SDC001A

Doodseisgids

Doel van hierdie gids

Hierdie gids voorsien u van stap-vir-stap riglyne oor die proses om te eis vir 'n doodsvoordeel

By Sanlam is dit ons werk om geldige eise uit te betaal, en niks sal aan ons meer bevrediging verskaf as om dit te doen gedurende hierdie moeilike tyd nie. Ons verstaan dat die invul van vorms seker die laaste ding is waaraan u nou dink. Ons is hier om te help om die administrasie en papierwerk makliker te maak, sodat u u tyd en energie kan spandeer op dit wat werklik saakmaak.

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

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 Doodseise-kontaksentrum is weeksdae vanaf 08.00 tot 16.15 beskikbaar by 021 916 3456.

In hierdie gids

Oorsig van die eisproses..... Page 2

Gedetailleerde beskrywing van die onderskeie stappe..... Page 3-6

Nuttige inligting..... Page 7

Aanhangsel: Eiskontrolelys ..... Page 8

Oorsig van die eisproses

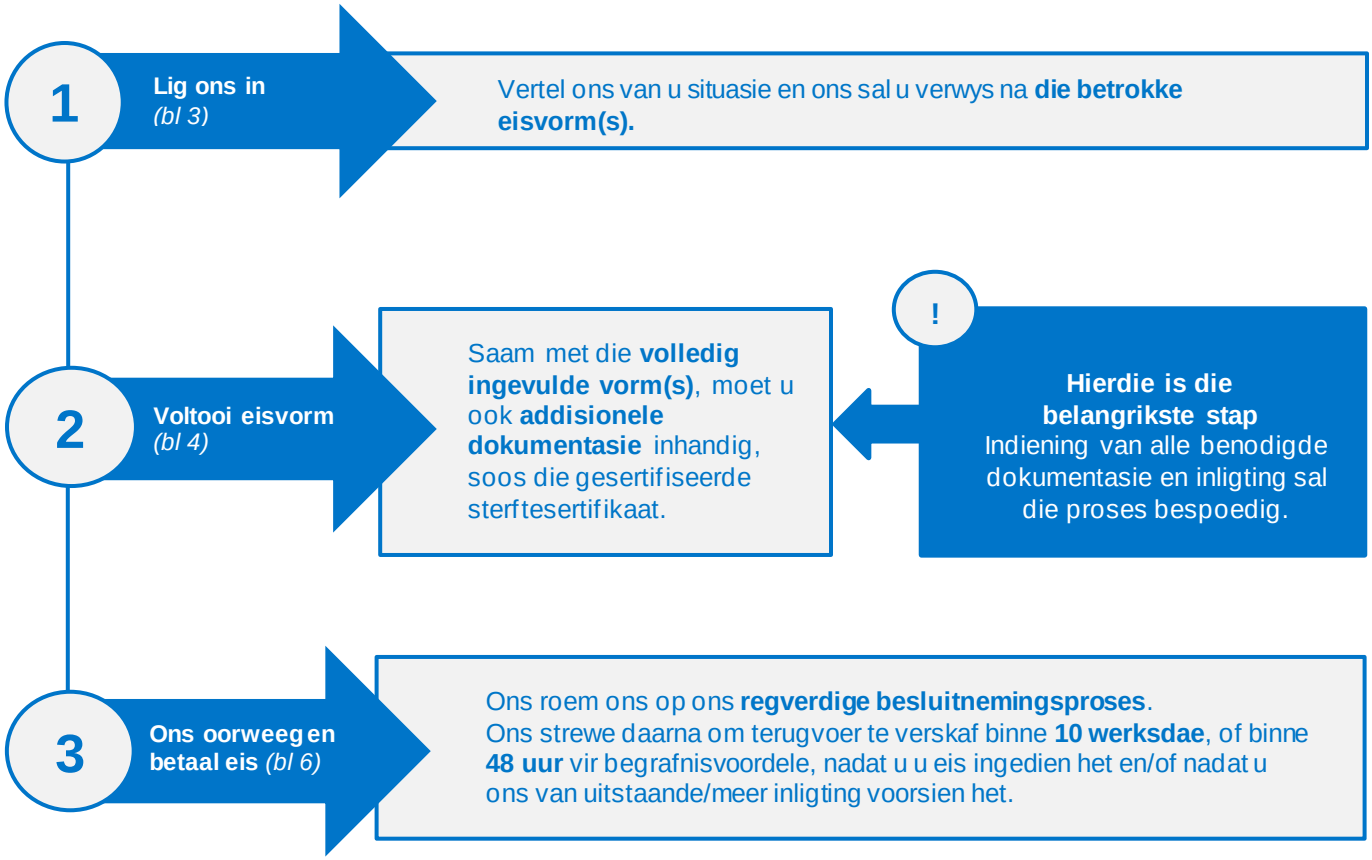
Hieronder is 'n hoëvlak-opsomming van die eisproses

Om te sien wat 'n spesifieke stap behels, klik bloot op die spesifieke nommer, bv. 2 of gaan na die spesifieke blad toe.

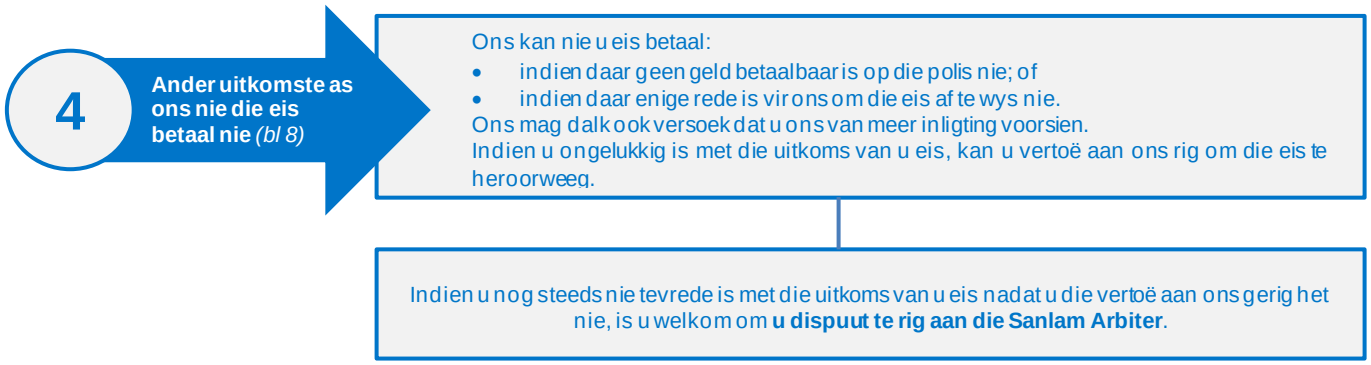
Wat elke stap behels word in meer besonderhede bespreek in die res van hierdie gids.

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: Lig ons in

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

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

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

Dit sal verseker dat u terugvoer ontvang in die kortste moontlike tyd.

	Kontak die oorledene se tussenganger
	Besoek die 'Death claims'-blad op ons webwerf Klik bloot op die volgende skakel: https://www.sanlam.co.za/claims/Pages/death-claims.aspx
	Stuur vir ons 'n e-pos by deathclaims@sanlam.co.za
	Skakel ons by 021 916 3456 Ons Doodseise-kontaksentrum is weeksdae vanaf 08.00 tot 16.15 beskikbaar.
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Polisdoodseise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem asseblief 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 Akkuraat-voltooide vorm en die verskaffing van al die ondersteunende dokumente, sal help om die proses te bespoedig.

2.1. Verkry en sertifiseer die sterftesertifikaat

'n Gesertifiseerde afdruk van die amptelike sterftesertifikaat is die heel belangrikste dokument om die eisproses aan die gang te sit. Die Binnelandse Sake-kantoor waar die sterfte aangemeld word, sal die amptelike sterftesertifikaat aan u uitreik.

Hoe om die sterftesertifikaat of enige ander benodigde dokumentasie te sertifiseer

Die begrafnisondernemer, wat die begrafnisreëlings hanteer, kan die sterftesertifikaat sertifiseer. Alternatiewelik, kan u 'n afdruk van die dokument maak en die afdruk en oorspronklike neem na u naaste kommissaris van ede, bv. polisiebeampte, geoktrooieerde rekenmeester of prokureur, wat dan die afdruk van die dokument sal stempel en onderteken.

2.2. Verkry die korrekte vorm

Die betrokke vorm(s) wat u moet voltooi, hang af van watter Sanlam-produkte die oorledene gehad het.

Vormnaam	Vormnommer	Wanneer om hierdie vorm te voltooi
Doodseisvorm – Aanmeld van 'n doodseis	SLDC001A	Altyd vereis
Wat u moet weet om te eis op 'n begrafnispolis	SLFC001A	Indien die oorledene 'n begrafnispolis by Sanlam gehad het
Besonderhede van afhanklikes – Aftree/Pensioenfondse	SLDC004A	Indien die oorledene 'n uittree-annuïteit by Sanlam gehad het

Waar om die korrekte vorm te vind

- U kan die vorms van ons webwerf aflaai by https://www.sanlam.co.za/claims/Pages/death-claims.aspx
- Indien u die oorledene se tussenganger of vir ons gekontak het onder stap 1, sal u die betrokke vorms ontvang om te voltooi.

2.3. Verkry die benodigde ondersteunende dokumente

Die hoeveelheid van ondersteunende dokumente benodig, sal ook afhang van die produk en voordele wat die oorledene gehad het.

Sien asseblief die betrokke vorm vir die volledige lys dokumente

Die tabel op die volgende blad wys sommige dokumente uit wat mag vereis word en wat betrokke is onder spesifieke omstandighede, maar dit is nie allesomvattend nie. U mag dalk ander dokumente ook moet indien, soos 'n gesertifiseerde afdruk van die oorledene se ID en begunstigde se bankbesonderhede of 'n huweliksertifikaat of egskeidingsbevel in die geval van aftreefondsvoordele. Maak seker dat u die betrokke vorm raadpleeg vir die volle lys van benodigde dokumente.

Wanneer u hierdie dokument sal benodig	Vormnaam/dokument	Vormnommer (indien van toepassing)
Indien die oorledene nie enige begunstigdes aangewys het nie	Eksekuteursbrief/Magtigingsbrief, uitgereik deur die Meester van die Hooggeregshof Die doel van die brief is om 'n naasbestaande, prokureur of boedelbereddenaar aan te wys om namens die boedel op te tree	
Indien die oorledene gesterf het weens onnatuurlike oorsake	SAPD-verslag Moet voltooi word deur die SAPD-beampte by wie die dood aangemeld is	SLDC002E
Indien die versekerde enige van die volgende voordele op 'n Matrix Risikopolis gehad het: › Begrafnisvoordeel (FSC2/3) › Begrafnis en ander onmiddellike onkostevoordeel (DSF1/3/5)	Kennis van Sterfte/Doodgeboorte, verkrygbaar van die Departement van Binnelandse Sake Moet voltooi word deur die dokter wat die dood gesertifiseer het (Ons mag ook 'n mediese sertifikaat versoek vanaf die huisdokter)	DHA 1663
Indien die oorledene 'n uittree-annuïteit by Sanlam gehad het en 'n testament nagelaat het (addisioneel tot die 'Besonderhede van afhanklikes'-vorm gemeld onder punt 2.2 hierbo)	› Laaste testament van die kliënt › Persoonlike inkomstebelastingnommer van die oorledene › Egskeidingsbevel en –ooreenkoms (indien die oorledene gedurende sy/haar leeftyd geskei is) › Huweliksertifikaat (indien van toepassing)	
Indien die oorledene 'n uittree-annuïteit by Sanlam gehad het, maar geen testament nagelaat het nie	Next of Kin Affidavit -vorm, verkrygbaar by die Magistraat of Meester van die Hooggeregshof Die vorm moet voltooi word deur die persoon wat die boedel van die oorledene gaan beredder en ingehandig word by die Meester van die Hooggeregshof	J192

Sodra u die vorms voltooi het en die benodigde dokumente bekom het, stuur dit dan aan ons

U kan die vorm en dokumente aan ons terugstuur op enige van die volgende maniere:

	Vra die tussenganger om die dokumente aan ons te stuur
	Dien die eis in en volg die vordering aanlyn by https://www.sanlam.co.za/claims/Pages/death-claims.aspx
	Stuur 'n e-pos aan ons by deathclaims@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Polisdoodseise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem asseblief 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 oorweeg en betaal u eis

Ons roem onsself op ons regverdige besluitnemingsproses en sal al die inligting wat u verskaf het oorweeg

Ons verskaf gewoonlik terugvoer binne 10 werksdae van wanneer ons u eis ontvang het of van wanneer ons verdere inligting ontvang het, indien ons dit nodig sou hê. Vir die begrafnisvoordeel en die begrafnis en ander onmiddellike onkostevoordeel poog ons om die eis te oorweeg binne 48 uur.

Indien ons meer inligting van u benodig om 'n besluit te kan maak, sal ons u op skrif daarvan in kennis stel.

Terug na oorsig

Stap 4: Ander uitkomste as ons nie u eis betaal nie

Ons roem onsself daarop dat ons eise uitbetaal, maar daar is ander moontlike uitkomste

- Daar mag geen geld betaalbaar wees op die polis nie
- Ons mag die eis afwys.

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

Ons sal 'n eis heroorweeg as u ons voorsien van nuwe inligting. U kan 'n vertoë op skrif aan ons rig op enige van die volgende maniere:

	Stuur 'n e-pos aan ons by deathclaims@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Ons posadres is: Polisdoodseise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

Indien u steeds ongelukkig is met die uitkoms van u vertoë, kan u 'n verdere dispuut indien

Dien u dispuut op skrif in aan die Sanlam Arbiter.

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

Terug na oorsig

Nuttige inligting

Aanmelding van dood

Die dood moet aangemeld word by u naaste Binnelandse Sake-kantoor. Hulle sal u voorsien van die amptelike sterftesertifikaat. Om u naaste Binnelandse Sake-kantoor op te spoor of vir meer inligting oor die Departement van Binnelandse Sake:

- Web: http://www.dha.gov.za/
- Tel: 0800 60 11 90
- E-pos: hacc@dha.gov.za

Registrasie van boedel

Alle boedels moet by die Meester van die Hooggeregshof geregistreer word. Vir meer inligting rakende die proses of om die naaste kantoor op te spoor:

- Web: https://icmsweb.justice.gov.za/mastersinformation/MastersOfficeWebPortal/DeceasedSearch
- Tel: 012 315 1111

Boedelbereddings-ondersteuning

Sanlam Trust, 'n volwaardige trustmaatskappy, bied kundige boedelbereddingsdienste. Hulle kan u bystaan met die bereddering van 'n boedel waar die oorledene nie 'n testament nagelaat het nie of waar die testament 'n familielid of oorlewende eggenoot as eksekuteur aangewys het.

- Web: https://www.sanlam.co.za/personal/financialplanning/willstrustsestates/Pages/default.aspx
- Tel:
  - Port Elizabeth: 041 392 5474
  - Bellville: 021 947 6399
  - Pretoria: 012 470 0111
  - Durban: 031 300 0844
- E-pos: SanlamTrust@sanlam.co.za

Begrafnisvervoervoordele

Indien die oorledene 'n begrafnisvoordeel (FSC2) of 'n begrafnis en ander onmiddellike onkostevoordeel (DSF1/5) gehad het, sal FMS Marketing Solutions die vervoer van die oorledene na 'n Suid-Afrikaanse begrafnisonderneming naaste aan die begraafplaas reël, mits die sterfplek in 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 basiese vereistes voldoen word, sal FMS die diens gratis lewer.

- Om van hierdie diens gebruik te maak, kontak FMS by 0860 004 072.

Aanhangsel: Eiskontrolelys

Gebruik hierdie kontrolelys om rekord te hou van u eis vir maklike verwysing.

Sanlampolishouer-inligting (oorledene)

Polisnommer(s) _____ _____ _____

_____ _____ _____

Identiteitsnommer _____ *(13 karakters)*

Belastingnommer _____

Sanlamverwysingsnommer _____

Stap 1: Kontak ons

Naam van Sanlam-tussenganger _____

Telefoonnommer van tussenganger _____

Stap 2: Voltooi 'n eisvorm

Voltooi die betrokke vorm(s) ☐

Sorteer die benodigde ondersteuningsdokumente ☐

Stuur die vorms en dokumente aan Sanlam ☐ Datum *(ddmmeejj)* _____

Stap 3: Sanlam oorweeg die eis

Sanlam benodig meer inligting Ja ☐ Nee ☐

Stuur die vorms en dokumente aan Sanlam ☐ Datum *(ddmmeejj)* _____

Eis betaal ☐ Datum *(ddmmeejj)* _____

Stap 4: Vertoë en dispute (as eis afgewys is)

Vertoë gerig aan eisespan Datum *(ddmmeejj)* _____

Eis betaal Datum *(ddmmeejj)* _____

Appél gerig aan Arbiter Datum *(ddmmeejj)* _____

Eis betaal Datum *(ddmmeejj)* _____