaal die eis *(bl. 6)*

As ons seker is dat die kondisie waarvoor u eis wel aan die kontraktuele stipulasies voldoen, sal ons die eis betaal.

Ons roem ons daarop dat ons eise betaal – daar is egter ander moontlike uitkomste

5 Ons stel die eis uit of die eis word afgewys *(bl. 6)*

Indien daar enige rede is hoekom ons nie die eis betaal nie, sal ons:

- Die eis uitstel
- Die eis afwys
- U versoek om ons van meer inligting te voorsien.

Indien u ongelukkig is met die uitkoms van u eis, kan u vertoë aan ons rig om die eis te heroorweeg.

Indien u nog steeds nie tevrede is met die uitkoms van u eis nadat u die vertoë aan ons gerig het nie, is u welkom om **u dispuut te rig aan die Sanlam Arbiter**

Stap 1: Kontak ons

Vertel ons van u situasie en ons sal help om u na die betrokke eisvorm te verwys

U kan ons kontak op enige van die maniere hieronder gelys.

Ons beveel aan dat die tussenganger gekontak word of dat daar direk aan ons 'n e-pos gestuur word

Dit sal verseker dat u terugvoer so gou as moontlik ontvang. Daarmee saam is dit belangrik dat u professionele advies so vroeg moontlik in die proses inwin sodat u die impak van die betaling of nie-betaling van die eis op u finansiële posisie verstaan.

	Kontak u tussenganger Hierdie besonderhede is op die voordelestaat wat jaarliks aan u voorsien word
	Stuur 'n e-pos aan livingbenefits@sanlam.co.za
	Skakel ons by 021 916 3455 Die voordeeleisehulpdiens is weeksdae vanaf 8:00 tot 16:30 beskikbaar
	Besoek die 'Benefit claims' bladsy op ons webtuiste Klik bloot op die volgende skakel: https://www.sanlam.co.za/claims/Pages/benefit-claims.aspx
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem kennis:** Indien u met ons kommunikeer per pos, beveel ons aan dat u gebruik maak van 'n koerierdiens om die proses te bespoedig.

Terug na Oorsig

Stap 2: Voltooi 'n eisvorm

Die eisvorm en ondersteunende dokumente is die heel belangrikste deel van die eisproses

'n Akkurate en gedetailleerde beskrywing van u mediese kondisie sal help om die proses te bespoedig.

Waar om die korrekte vorm te bekom

Daar is verskillende eisvorms vir verskillende voordele

- Indien u u tussenganger of ons gekontak het onder stap 1, sal u die toepaslike vorm ontvang om te voltooi.
- Alternatiewelik kan u die vorms vanaf ons webtuiste https://www.sanlam.co.za/claims/Pages/benefit-claims.aspx aflaai.

Is u onseker watter vorm om af te laai?

Kyk gerus na:

- u **voordelestaat** wat jaarliks aan u gestuur word (onder die hofie "Risikodekking" en/of "Inkomstebeskermer") of u **poliskontrak**. Beide dokumente lys die voordele waarvoor u gedek is, en
- die **aanhangsel** aan die einde van die gids dui aan watter vorms vir watter voordeel voltooi moet word.

Indien u steeds nie seker is nie, kan u ons hulpdiens by 021 916 3455 skakel.

Handige wenke wanneer u die vorm voltooi

- **U kontakbesonderhede**
  Maak seker dat u kontakbesonderhede korrek is sodat ons u op hoogte kan hou van die vordering van u eis.
- **Onvolledige inligting**
  Onvolledige inligting kan die eisproses vertraag – maak seker dat u al die vereiste velde op die vorm invul en die verklaring aan die einde onderteken. Dit sal ons in staat stel om u eis so gou as moontlik te finaliseer.
- **Ondersteunende dokumente**
  Op die eerste bladsy van die vorm verskyn al die ondersteunende dokumente wat u saam met die eisvorm moet indien om ons te help om die eis te assesseer. Om vertragings te voorkom, is dit voordelig om afskrifte van al die mediese verslae in u besit, in te sluit.

Benodig u hulp om die vorm te voltooi?

Indien u enige vrae het oor die vorm of die vereiste dokumente, kontak u tussenganger of die voordeeleise-hulpdiens by 021 916 3455.

Sodra u die eisvorm voltooi het en in besit is van alle dokumente wat ons benodig, stuur dit aan ons.

U kan die eisvorm en dokumente op enige van die volgende wyses aan ons stuur:

	Vra u tussenganger om die dokumente aan ons te stuur
	Stuur 'n e-pos aan livingbenefits@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem kennis:** Indien u met ons kommunikeer per pos, beveel ons aan dat u gebruik maak van 'n koerierdiens om die proses te bespoedig.

Terug na Oorsig

Stap 3: Ons assesseer die eis

Ons glo aan 'n regverdige besluitsnemingsproses daarom betrek ons verskeie spesialiste om 'n regverdige uitkoms te bewerkstellig.

Verwys asseblief na u poliskontrak om te verseker dat die eisgebeurtenis wat u beskryf wel in die kontrak gespesifiseer is. Indien die eisgebeurtenis nie in die poliskontrak verskyn of aan die terme en voorwaardes soos uiteengesit in die kontrak voldoen nie, sal ons ongelukkig nie die eis kan oorweeg nie.

Wanneer die voltooide eisvorm en die vereiste dokumente ontvang word, sal ons voortgaan met die assessering van die eis. Al die inligting wat met die eis ingedien is, sal in ag geneem word.

Indien ons verdere inligting benodig om 'n besluit te neem, sal ons u skriftelik daarvan in kennis stel.

Wat ons met die assessering van die eis in ag neem

U mediese kondisie	**'n Paneel van mediese adviseurs sal die mediese inligting wat u voorsien het, evalueer** Hierdie adviseurs het ondervinding in die mediese assessering van eise en sal ons inlig indien verdere vereistes van u benodig word. Dit beteken dat u gemoedsrus kan hê dat ons 'n ingeligte besluit sal neem. Vir ingewikkelde mediese kondisies of gestremdhede raadpleeg ons ook spesialiste uit die betrokke mediese vakgebiede. **Ons kan u vra om addisionele mediese ondersoeke te ondergaan** Om 'n ingeligte besluit te neem oor u werkvermoë of u gesondheid, kan ons vereis dat u deur 'n arbeidsterapeut of ander mediese spesialis ondersoek word vir 'n onafhanklike mening. Ons kan ook die mening van onafhanklike gekwalifiseerde persone in die lewensversekeringsbedryf vra. **Vir sommige voordele, sal ons 'n eis slegs oorweeg sodra u "maksimum mediese verbetering" bereik het (MMI)** Dit beteken dat u kondisie permanent en onomkeerbaar is, ondanks die feit dat u voldoende behandeling en rehabilitasie ontvang het. In hierdie gevalle moet die mediese inligting wat u verstrek bewys dat u MMI bereik het. U poliskontrak sal spesifiseer of die beginsel van MMI op u voordele van toepassing is.
U polis-kontrak	**'n Eise spesialis sal u eis teen die kontrak evalueer** U poliskontrak bevat spesifieke kontraktuele stipulasies wat bepaal onder watter omstandighede 'n eis betaal sal word. Hierdie spesialiste sal die eis assseseer met inagneming van stipulasies onder andere: • Of 'n wagperiode van toepassing is (slegs op sekere voordele) • Of spesifieke mediese kondisies op u dekking uitgesluit is • Of die dekking aktief was toe die eisgebeurtenis plaasgevind het • Of die premiebetalings op die polis op datum was • Of ons van alle siekte toestande in kennis gestel was toe u vir die polis aansoek gedoen het. Die eise spesialis sal ook die aanbevelings van die mediese adviseur evalueer in lig van die spesifieke kontraktuele stipulasie in die poliskontrak. Indien die eisgebeurtenis nie in die poliskontrak verskyn of nie aan die terme en voorwaardes soos uiteengesit in die kontrak voldoen nie, sal ons ongelukkig nie die eis kan oorweeg nie.

Terug na Oorsig

Stap 4: Ons betaal die eis

Ons verskaf gewoonlik binne 10 werksdae terugvoer vandat ons die eis ontvang het

As ons tevrede is dat die kondisie waarvoor u eis, aan die kontraktuele bepalings van die polis voldoen, sal ons die betrokke eisbedrag direk in die bankrekening wat op die eisvorm aangedui is, inbetaal. As 'n sessie op die plan van toepassing is, sal ons die eis volgens die instruksies van die sessionaris betaal.

Terug na Oorsig

Stap 5: Ons stel die eis uit of ons wys die eis af

Ons verskaf gewoonlik binne 10 werksdae terugvoer vanaf ontvangs van u eis of vanaf die datum waarop ons verdere inligting ontvang het.

	Ons stel die eis uit Ons kan die eis uitstel indien: • daar enige kontraktuele vereistes is waaraan nog nie voldoen is nie (byvoorbeeld, u het nog nie die vereiste behandeling ontvang of die volledige rehabilitasie ondergaan nie), of • enige wagperiodes wat van toepassing is, nog nie verstryk het nie. Ons sal u laat weet waarom ons die eis uitstel en hoe lank dit uitgestel word, om u ingelig te hou.
	Ons wys die eis af Indien die eis in lyn is met die bepalings in u poliskontrak en aan al die voorwaardes voldoen, sal ons die eis altyd betaal. Indien daar sekere kontraktuele bepalings is waaraan die eis nie voldoen nie, kan ons ongelukkig nie die eis betaal nie. **Moontlike redes hoekom ons 'n eis sal afwys, kan die volgende insluit:** • Ons het onakkurate inligting ontvang, of belangrike inligting was nie genoem, toe u vir die voordeel aansoek gedoen het nie. • Die persoon wat verantwoordelik is vir die betalings, het nie die premies gereeld betaal nie. • Daar was periodes waarin die plan nie dekking gebied het nie, en die eisgebeurtenis het gedurende een van hierdie periodes plaasgevind. • Die voordeel waaronder u eis is nie deel van die poliskontrak nie. • Die kondisie waarvoor u eis, word nie in die poliskontrak spesifiseer nie. • Die kondisie waarvoor u eis word uitgesluit op u voordele, soos uiteengesit in die uitsluitingsklousules in u poliskontrak. • Daar is nie aan sekere kontraktuele vereistes voldoen nie. • Wagtydperiodes wat van toepassing is, het nog nie verstryk nie. **U kan appél aanteken indien die eis afgewys is en u nie met die besluit saamstem nie** Sien hieronder vir meer inligting oor wat u moet doen

Indien u nie met die uitkoms van die eis tevrede is nie, kan u appél aanteken vir heroorweging van die besluit

Ons sal 'n eis heroorweeg indien u nuwe inligting aan ons voorsien. U kan u appél skriftelik aan ons voorsien op enige van die volgende wyses:

	E-pos ons by livingbenefits@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by die volgende posadres Ons posadres is: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

Indien u nogsteeds nie tevrede is met die uitkoms ná u appél nie, kan u 'n verdere dispuut indien.

Verwys u dispuut skriftelik aan die Sanlam Arbiter.

	E-pos: arbitrator@sanlam.co.za
	Posadres: Die Sanlam Arbiter, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

Terug na Oorsig

Aanhangsel : Opsomming van voordele

Die onderstaande tabel gee 'n oorsig van alle beskikbare voordele

Raadpleeg u jaarlikse voordeelstaat of poliskontrak om te bepaal vir watter voordele u kan eis

Voordeelnaam (soos beskryf in die voordeelstaat en poliskontrak)	**Wanneer kan u eis**	**Toepaslike eisvorm**
Inkomstevoordele Betaal 'n tydelike maandelikse inkomste uit		
Ongeskiktheidsinkomstevoordele • Verlengde ongeskiktheidsinkomste (termyndekking) • Verlengde ongeskiktheidsinkomste (helelewensdekking) • Totale en permanente ongeskiktheidsinkomste • Tydelike ongeskiktheidsinkomste • Inkortingsinkomste voor aftrede	U kan nie u beroep ten volle of gedeeltelik beoefen nie, en as gevolg daarvan gedeeltelike of volle verlies aan inkomste ly.	• Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer (2643A) • Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A)
Gadebeskermer	U gade is oorlede of is gediagnoseer met 'n ernstige siekte wat in u kontrak gespesifiseer is.	• Eis vir Gadebeskermer vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2752A)
Kindbeskermer	U kind is oorlede of ly aan 'n siekte of besering wat in u kontrak gespesifiseer word.	• Eis vir Kindvoordele vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2746A)
Bedryfskostebeskermer	U is selfbesoldigend en is ongeskik, wat lei tot 'n verlies van gedeeltelike of totale inkomste van u besigheid.	• Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer (2643A) • Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A)
Personeelinkortingsvoordeel	U is ten minste een maand werkloos weens personeelinkorting en was minstens twee jaar permanent in diens voordat die personeelinkorting plaasgevind het. Die toepaslike wagperiode was verstreke toe die personeelinkorting plaasgevind het.	• Eis vir Personeelinkortingsvoordele (2745A)
Ongeskiktheid en ongeluksvoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Ongeskiktheidsvoordele • Ongeskiktheid vir gereelde beroep • Ongeskiktheid vir gereelde en redelike alternatiewe beroep • Ongeskiktheid plus helelewens inkorting	U is ongeskik en as 'n gevolg daarvan totaal, permanent en deurlopend nie in staat om u beroep te beoefen nie (of 'n alternatiewe beroep indien van toepassing).	• Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer (2643A)
Funksionele inkortingsvoordele • Funksionele inkorting • Funksionele inkorting plus ongeskiktheid vir gereelde beroep • Funksionele inkorting plus ongeskiktheid vir gereelde en redelike alternatiewe beroep	U ly aan 'n permanente verlies van n funksie van u liggaam, dele van u liggaam of 'n noodsaaklike sisteem van u liggaam.	• Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese inkortingsvoordele/ Funksionele inkortingsvoordele (2738A)

Ongeskiktheid en ongeluksvoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Fisiese inkortingsvoordele • Fisiese inkorting • Helelewens fisiese inkorting • Omvattende fisiese inkorting	U ly aan 'n permanente verlies van 'n liggaamsdeel of liggaamsgevoel.	• Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese inkortingsvoordele/ Funksionele inkortingsvoordele (2738A)
Ongeluksverwante ongeskiktheidsvoordeel	U is nie in staat om u beroep te beoefen as gevolg van 'n ongeluk of besering.	• Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer (2643A)
Ongeluksverwante beseringsvoordeel	U het 'n besering opgedoen soos gespesifiseer in u poliskontrak.	• Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese inkortingsvoordele/ Funksionele inkortingsvoordele (2738A)
Gevreesde siekte voordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Gevreesde siekte voordele • Basiese gevreesde siekte • Helelewens basiese gevreesde siekte	U is gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese vlak, soos aangedui in u kontrak	• Eis vir Trauma-/ Gevreesde siektevoordele (2737A)
Ernstige siekte voordele • Omvattende ernstige siekte • Omvattende ernstige siekte plus • Ernstige siekte inkomste	U is gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese vlak, soos aangedui in u kontrak	• Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)
Kankervoordele • Kanker • Kanker plus	U is gediagoseer met 'n tumor of kanker op 'n mediese vlak, soos aangedui in u kontrak.	• Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)
Kardiovaskulêre voordele • Kardiovaskulêr • Kardiovaskulêr plus	U is gediagnoseer met n hart of bloedvat kondisie op 'n mediese vlak, soos aangedui in u kontrak.	• Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)
Kind: Siekte en besering	U kind is gediagnoseer met 'n siekte of besering op 'n mediese vlak, soos aangedui in u kontrak.	• Eis vir Kindvoordele vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2746A)