

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.

Wanneer kan u vir 'n siektevoordeel eis

U kan vir die siektevoordeel eis wanneer u deur u dokter afgeboek is onderhewig aan die kontraktuele bepalinge van u poliskontrak.

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

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

- ① Wat u moet doen
- ② Wat u van ons kan verwag
- ③ Wat die proses behels

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

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

In hierdie gids

Oorsig van die eisproses..... Bladsy 2

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



Oorsig van die eisproses

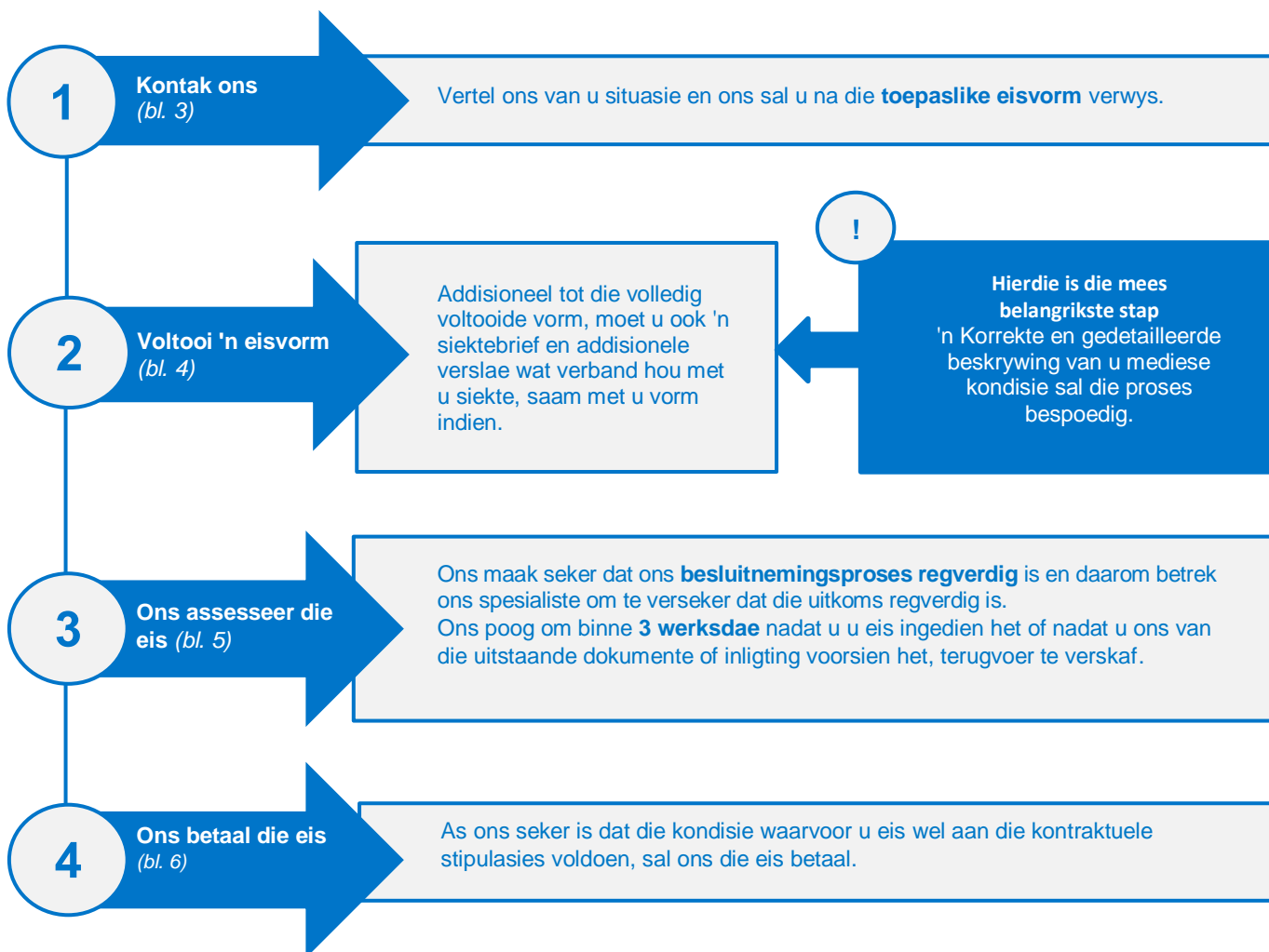
Hieronder is 'n hoëvlak-opsomming van die eisproses

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



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





Stap 1: Kontak ons




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

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



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 sickness@sanlam.co.za
	Skakel ons by 021 916 3455 Die voordeleisehulpdiens is weksdae 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 Siektevoordeleise, 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

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

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 assessee. Om vertraging 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 sickness@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Sanlam Siektevoordeeleise, 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 regverdigde besluitsnemingsproses daarom betrek ons verskeie spesialiste om 'n regverdigde uitkoms te bewerkstellig.

Wanneer die voltooië 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

 <p>U mediese kondisie</p>	 <p>Belangrike inligting aangaande siekverlof Siekverlof is 'n mediese voorgeskrewe periode waar u afgeboek is omdat u nie u beroep kan beoefen nie. Die Offisiële Ongeskiktheid Riglyne bepaal die gemiddelde aantal dae wat iemand afgeboek kan word vir 'n spesifieke kondisie.</p> <p>'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.</p> <p>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.</p>
 <p>U polis-kontrak</p>	<p>'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 assesseer met inagneming van stipulasies onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ 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 premiebetaling op die polis op datum was ⊙ Of ons van alle siekte toestande in kennis gestel was toe u vir die polis aansoek gedoen het. <p>Die eise spesialis sal ook die aanbevelings van die mediese adviseur evalueer in lig van die spesifieke kontraktuele stipulasie in die poliskontrak.</p>

Terug na oorsig



Stap 4: Ons betaal die eis

Ons verskaf gewoonlik binne 3 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 wys die eis af

Ons verskaf gewoonlik binne 3 werksdae terugvoer vanaf ontvangs van u eis of vanaf die datum waarop ons verdere inligting ontvang het.

	<p>Ons wys die eis af</p> <p>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.</p> <p>Moontlike redes hoekom ons 'n eis sal afwys, kan die volgende insluit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ Ons het onakkurate inligting ontvang, of belangrike inligting was nie genoeg, 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. <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> 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</p> </div>
--	---

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:

	Stuur 'n e-pos aan sickness@sanlam.co.za
	<p>Skryf aan ons by die volgende posadres</p> <p>Ons posadres is: Sanlam Siektevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532</p>



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 Arbitër.

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

[Terug na oorsig](#)