

## Om u te help eis

In hierdie moeilike tyd wil ons dit vir u so maklik as moontlik maak om te eis. Die doel van hierdie dokument is om u deur die proses van 'n eis vir enige van die volgende voordele, te lei.

Voordeel	Kort beskrywing van voordeel
<b>Ongeskiktheidsvoordeel vir gereelde beroep</b>	Om vir 'n eis te kwalifiseer: <ul style="list-style-type: none"> <li>moet jy heeltemal, permanent en deurlopend nie in staat wees om die werk, wat jy gedoen het toe jy weens 'n siekte of besering ongeskik geraak het, te doen nie;</li> </ul> <u>en</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>die mediese toestand wat die ongeskiktheid veroorsaak, moet van permanente aard wees; wat beteken dat daar min of geen kans op verbetering sal wees nadat redelike, optimale behandeling, met inagnome van die risiko en sukses van sodanige behandeling, ondergaan is nie.</li> </ul>
<b>Ongeskiktheidsvoordeel vir gereelde, of redelike alternatiewe beroep</b>	Om vir 'n eis te kwalifiseer: <ul style="list-style-type: none"> <li>moet jy heeltemal, permanent en deurlopend nie in staat wees om die werk, wat jy gedoen het toe jy weens 'n siekte of besering ongeskik geraak het, of 'n redelike alternatiewe werk, met inagnome van jou kwalifikasies, opleiding, werksondervinding, ouderdom en inkomste, te doen nie;</li> </ul> <u>en</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>die mediese toestand wat die ongeskiktheid veroorsaak, moet van permanente aard wees; wat beteken dat daar min of geen kans op verbetering sal wees nadat redelike, optimale behandeling, met inagnome van die risiko en sukses van sodanige behandeling, ondergaan is nie.</li> </ul>
<b>Trauma- /Gevreesde siekte- / Ernstige siekte- / Kindvoordeel</b>	Om vir 'n eis te kwalifiseer: <ul style="list-style-type: none"> <li>moet jy met een van die eisgebeure wat onder die voordeel gedek word, gediagnoseer word;</li> </ul> <u>en</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>jou mediese toestand moet aan die bepalinge en voorwaardes, of die definisie van die gelyste eisgebeure, soos in die poliskontrak uiteengesit is, voldoen. Elkeen van die eisgebeure het 'n definisie waaraan voldoen moet word om vir 'n eis te kwalifiseer.</li> </ul>
<b>Ongelukverwante beseringsvoordeel</b>	Jy kan vir 'n eis kwalifiseer indien die verlies aan gebruik van 'n liggaamsdeel spesifiek deur 'n ongeluk veroorsaak is en die graad van die gebruiksverlies aan die bepalinge en voorwaardes, soos vir elkeen van die eisgebeure onder die beseringsvoordeel in die poliskontrak uiteengesit is, voldoen.
<b>Funksionele inkortingsvoordeel</b>	Om vir 'n eis te kwalifiseer, moet die verlies aan gebruik van die liggaam of 'n liggaamsdeel as gevolg van siekte of besering, ná redelike, optimale behandeling, permanent wees en die graad van die gebruiksverlies aan die kriteria, soos vir elkeen van die eisgebeure in die poliskontrak uiteengesit is, voldoen.
<b>Fisiese inkortingsvoordeel</b>	Om vir 'n eis te kwalifiseer, moet die verlies aan gebruik van die liggaam of 'n liggaamsdeel as gevolg van siekte of besering, ná redelike, optimale behandeling, permanent wees en die graad van die gebruiksverlies aan die kriteria, soos vir elkeen van die eisgebeure in die poliskontrak uiteengesit is, voldoen.
<b>Ongeskiktheidsinkomstevoordeel (Inkomstebeskermer)</b>	'n Eis sal uitbetaal indien jy tot so 'n mate ongeskik word dat jy deurlopend nie in staat is om 'n wesentlike en materiële deel van die pligte van jou normale beroep, waaruit jy onmiddellik voor die ongeskiktheid 'n inkomste verdien het, na te kom nie en dit dus die verlies van 'n gedeelte van, of die volle inkomste tot gevolg het. <p>Inkomstebetalinge sal vir die duur van die ongeskiktheid en verlies aan inkomste geskied, vir die hele lengte van die gekose tydperk.</p>








Voordeel	Kort beskrywing van voordeel
<b>Bedryfskostebesermingsvoordeel</b>	'n Eis sal uitbetaal indien jy tot so 'n mate ongeskik word, dat jy deurlopend nie in staat is om 'n wesenlike en materiële deel van jou gewone en gereelde pligte in die betrokke besigheid, wat jy onmiddellik voor die ongeskiktheid uitgevoer het, na te kom nie en minder inkomste vir die betaling van die bedryfskoste in die besigheid gegeneer word.
<b>Ernstige Siekte Inkomste</b>	<p>Om vir 'n eis te kwalifiseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• moet jy met een van die eisgebeure wat onder die voordeel gedek word, gediagnoseer word;</li> </ul> <p><u>en</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jou mediese toestand moet aan die bepalings en voorwaardes, of die definisie van die gelyste eisgebeure, soos in die poliskontrak uiteengesit, voldoen. Elkeen van die eisgebeure het 'n definisie waaraan voldoen moet word om vir 'n eis te kwalifiseer.</li> <li>• Betalings sal in 12 maandelikse inkomste betalings gemaak word.</li> </ul>
<b>Siektevoordeel</b>	<p>'n Eis sal uitbetaal indien jy op siekteverlof is en jy nie in staat is om jou bedryfpligte weens 'n siekte, besering of operasie na te kom nie, ongeag of 'n inkomste steeds verdien word, of nie.</p> <p>Die tydperk van die siekteverlof moet aan die besteparktyk-riglyne en die bepalings en voorwaardes van die poliskontrak voldoen.</p>
<b>Ongeluksongeskiktheidsvoordeel</b>	<p>Om vir 'n eis te kwalifiseer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• moet jy heeltemal, permanent en deurlopend nie in staat wees om die werk, wat jy gedoen het toe jy <u>weens 'n besering/ongeluk</u> ongeskik geraak het, te doen nie;</li> </ul> <p><u>en</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die mediese toestand wat die ongeskiktheid veroorsaak, moet van permanente aard wees; wat beteken dat daar min of geen kans op verbetering sal wees nadat redelike, optimale behandeling, met inagnome van die risiko en sukses van sodanige behandeling, ondergaan is nie.</li> </ul>
<b>Uitdiensstellingsvoordeel</b>	Jy kan, na afloop van die wagperiode van die voordeel en nadat jy vir een maand werkloos is en vir twee jaar permanent in diens was, vir 'n eis van 4% van die dekkingsbedrag kwalifiseer.

## Voorwaardes wanneer 'n eis oorweeg word

- 'n Eis vir byvoordele sal slegs oorweeg word indien u maksimum mediese herstel bereik het. Dit beteken dat u siektetoestand permanent en onomkeerbaar moet wees, ondanks voldoende behandeling en rehabilitasie. *(Hierdie voorwaarde is net van toepassing op sekere voordele. Verwys asseblief na u poliskontrak vir verdere besonderhede.)*
- Die bepalings soos in die poliskontrak en die mediese toestand is die belangrikste aspekte wanneer 'n eis oorweeg word. Verwys na die poliskontrak wat u ontvang het toe die plan uitgereik is vir 'n volledige beskrywing van die spesifieke voordeel se bepalings en voorwaardes.

## Stap 1: Waar om te begin

Daar is verskillende opsies tot u beskikking wat u kan gebruik om ons te kontak. Kies die een wat u die beste pas uit die besonderhede hieronder:

	Vra u Sanlam adviseur of makelaar om u te help
	Besoek u naaste Sanlamkantoor
	Skakel ons by 021 916 3455. Ons kliëntesorgspan is elke weensdag van 8H00 tot 16H30 beskikbaar
	<b>Alle eise (behalwe Siektevoordeel eise)</b> Stuur 'n e-pos na: <a href="mailto:livingbenefits@sanlam.co.za">livingbenefits@sanlam.co.za</a> <b>Siektevoordeel Eise:</b> <a href="mailto:sickness@sanlam.co.za">sickness@sanlam.co.za</a>
	Stuur 'n faks na 021 947 5804 (faks) Siektevoordeel faks na : 021 957 2288 (faks)
	Besoek ons webtuiste by <a href="http://www.sanlam.co.za/Individuals/Claims">www.sanlam.co.za/Individuals/Claims</a>
	Skryf aan ons by Lewende-voordeel Eise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

## Stap 2: Verkry die korrekte eisvorm

Die eisvorm is die belangrikste dokument om die eisproses mee te begin. Verwys na die eisvorm vir 'n lys vereistes wat ingedien moet word met die eisvorm om ons die eis te help assesseer. Verwys ook na u poliskontrak vir volledige beskrywing van die spesifieke voordeelbepaling.

### Identifiseer die korrekte vorm

Elke voordeel het 'n verskillende eisvorm met 'n spesifieke vormnommer om dit te identifiseer. Hieronder is die verskillende eisvorms wat beskikbaar is. Kies dus die korrekte vorm om in te vul:

Naam van vorm	Vorm kode
Eis vir Ongeskiktheidsvoordeel/Inkomstebeskermer/ Bedryfskostebeskermer	2643A
Verklaring deur Werkgewer	2736A
Eis vir Traumavoordeel/Gevreesde siektevoordeel	2737A
Eis vir Ongeluksvoordeel/Fisiese inkortingsvoordeel/Funksionele inkortingsvoordeel	2738A
Eis vir Siektevoordeel	CPC001A
Eis vir Professionele Sportmense	CPC004A
Eis vir Uitdiensstellingsvoordeel	2744A en 2745A
Ernstige siektevoordeel	2750A

## Stap 3: Vul die vorm in en stuur die dokumente aan ons

U moet die eisvorm invul, sodat ons die eis kan verwerk. Wanneer u die eisvorm invul, let asseblief op die volgende:

- Verskaf u kontakbesonderhede om te verseker dat ons u op hoogte van die eisproses kan hou.
- Met die oorweging van die eis kan ons dalk verdere inligting of vereistes versoek.
- Verskillende eisgebeure vereis verskillende tipe inligting.
- Heg al die relevante dokumente aan, soos versoek. Onvolledige inligting kan die eisproses vertraag.
- Heg afskrifte van al die mediese inligting en/of verslae in u besit, aan.
- Kontak u adviseur of ons kliëntesorspan by 021 916 3455 as u hulp met die invul van die vorm benodig.

## Stap 4: Stuur die dokumente aan ons

Wanneer u die eisvorm ingevul het, stuur dit aan ons saam met al die vereiste dokumente. U kan die inligting op een van die volgende maniere aan ons terugbesorg:

	Vra vir u Sanlam-adviseur of -makelaar
	Besoek u naaste Sanlam-kantoor
	Faks dit na 021 947 5804 Siektevoordeel Eise: 021 957 2288
	Stuur 'n e-pos na: <a href="mailto:livingbenefits@sanlam.co.za">livingbenefits@sanlam.co.za</a> Siektevoordeel Eise: <a href="mailto:sickness@sanlam.co.za">sickness@sanlam.co.za</a>
	Pos dit aan Lewende-voordeel Eise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

## Stap 5: Sanlam oorweeg die eis

Ons sal ontvangs van u dokumente per SMS, e-pos of pos bevestig.

Sanlam roem hom daarop dat hy 'n regverdigde besluitnemingsproses toepas. Ons sal 'n eis oorweeg op grond van die inligting wat u aan ons verskaf het. Indien ons verdere inligting benodig in die oorweging van die eis, sal ons u skriftelik in kennis stel oor presies watter inligting benodig word.

### Hoe word die eis oorweeg en wie doen dit?

Eise vir voordele word altyd op meriete oorweeg. Verskillende deskundiges, waaronder 'n **mediese adviseur**, 'n **eise-spesialis** en indien nodig 'n **regsadviseur**, sal die eis evalueer alvorens 'n finale besluit geneem word. Om dus te verseker dat die korrekte besluit geneem word, moet dié kundiges genoeg tyd tot hul beskikking hê. Ons gee normaalweg binne 7 tot 10 dae terugvoer nadat die eis ingedien is. Ons kan slegs die finale besluit neem indien al die nodige inligting en mediese verslae in ons besit is.

### Die rol van die mediese adviseur

Sanlam beskik oor 'n span mediese adviseurs wat die mediese inligting wat ter ondersteuning van die eis ingedien is, sal evalueer. Hierdie span het ondervinding in die mediese assessering van eise. Indien die inligting wat deur die behandelende dokter ingedien is onvoldoende is, sal ons verdere inligting versoek en sal ons u dienooreenkomstig in kennis stel. Ten einde ons in staat te stel om die goed ingeligte en akkurate besluit oor die eis te neem, moet mediese verslae oor al die relevante inligting beskik. In die geval van komplekse mediese – toestande of fisiese gebreke, maak ons gebruik van opinies van spesialiste wat sodanige kondisies of gebreke hanteer om die mees ingeligte en akkurate eisbesluit te bereik.

### Die rol van die Eise-spesialis

Die eise-spesialis neem kontraktuele en regsbesluite oor ongeskiktheid en evalueer die volgende ten opsigte van 'n eis:

- Was Sanlam bewus van al u mediese toestande met aansoek om die plan(ne), ten einde u risikoprofiel te bepaal?
- Alle eise word in verhouding tot die spesifieke kontraktuele bepalinge oorweeg.
- Sommige voordele het kontraktuele wagperiodes. Die kontraktbepalinge verduidelik die wagperiodes volledig.
- Uitsluitingsklousules vir spesifieke mediese toestande, wat deel kan vorm van die kontraktuele bepalinge (sien die kontrak vir meer spesifieke besonderhede). Indien u vir 'n siekte sou eis wat nie ingesluit is nie, sal die eis afgewys word.
- Die geldigheid van die poliskontrak (bv. gesondheidsprobleme wat die voorwaardes van die poliskontrak beïnvloed en wat ontstaan het voor die dekkingsdatum) en die premie status (was die voordeel van krag toe die eisgebeurtenis plaasgevind het?).
- Premies moet tot en met die datum van die finale besluit betaal word.
- Aanbevelings en insette van ons mediese adviseur.

### Die rol van die Regsadviseur

'n Regsadviseur word in uitsonderlike gevalle gebruik (kontraktuele dispute ens.).

### Ander belangrike inligting by oorweging:

Versekeringsmaatskappye verseker slegs u vermoë om te kan werk, ten opsigte van beroepsongeskiktheid, en nie die beskikbaarheid van werk nie. Ongeskiktheidsvoordele word nie outomaties uitbetaal wanneer u werkgever u medies ongeskik verklaar nie.

Ons kan versoek dat 'n arbeidsterapeut u besoek, of dat ander mediese spesialiste u ondersoek sodat ons 'n onafhanklike mening kan bekom. Indien die mediese verslae wat ons van u se dokter(s) ontvang het onvoldoende is, sal ons verdere inligting aanvra en u daarvoor inlig. Die mening van onafhanklike gekwalifiseerde persone in die lewensversekeringsbedryf kan ook ingewin word.

## Stap 6: Sanlam neem 'n besluit

Sanlam sal besluit om die eis goed te keur, af te wys, uit te stel of te heroorweeg.

### Ons betaal die eis

Dit is baie moeilik vir ons om 'n omkeertyd vir 'n eis aan te dui, aangesien dit van die mediese toestand afhang, asook die volledigheid van die dokumente wat ons ontvang het.

As ons al die vereiste dokumente het, en besluit het om die eis te betaal, kan ons dit binne 7 tot 10 werksdae betaal.

### Ons wys 'n eis af

Moontlike redes vir die afwys van 'n eis:

- Belangrike inligting is nie genoem nie, of onakkurate inligting is verskaf toe daar vir die risiko voordeel (-le) aansoek gedoen is.
- Die persoon wie vir die betalings verantwoordelik was, het nie die premies gereeld betaal nie.
- Daar was tye toe die plan nie dekking gebied het nie.
- Uitsluitingsklousules
- Siektes wat nie deur die voordeel gedek word nie.
- Kontraktuele vereistes is nie nagekom nie.
- Wagperiodes is nie verstreke nie.

### Ons stel die eis uit

Moontlike redes vir die uitstel van 'n eis:

- Kontraktuele vereistes is nog nie nagekom nie.
- Wagperiodes is nie verstreke nie.

### Ons heroorweeg die eis

Indien u nie tevrede is met die uitkoms van die eis nie, kan u 'n skriftelike appèl aan ons stuur. Ons sal die eis heroorweeg indien u nuwe inligting aan ons kan verskaf.

## Stap 7: Vertoë kan gerig word teen die besluit

Indien u vertoë nie tot u bevrediging opgelos is nie, kan u dan verdere vertoë aan die Sanlam Arbiter rig via:

	Stuur 'n e-pos na <a href="mailto:arbitrator@sanlam.co.za">arbitrator@sanlam.co.za</a>
	Faks dit na 021 957 1786
	Pos dit aan Die Sanlam Arbiter, Posbus 1, Sanlamhof, 7532