DIS001A

Lewendevoordeeleis-gids

Junie 2023

Doel van hierdie gids

Kry stap vir stap leiding om vir 'n lewende voordeel te eis

By Sanlam is ons regtig jammer dat jy hierdie moeilike tyd moet deurmaak, en ons is hier om jou te ondersteun deur jou eisproses so eenvoudig as moontlik te maak. Ons verstaan dat die invul van vorms waarskynlik die laaste ding is waaraan jy nou dink. Daarom het ons hierdie kitsnaslaangids geskep om die administrasie van jou eis makliker te maak, sodat jy kan fokus op dit wat die belangrikste is: jou fisiese en geestesgesondheid.

Hierdie eisgids verduidelik alles wat jy moet weet om vir 'n lewende voordeel te eis

Ons het die eisproses stap-vir-stap uiteengesit, en verduidelik:

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

Enige vrae?

Kom met ons in aanraking! Ons voordeeleisespan is elke weeksdag beskikbaar van 08:00 tot 16:30. Kontak hulle by 021 916-3455 of per e-pos by livingbenefits@sanlam.co.za.

In hierdie gids

Oorsig van die eisproses..... Bladsy 2

Stappe om te volg vir die verwerking van 'n eis..... Bladsy 3-7

Aanhangsel: Opsomming van alle beskikbare voordele..... Bladsy 8-11

Sanlam Lewensversekering Beperk Regnr. 1998/021121/06 Gelisensieerde Lewensversekeraar, Verskaffer van Finansiële Dienste en Geregistreerde Kredietverskaffer (NCRCP43) Verwys na die Sanlam-webtuiste vir besonderhede van direkteure en maatskappy-sekretaris

Oorsig van die eisproses

Die stappe in die eisproses verskyn hieronder

Ons gee in die res van die gids 'n meer volledige verduideliking van elke stap.

Indiening van 'n eis

Wat om te doen en wat om te verwag

1 Kontak ons (bl. 3)

Vertel ons van jou situasie en ons sal jou na die **toepaslike eisvorm(s)** verwys.

2 Vul 'n eisvorm in (bl. 4)

Saam met die volledig ingevulde vorm moet jy ook **stawende dokumente** soos jou mediese verslae indien.

!

Dit is die belangrikste stap
'n Akkurate en volledige beskrywing van jou mediese toestand sal die proses bespoedig.

3 Ons assesseer jou eis (bl. 5)

Ons glo aan ’n **regverdige besluitnemingsproses** en daarom betrek ons spesialiste om te verseker dat jy ’n regverdige uitkoms kry.

Ons streef om terugvoer te gee binne **10 werksdae** nadat jy jou eis ingedien het en/of op versoek meer inligting aan ons verskaf het.

4 Ons betaal jou eis (bl. 6)

As ons seker is dat die toestand waarvoor jy eis wel aan die kontrakvoorwaardes van jou plan voldoen, sal ons die eis betaal.

Ons ondersteun ons kliënte deur geldige eise te betaal, maar daar kan redes wees waarom ons jou eis uitstel of afwys

5 Ons stel jou eis uit of wys dit af (bl. 6)

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

- jou eis uitstel
- jou eis afwys
- jou vra om meer inligting aan ons te verskaf.

Indien jy ongelukkig is met die uitkoms van jou eis, kan jy **appèl aanteken teen ons besluit.**

Indien jy ontevrede is met die uitkoms van jou appèl, **rig asseblief jou dispuut aan die Sanlam Arbiter.**

Stap 1: Kontak ons

Vertel ons van jou situasie en ons sal jou na die toepaslike eisvorm verwys

Ons beveel aan dat jy jou Sanlam finansiële adviseur kontak of ’n direkte e-pos aan ons stuur, sodat ons jou so vinnig as moontlik kan help. Dit is ook belangrik om vroeg in die proses professionele advies in te win, om duidelik te verstaan hoe die uitkoms van jou eis jou finansiële posisie vorentoe kan raak.

	Kontak jou Sanlam finansiële adviseur of makelaar Hul besonderhede verskyn op jou voordeelstaat wat ons elke jaar aan jou stuur
	Stuur vir ons 'n e-pos na livingbenefits@sanlam.co.za
	Skakel ons by 021 916-3455 Die voordeeleisespan is weeksdae van 08:00 tot 16:30 beskikbaar
	Besoek die "Eise" bladsy op ons webwerf Klik eenvoudig op die volgende skakel
	Skryf aan ons by ons posadres Stuur jou brief aan: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem kennis:** As jy besluit om aan ons te skryf, beveel ons aan dat jy 'n koerierdiens gebruik om die proses te bespoedig.

Terug na Oorsig

Stap 2: Vul 'n eisvorm in

Dit is die belangrikste deel van die eisproses

Om die proses te help bespoedig, is dit van wesenlike belang dat jy 'n akkurate en volledige beskrywing van jou mediese toestand gee en stawende dokumente verskaf.

Waar om die lewendevoordeel-eisvorm te kry

Ons het verskillende eisvorms vir verskillende voordele.

- Indien jy jou finansiële adviseur of ons in stap 1 gekontak het, sal jy die toepaslike vorm ontvang om in te vul.
- Indien nie, klik net op die skakel om die lewendevoordeel-eisvorm van ons webwerf af te laai.

Nie seker watter vorm om af te laai nie?
Kyk gerus na:

- Jou voordeelstaat wat ons elke jaar aan jou stuur, onder die hofie "Risikodekking".
- Jou plankontrak wat 'n lys bevat van die voordele waarvoor jy gedek is.
- Die aanhangsel aan die einde van hierdie gids, waar jy 'n opsomming van ons voordele sal kry.

Nog steeds onseker?
Skakel ons voordeeleisespan by 021 916-3455 op enige weeksdag tussen 08:00 en 16:30.

Handige wenke wanneer jy jou eisvorm invul

- **Verifieer jou kontakbesonderhede**
  Maak seker jou kontakbesonderhede is korrek sodat ons jou kan laat weet hoe jou eis vorder.
- **Maak seker alle inligting is volledig**
  Onvolledige inligting kan die eisproses vertraag. Maak dus seker dat jy al die vereiste inligting op die vorm invul en die verklaring aan die einde onderteken. Dit sal ons in staat stel om jou eis so gou as moontlik af te handel.
- **Verskaf stawende dokumente**
  Op die eerste bladsy van die vorm verskyn 'n lys van al die stawende dokumente wat jy saam met die eisvorm moet indien sodat ons jou eis kan beoordeel. Om vertragings te voorkom, sluit asseblief afskrifte in van al jou mediese verslae.

Hulp nodig met jou vorm of dokumente?
Kontak jou Sanlam finansiële adviseur of ons voordeeleisespan by 021 916-3455, op enige weeksdag tussen 08:00 en 16:30

Stuur asseblief jou ingevulde eisvorm en vereiste dokumente aan ons op enige van die volgende wyses:

	Vra jou Sanlam finansiële adviseur of makelaar om die dokumente aan ons te stuur na livingbenefits@sanlam.co.za
	Stuur 'n e-pos direk aan ons na livingbenefits@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Stuur jou brief aan: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532 **Neem asseblief kennis:** As jy besluit om aan ons te skryf, beveel ons aan dat jy 'n koerierdiens gebruik om die proses te bespoedig.

Terug na Oorsig

Stap 3: Ons assesseer jou eis

By Sanlam glo ons aan 'n regverdige besluitnemingsproses en daarom raadpleeg ons verskeie spesialiste om 'n onpartydige uitkoms vir jou eis te verseker.

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

Wanneer ons jou ingevulde eisvorm en die vereiste dokumente ontvang, sal ons jou eis assesseer op grond van die inligting wat jy verskaf het. Ons sal jou skriftelik laat weet as ons enigiets anders van jou benodig.

Wat ons in ag neem wanneer ons 'n eis assesseer

Jou mediese toestand	**'n Paneel van mediese adviseurs sal die mediese inligting wat jy verskaf het, evalueer** Hierdie adviseurs het ondervinding in die assessering van mediese eise en kan ons vra om meer inligting by jou te kry indien nodig, om te verseker dat ons die mees ingeligte besluit moontlik neem. Vir ingewikkelde toestande of gestremdhede, raadpleeg ons ook spesialiste uit die betrokke mediese vakgebiede. **Ons kan jou vra om addisionele mediese ondersoeke te ondergaan** Om ons in staat te stel om 'n ingeligte besluit te neem oor jou werkvermoë of jou gesondheid, kan dit nodig wees dat jy deur 'n arbeidsterapeut of ander mediese spesialis ondersoek word vir 'n onafhanklike mening. Ons kan ook onafhanklike gekwalifiseerde professionele persone in die lewensversekeringsbedryf raadpleeg indien nodig. **Vir sommige voordele, sal ons 'n eis slegs oorweeg wanneer jy "maksimum mediese verbetering" bereik het (MMI)** Dit beteken dat jou toestand permanent en onomkeerbaar is, ondanks die feit dat jy voldoende behandeling en rehabilitasie ontvang het. In hierdie gevalle moet die mediese inligting wat jy verskaf, bewys dat jy MMI bereik het. Jou plankontrak sal spesifiseer of die MMI-beginsel op jou voordele van toepassing is.
Jou kontrak by ons	**'n Eise spesialis sal jou eis teen jou plankontrak evalueer** Jou plankontrak bevat spesifieke bepalings wat bepaal in watter omstandighede ons 'n eis sal betaal. 'n Eise-spesialis sal jou eis assseseer met inagneming van hierdie kontrakvoorwaardes, wat kan insluit of: › 'n wagperiode geld (op sekere voordele van toepassing) › jou dekking spesifieke mediese toestande uitsluit › die dekking van krag was toe die eisgebeurtenis plaasgevind het › jou planpremies op datum was › jy ons van jou siektetoestande in kennis gestel het toe jy vir die plan aansoek gedoen het. Die eisespesialis sal ook die mediese adviseur se aanbevelings ooreenkomstig die spesifieke bepalings in jou plankontrak evalueer. Indien die toestand waarvoor jy eis nie gedek word nie of nie aan die bepalings en voorwaardes in jou kontrak voldoen nie, kan ons ongelukkig nie jou eis verwerk nie.

Terug na Oorsig

Stap 4: Ons betaal jou eis

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

As ons tevrede is dat die toestand waarvoor jy eis aan die kontrakbepalings van jou plan voldoen, sal ons die betrokke eisbedrag direk inbetaal in die bankrekening wat op die eisvorm aangedui is. 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 jou eis uit of wys dit af

Jy sal gewoonlik terugvoer kry binne 10 werksdae nadat ons jou eis of verdere inligting, indien nodig, ontvang het.

Wat ons oorweeg wanneer ons 'n eis uitstel of afwys:

	Ons stel die eis uit Ons kan die eis uitstel indien: › daar kontrakvereistes is waaraan nog nie voldoen is nie (byvoorbeeld as jy nog nie die vereiste behandeling ontvang of volledige rehabilitasie ondergaan het nie) › enige wagperiodes wat van toepassing is, nog nie verstryk het nie. Indien jou eis uitgestel word, sal ons jou laat weet waarom en vir hoe lank dit uitgestel word.
	Ons wys die eis af Sanlam sal altyd 'n eis betaal mits dit aan die bepalings van jou plankontrak en aan al die vereiste voorwaardes voldoen. Maar in die geval van kontrakbreuk kan ons ongelukkig nie die eis verwerk nie. **Ons kan die eis afwys indien:** › ons onakkurate inligting ontvang het of nodige inligting ontbreek het toe jy vir die voordele aansoek gedoen het › jou premies nie gereeld betaal is nie › daar tydperke was waarin die plan nie dekking gebied het nie, en jy geëis het vir 'n gebeurtenis wat gedurende een van hierdie tydperke plaasgevind het › die voordeel waarvoor jy eis nie deel van jou plankontrak is nie › die toestand waarvoor jy eis nie gedek word nie › die toestand waarvoor jy eis uitgesluit is van jou voordele, soos uiteengesit in die uitsluitingsklousules in jou kontrak › sekere kontrakvereistes nie nagekom is nie › wagtydperke wat van toepassing is, nog nie verstryk het nie.

Stem jy nie saam dat jou eis uitgestel of afgewys word nie? Jy kan appèl aanteken teen ons besluit.

Ons sal 'n eis heroorweeg indien jy nuwe inligting aan ons verskaf. Stuur asseblief vir ons 'n skriftelike appèl op enige van die volgende wyses:

	Stuur 'n e-pos direk aan ons na livingbenefits@sanlam.co.za
	Skryf aan ons by ons posadres Stuur jou brief aan: Sanlam Lewendevoordeeleise, Posbus 1, Sanlamhof, 7532

As jy nie met die uitkoms van jou appèl tevrede is nie, kan jy 'n verdere dispuut indien

Stuur asseblief jou dispuut skriftelik aan die Sanlam Arbiter op enige van die volgende wyses.

	Stuur 'n e-pos aan: arbitrator@sanlam.co.za
	Skryf aan die Arbiter by hierdie posadres Stuur jou brief aan: 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 jou jaarlikse voordeelstaat of plankontrak om te bevestig vir watter voordele jy kan eis

Voordeelnaam (soos beskryf in die voordeelstaat en plankontrak)	Wanneer jy kan 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 › Inkortings Inkomste › Tydelike Inkomste › Tydelike Inkomste Plus › Ongeluksverwante Tydelike Inkomste Plus › Verlengde Inkomste › Verlengde Inkomste Plus › Ongeluksverwante Verlengde Inkomste Plus	Jy kan nie jou werk of 'n groot deel daarvan doen nie, met die gevolg dat jy 'n gedeeltelike of volle verlies van inkomste ervaar.	› Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) › Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A)
Gadebeskermer	Jou gade is oorlede of is gediagnoseer met 'n ernstige siekte wat in jou kontrak gespesifiseer is.	› Eis vir Gadebeskermer vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2752A)
Kindbeskermer	Jou kind is oorlede of ly aan 'n siekte of besering wat in jou kontrak gespesifiseer word.	› Eis vir Kindvoordele vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2746A)
Bedryfskostebeskermer	Jy is selfbesoldigend en is ongelukkig arbeidsongeskik, wat lei tot 'n verlies van 'n deel van of al jou besigheidsinkomste.	› Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) › Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A) › Bedryfskostevraelys (4037A)
Personeelinkortingsvoordeel	Jy is ongelukkig werkloos weens personeelinkorting en was minstens twee jaar permanent in diens voordat die personeelinkorting plaasgevind het.	› Eis vir Personeelinkortingsvoordele (2745A) › Verklaring deur Werkgewer (2744A) ›

Voordeelnaam (soos beskryf in die voordeelstaat en plankontrak)	Wanneer jy kan eis	Toepaslike eisvorm
Ongeskiktheid, inkortings, en ongeluksvoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Ongeskiktheidsvoordele › Ongeskiktheid vir Gereelde Beroep › Ongeskiktheid vir Gereelde en Redelike Alternatiewe Beroep › Ongeskiktheid plus Helelewens Inkorting › Funksionele Inkorting plus Ongeskiktheid vir Gereelde Beroep › Funksionele Inkorting plus Ongeskiktheid vir Gereelde en Redelike Alternatiewe Beroep › Omvattende Ongeskiktheid › Omvattende Ongeskiktheid Plus › Elite Ongeskiktheid	Jy is ongelukkig arbeidsongeskik en as gevolg daarvan totaal, permanent en deurlopend nie in staat om jou beroep (of 'n alternatiewe beroep indien van toepassing) te beoefen nie.	› Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) › Verklaring deur Werkgewer (2736A)
Funksionele Inkortingsvoordele › Funksionele Inkorting › Funksionele Inkorting plus Ongeskiktheid vir Gereelde Beroep › Funksionele Inkorting plus Ongeskiktheid vir Gereelde en Redelike Alternatiewe Beroep	Jy ly ongelukkig aan 'n permanente verlies van funksionering van jou liggaam, dele van jou liggaam of 'n noodsaaklike liggaamsisteem.	› Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese Inkortingsvoordele/ Funksionele Inkortingsvoordele/Inkortings voordele (2738A)
Fisiese Inkortingsvoordele › Fisiese Inkorting › Helelewens Fisiese Inkorting › Omvattende Fisiese Inkorting › Ongeskiktheid plus Helelewens Inkorting	Jy ly ongelukkig aan 'n permanente verlies van 'n liggaamsdeel of liggaamsgevoel.	› Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese Inkortingsvoordele/ Funksionele Inkortingsvoordele/Inkortings voordele (2738A)
Omvattende Inkortingsvoordeel	Jy is gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese vlak, soos aangedui in jou kontrak.	› Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese Inkortingsvoordele/ Funksionele Inkortingsvoordele/Inkortings voordele (2738A)
Ongeluksverwante Ongeskiktheidsvoordeel › Ongeluksverwante Ongeskiktheidsvoordeel › Ongeluksverwante Omvattende Ongeskiktheid › Ongeluksverwante Omvattende Ongeskiktheid Plus › Ongeluksverwante Elite Ongeskiktheid	Jy is ongelukkig as gevolg van 'n ongeluk of besering nie in staat om jou beroep te beoefen nie.	› Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) › Verklaring deur werkgewer (2736A)
Ongeluksverwante Beseringsvoordeel	Jy het ongelukkig 'n groot besering opgedoen soos gespesifiseer in jou kontrak.	› Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese Inkortingsvoordele/ Funksionele Inkortingsvoordele/Inkortings voordele (2738A)

Voordeelnaam (soos beskryf in die voordeelstaat en plankontrak)	Wanneer jy kan eis	Toepaslike eisvorm
Ongeskiktheid, inkortings, en ongeluksvoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Ongeluksverwante Omvattende Inkorting	Jy is gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese vlak, soos aangedui in jou kontrak, as gevolg van 'n ongeluk of besering.	◦ Eis vir Ongeluksvoordele/Fisiese Inkortingsvoordele/ Funksionele Inkortingsvoordele/Inkortings voordele (2738A)
Tydelike Onbevoegdheidsdekking vir Nie-ongeluksverwante oorsake	Jy is gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese vlak, soos aangedui in jou kontrak, en die hersteltydperk om na die werk terug te keer twee maande of langer sal wees.	◦ Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) ◦ Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A)
Tydelike Onbevoegdheidsdekking vir ongeluksverwante oorsake	Jy het 'n liggaamlike besering opgedoen as gevolg van 'n ongeluk en die hersteltydperk om na die werk terug te keer drie maande of langer sal wees.	◦ Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) ◦ Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis (CPC003A)
Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel	Jy kan vir ten minste drie maande aaneenlopend tydelik nie jou gewone beroep beoefen weens ongeskiktheid nie.	◦ Eis vir Ongeskiktheid/Inkomste-beskermer/Bedryfskoste-beskermer/Tydelike Onbevoegdheid/Tydelike Ongeskiktheidsvoordeel (2643A) ◦ Verklaring deur behandelende dokter vir 'n Inkomstebeskermer/Bedryfs-kostebeskermereis
Gevreesde Siektevoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Gevreesde Siektevoordele ◦ Basiese gevreesde siekte ◦ Helelewens basiese gevreesde siekte	Jy is ongelukkig gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese ernstigheidsvlak soos bepaal in jou kontrak	◦ Eis vir Trauma-/ Gevreesde Siektevoordele (2737A)
Ernstige Siektevoordele ◦ Omvattende ernstige siekte ◦ Omvattende ernstige siekte plus ◦ Ernstige siekte inkomste	Jy is ongelukkig gediagnoseer met 'n siekte op 'n mediese ernstigheidsvlak soos bepaal in jou kontrak	◦ Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)
Kankervoordele ◦ Kanker ◦ Kanker Plus	Jy is ongelukkig gediagnoseer met 'n tumor of kanker op 'n mediese ernstigheidsvlak soos bepaal in jou kontrak	◦ Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)

Voordeelnaam (soos beskryf in die voordeelstaat en plankontrak)	Wanneer jy kan eis	Toepaslike eisvorm
Gevreesde Siektevoordele Betaal 'n enkelbedrag uit		
Kardiovaskulêre voordele Kardiovaskulêr Kardiovaskulêr Plus	Jy is ongelukkig gediagnoseer met 'n hart- of bloedvattoestand op 'n mediese ernstigheidsvlak soos bepaal in jou kontrak	Eis vir Ernstige Siektevoordeel (2751A)
Kind: Siekte en Besering	Jou kind is ongelukkig gediagnoseer met 'n siekte of besering op 'n mediese ernstigheidsvlak soos bepaal in jou kontrak.	Eis vir Kindvoordele vir Lewendevoordele of Doodsvoordele (2746A)