

Om u te help eis na 'n kliënt oorlede is

Hierdie gids verduidelik vir u hoe om te eis by die afsterwe van 'n kliënt. Dit meld ook watter inligting u aan ons moet voorsien sodat ons die voordele waarvoor u moontlik in aanmerking kan kom, aan u kan gee.

Hoe om te eis: Stap vir stap

Om te eis hoef nie moeilik te wees nie.

Hierdie gids is saamgestel om u stap vir stap te help. Ons sal u deur die proses help ongeag of u 'n naasbestaande, familie, of die persoon is wie verantwoordelik is vir die eis en verdeling van die kliënt se bates. Die volgende stappe word in die gids gedek:

Wat die eiser doen	Stappe om te volg
✓	Stap 1: Waar om te begin
✓	Stap 2: Verkry dokumente en voltooi die vorms
✓	Stap 3: Stuur die dokumente aan ons of kontak ons
	Stap 4: Sanlam oorweeg die eis
	Stap 5: Sanlam benodig meer inligting
	Stap 6: Sanlam finaliseer die eis
✓	Stap 7: Vertoë kan gerig word teen die besluit

Ander bronne van inligting en advies

BINNELANDSE SAKE KANTOOR

Die dood moet aangemeld word by u naaste Binnelandse sake kantoor. By aanmelding sal Binnelandse sake aan u die amptelike sterftesertifikaat voorsien. Om u naaste kantoor van Binnelandse sake, of web inligting oor die Departement van Binnelandse sake te vind:

- Web <http://www.home-affairs.gov.za>
- Tel 0800 60 11 90
- E-pos csc@dha.gov.za

MEESTER VAN DIE HOOGGEREGSHOF

Alle boedels moet by die Meester van die Hooggeregshof aangemeld word. Vir meer inligting oor die proses of om uit te vind waar die naaste kantoor is:

- Web www.justice.gov.za
- Tel (012) 315 1111

SANLAM TRUST : BOEDELBEREDDINGSDIENSTE

Boedelberedding kan 'n ingewikkelde en tydsame proses wees indien dit nie met behulp van 'n kundige op die gebied aangepak word nie. **Sanlam Trust**, 'n volwaardige **trustmaatskappy**, bied deskundige beredding van solvente bestorwe boedels landswyd aan en is in staat om u behulpsaam te wees met die beredding van 'n boedel waar die oorledene nie 'n testament nagelaat het nie of waar 'n familielid of oorlewende eggenoot as eksekuteur in die testament aangewys is.

Kontak Sanlam Trust vir 'n kwotasie by:



www.sanlam.co.za



Bellville (021) 947-4401 Pretoria (012) 470-0020

Durban (031) 300 0844 Nasionaal (021) 947-6392



SanlamTrust@sanlam.co.za

Stap 1 Waar om te begin

Om die eisproses vir die doodsvoordele te begin:



Vra u Sanlam-adviseur of makelaar om u te help.



Besoek u naaste Sanlam-kantoor.



Kontak ons by 021 9163456. Ons Doodseise kontaksentrum is weksdae 8:00 vm tot 4:15 nm beskikbaar.



Kontak die boedelberedderaar om u deur die proses te help.



Besoek ons Eise webblad op www.sanlam.co.za.
U kan die eis via die web in dien en monitor.

U kan die nodige vorms wat voltooi moet word kry by die kontakpersone en op die Sanlam webblad.

Stap 2 Verkry die dokumente en voltooi die vorms

Sanlam benodig 'n gesertifiseerde afskrif van die amptelike sterftesertifikaat vir alle eise.

Dit is die belangrikste dokument om die eisproses te begin.

Indien die dood weens onnatuurlike oorsake was

Daar is 'n Polisieverlag vorm beskikbaar by Sanlam wat u vir die Suid-Afrikaanse Polisiediensbeampte (SAPD) by wie die dood aangemeld is, moet gee om te voltooi.

Verskillende produkte vereis verskillende dokumente

Afhangende van die produkte wat die kliënt by Sanlam gehad het, mag addisionele dokumente benodig word. Kontak ons Doodseise kontaksentrum indien u onseker is oor watter produkte of voordele die kliënt gehad het.

Begrafnisvoordeel (FSC2) asook Begrafnis en ander onmiddellike onkostevoordeel (DSF1/5) op Matrix Risiko polisse

Addisioneel tot die sterftesertifikaat en die Polisie verklaring (indien oorsaak van dood onnatuurlik is), benodig ons ook die *Kennis van sterfte* (BI-1663) soos voltooi deur die dokter wie die dood gesertifiseer het. Sanlam behou ook die reg om 'n mediese sertifikaat van die huisdokter aan te vra.

Begrafnisvervoervoordeel vir Begrafnis en ander onmiddellike onkoste (DSF1/5) en Begrafnisvoordeel (FSC2)

By dood van 'n versekerde lewe, sal FMS Marketing Solutions (FMS) die vervoer van die oorledene na 'n Suid-Afrikaanse begrafnisonderneming naaste aan die begraafplaas reël, mits die sterfplek in die Republiek van Suid-Afrika, Namibië, Zimbabwe, Botswana, Swaziland, Lesotho of Mosambiek, suid van die 22-grade-breedtekring, is. Een familielid mag die oorledene vergesel en, indien nodig, sal oornagverblyf deur FMS gereël word. As daar aan hulle normale vereistes voldoen word, sal FMS die diens gratis lewer.

Om van hierdie diens gebruik te maak, tree met FMS in verbinding by telefoon 086 000 4072.

Kliënte met 'n uitredingsannuïteitspolis

By die afsterwe van 'n lid van 'n uitredingsannuïteitsfonds, is die verdeling van die doodsvoordeel onderworpe aan Artikel 37C van die Pensioenfondswet. Die Raad van Trustees van die fonds word deur wetgewing verplig om al die potensiele afhanklikes van die lid te bepaal. Sanlam benodig dus die volgende addisionele dokumente:

- Vorm vir besonderhede van afhanklikes (aftreefondse).
- Laaste testament van die kliënt.
- Indien daar geen testament is nie benodig ons 'n beëdigde verklaring wat dit bevestig.
- Oorledene se persoonlike inkomstebelastingnommer.

Die prosessering van die eis sal vertraag word sonder hierdie inligting.

Hoe om 'n dokument te sertifiseer

Maak 'n afskrif van die dokument. Neem die afskrif en die oorspronklike dokument na u naaste kommissaris van ede (byvoorbeeld polisiekantoor) om te sertifiseer. Die kommissaris van ede sal die afskrif van die dokument stempel en onderteken.

Wat om te doen as die oorledene nie 'n testament opgestel het nie?

Die naasbestaandes moet 'n *Next of kin Affidavit* (vorm nommer J192) by die Magistraat of Meester van die Hooggeregshof kry. Die vorm moet voltooi word deur die persoon wie die boedel van die oorledene gaan hanteer. Die voltooide vorm moet dan aan die Meester van die Hooggeregshof voorsien word.

Wat is 'n Eksekuteursbrief/Magtigingsbrief en waar kry ek dit?

'n Eksekuteursbrief/Magtigingsbrief word uitgereik deur die Meester van die Hooggeregshof om 'n persoon (familielid, prokureur of boedelbereddenaar) aan te stel om namens die boedel van die oorledene op te tree.

Indien daar voordele aan die boedel betaalbaar is benodig Sanlam die Eksekuteursbrief/Magtigingsbrief en die bankbesonderhede van die boedel.

Voltooi die vorms

U moet die **Doodseisvorm – Aanmeld van 'n doodseis** voltooi. Indien die oorledene 'n begrafnispolis gehad het, moet u ook die **Begrafniseisvorm** voltooi.

Identifiseer die korrekte vorms

Elke Sanlam-vorm het 'n nommer aan die bokant van elke bladsy regs. Die nommers van die vorms is as volg:

- *Doodseisvorm – Aanmeld van 'n doodseis* (SLDC001A)
- *Begrafniseis vorm* (SLFC001A)
- *Besonderhede van afhanklikes - Aftreefondse* (SLDC004A)
- *Polisieverlag vorm* (SLDC002E) – slegs beskikbaar in Engels

Stap 3 Stuur die dokumente aan ons of kontak ons

Nadat u die vorm(s) voltooi het en die dokumente soos bespreek in stap 2 gekry het, moet u dit aan ons terugstuur.

U kan die kontrolelys aan die agterkant van die gids gebruik om te verseker dat u al die regte dokumentasie het.

U kan die inligting soos volg aan ons terugstuur:



Faks – Ons faksnommer is (021) 947 3989.



Ingee by u naaste Sanlam-kantoor.



E-pos ons by deathclaims@sanlam.co.za.



Skryf aan ons by Polis Doodseise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532.



Vra u Sanlam-adviseur of makelaar om u te help om die vorms te voltooi en aan ons terug te stuur.



U kan die eis via die webblad indien en monitor. Besoek ons webwerf by www.sanlam.co.za.

Stap 4 Sanlam oorweeg die eis

Sanlam roem hul daarop dat hulle 'n regverdigde eise oorwegings proses volg. Ons sal die eis oorweeg op grond van die inligting wat u aan ons verskaf het.

Nadat ons die eis ontvang het sal ons u binne 10 tot 15 werksdae in kennis stel van die uitkoms van die eis. Ons kan nie u eis prosessee indien ons nie al die dokumente benodig ontvang het nie.

Ons strewre daarna om die Begrafnisvoordeel (FSC2) en ander onmiddellike onkostevoordeel (DSF1/5) te oorweeg binne 48 uur by ontvangs van al die uitstaande dokumente.

Indien u ongelukkig is met die uitkoms van die eis, kan u skriftelike appelleer. Ons sal dan die eis heroorweeg met die inligting wat u aan ons voorsien het. (Die kontakbesonderhede word by Stap 7 genoem.)

Moontlike redes hoekom die eis afgewys kan word

- Die kliënt het tydens aansoek van die produk belangrike inligting van ons weerhou of foutiewe inligting voorsien.
- Die kliënt is nie geregtig op die voordele nie weens die oorsaak van dood.
- Die persoon verantwoordelik vir die premiebetaling het dit nie gereeld betaal nie.
- Daar was tydperke wat die polis nie dekking voorsien het nie.
- Selfmoord binne 24 maande vanaf dekkingsdatum.
- Uitsluitingsklousules
- Wagperiodes is nie verstreke nie.

Redes hoekom geen gelde op 'n polis betaalbaar is nie

- Die kliënt was slegs die premiebetaler van die polis. Ons sal reël vir 'n nuwe debiet order of aftrekorder
- Die kliënt was slegs die eienaar of sessie-eienaar op die polis en die polis moet daarom voortgaan. Die polis vorm dan 'n bate in die boedel. Die eksekuteur van die boedel moet 'n sessievorm voltooi om 'n nuwe eienaar aan te wys.
- Die kliënt was een van die versekerde lewens op die polis en die polis betaal slegs by die dood van die laaste versekerde.
- Die kliënt het 'n inkomste ontvang op die polis en die inkomste is slegs betaalbaar tot by dood.

Stap 5 Sanlam neem 'n besluit

Sodra ons die eis ontvang sal ons bepaal of die eis goedgekeur, of afgewys word of verdere inligting verlang word. Ons sal u in kennis stel:

- telefonies,
- per e-pos,
- per faks, of
- per brief.

Ons sal u in kennis stel van ons besluit binne 10 tot 15 werksdae nadat die verdere inligting ontvang is.

Stap 6 Sanlam finaliseer die eis

Addisionele betalingsinligting vir polisse wat nie uittredingsannuïteite en ander aftreefondsvoordele is nie.

Ons sal die geld direk aan die aangewysde begunstigde betaal sodra die eis gefinaliseer is. Indien geen begunstigde aangewys is nie is die geld aan die boedel betaalbaar.

Indien 'n polis sedeer is aan 'n individu of instansie as sydelingse sekuriteit (bekend as 'n sessie) moet ons die opbrengs aan die sessionaris betaal om die uitstaande skuld te delg. Hierdie sessionaris moet die balans, indien enige, aan die begunstigde of boedel betaal.

Indien 'n polis as 'n uit-en-uit sessie sedeer is, behoort die polis aan die individu of instansie aan wie dit sedeer is. Die versekerde lewe mag nie iemand as begunstigde aanwys nie. Slegs die sessionaris mag met die polis handel.

Betaling van 'n eis vir uittredingsannuïteite en ander aftreefondsvoordele

Die Raad van Trustees is verantwoordelik daarvoor om te besluit wie die geld moet ontvang. Hulle neem al die afhanklikes in ag voordat hulle 'n besluit neem. Die kliënt wie oorlede is mag 'n genomineerde aangewys het. Die Raad van Trustees sal die genomineerdes (indien enige) in ag neem tydens die identifisering van die afhanklikes.

Die Raad van Trustees sal verskeie faktore in hulle beslissings oorweeg, insluitend maar nie beperk tot:

- Die wense van die oorledene.
- Die ouderdom van die afhanklikes en benoemdes.
- Die mate waartoe 'n afhanklike van die oorledene afhanklik was.
- Die verhouding van die afhanklikes en benoemdes van die lid.
- Die finansiële posisie van die afhanklikes en benoemdes.
- Enige toekomstige verdienpotensiaal en vooruitsigte van die afhanklikes en benoemdes.

Daarom, afhangende van die kliënt se persoonlike omstandighede (getroud, geskei, ens.) moet verdere inligting soos gemeld in die *Vorm vir besonderhede van afhanklikes (aftreefondse)* ook voorsien word.

Aftreefondsvoordele vorm egter nie deel van die boedel nie en kan daarom nie aan iemand nagelaat word in 'n testament nie.

Indien die kliënt geen afhanklikes het nie of niemand as genomineerdes by dood aangewys het nie, sal die opbrengs betaal word aan die boedel 12 maande na datum van dood, in terme van die Wet op Pensioenfondse.

Alle fondsvoordele is belasbaar.

Stap 7: Vertoë kan gerig word teen die besluit

Stap 1: Kontak die eise afdeling

U vertoë moet op skrif gestel word met duidelike redes hoekom u van ons verskil. Stuur die skriftelike vertoë via:



E-pos: deathclaims.complaints@sanlam.co.za



Faks: (021) 957 3348



Sanlam Doodseise
Posbus 1
Sanlamhof
7532

Stap 2 : Kontak die Sanlam Arbitrator

Indien u vertoë nie tot u bevrediging opgelos is nie, kan u 'n vertoë aan die Sanlam Arbitrator rig via:

E-pos: arbitrator@sanlam.co.za

Faks: (021) 957 1786

Die Sanlam Arbitrator
Posbus 1
Sanlamhof
7532



Eise-kontrolelys



Kontak ons by 021 916 3456.
Ons Doodseise kontaksentrum is weksdae 8:00 vm tot 4:15 nm beskikbaar.

Sanlam polishouer inligting

Kliënt se polisnommer(s)

Kliënt se identiteitsnommer

Kliënt se belastingnommer

Watter verwysingsnommer het Sanlam vir u gegee?

Stap 1: Waar om te begin

Die naam van die Sanlam-adviseur of makelaar

Telefoonnommer van die adviseur of makelaar

Stap 2: Verkry dokumente en voltooi die vorms

Sterftesertifikaat

Kennis van sterfte (BI1663) – (vir FSC2 en DSF1/5)

Testament van oordelede

Lys van potensiële afhanklikes

Egskeidingsbevel- en ooreenkoms (*indien van toepassing*)

Eksekuteursbrief

Ander vorms

Die vorms benodig is voltooi

Die datum waarop die vorms voltooi

Stap 3: Stuur die dokumente aan ons of kontak ons

Die dokumente is aan Sanlam gestuur

Die datum waarop die dokumente gestuur is

Stap 4: Sanlam oorweeg die eis

Algemene kommentaar

Stap 5: Sanlam benodig meer inligting

Die dokumente is aan Sanlam gestuur

Die datum waarop die dokumente gestuur is

Stap 6: Sanlam betaal die eis

Die datum waarop die betaling gemaak is
