

الفا ویمن کینسر شیلڈ بائی ای ایف یولائف - ونڈو تکافل آپریشنز

معزز صارف،

تکافل پلان کا انتخاب ایک اہم فیصلہ ہے اور آپ کے انتخاب کیلئے ہم آپ کا شکریہ ادا کرتے ہیں۔ ہماری یہ کوشش ہے کہ آپ اپنے منتخب کردہ پلان کے فوائد اور ممکنہ خطرات کو مکمل طور پر سمجھ سکیں۔ آپ کی سہولت کے لیے درج ذیل تفصیلات فراہم کی گئی ہیں، براہ مہربانی نوٹ فرمائیے:

• "الفا ویمن کینسر شیلڈ بائی ای ایف یولائف - ونڈو تکافل آپریشنز" - ایک کینسر سے تحفظ پر مبنی فائدہ ہے (جس میں انتہائی نازک صورتحال کا بینیفٹ، اختیاری میموگرافی ٹیسٹ کی رقم واپسی اور ٹیلی ہیلتھ سروسز شامل ہیں) جس کا مقصد بینک الفلاح کی خواتین پارٹنرشیپ کو کینسر جیسی مہلک بیماریوں، ٹیلی ہیلتھ سہولیات اور میموگرافی ٹیسٹ کی رقم واپسی کی اختیاری سہولت میں کوریج فراہم کرنا ہے۔

• کسی بھی شک و شبہات سے بچنے کیلئے وضاحت کی جاتی ہے کہ اس پروڈکٹ کی بینک الفلاح کے ذریعے تشہیر اور اور ڈسٹری بیوشن کی جا رہی ہے تاہم یہ مکمل طور پر ای ایف یولائف - ڈبلیو ٹی او کی پروڈکٹ ہے۔ بینک الفلاح صرف ایک تقسیم کار (ڈسٹری بیوشن ایجنٹ) کے طور پر خدمات انجام دے رہا ہے۔ یہ پلان بینک کے ٹپازس نہیں ہیں اور نہ ہی بینک کی کوئی ذمہ داری ہیں، لہذا بینک الفلاح ان پروڈکٹس کی کارکردگی یا ان کے نتیجے میں کسی بھی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا، جو ای ایف یولائف - ڈبلیو ٹی او کی پروسیسنگ یا کسی دعویٰ کے انکار کی صورت میں ہو۔

• فری لک پیریڈ: "الفا ویمن کینسر شیلڈ بائی ای ایف یولائف - ونڈو تکافل" کے لیے فری لک پیریڈ 14 دن ہے۔ اس مدت میں تکافل پالیسی/پی ایم ڈی بغیر کسی جرمانے کے منسوخ کی جا سکتی ہے اور پارٹنرشیپ کو ادا کردہ مکمل کنٹری بیوشن کی رقم واپس کر دی جائے گی۔

• اس پالیسی کے تحت درج ذیل مستثنیات ہیں جن کے اخراجات کوریج میں شامل نہیں ہیں:

- پہلے سے موجود امراض۔
- کینسر کوریج پلان/تکافل پالیسی کی تاریخ یا رقم واپسی کی تاریخ اس فائدے کے اضافے کی تاریخ کے بعد 90 دن کے اندر وقوع پذیر ہونے والے امراض؛ یا
- خودکشی یا خود ساختہ چوٹیں خواہ ذہنی توازن درست ہو یا نہ ہو، یا منشیات یا الکوحل کا ارادی طور پر غلط استعمال۔
- ایسی علامات یا امراض (جن میں سرجری ضروری ہو جائے) جو ویٹنگ پیریڈ کے دوران ظاہر ہوں۔
- کسی اختلاف کی صورت میں معالج کی پیشہ ورانہ رائے کو اپنایا جائے گا۔
- غیر فعال تنظیم، ہنگامہ آرائی، جھگڑا یا صنعتی تنازع کی صورت میں ہونے والے واقعات۔

• اگر تکافل پالیسی/پی ایم ڈی کو فری لک پیریڈ کے اندر منسوخ کر دیا جائے تو ادا کردہ کنٹری بیوشن ای ایف یولائف - ڈبلیو ٹی او کی جانب سے مکمل طور پر واپس کر دیا جائے گا۔ تاہم، فری لک پیریڈ کے بعد پالیسی منسوخ کرنے پر رقم واپس نہیں کی جائے گی، البتہ پالیسی کو کسی بھی وقت منسوخ کیا جا سکتا ہے۔ کلیم کی صورت میں پالیسی/پی ایم ڈی منسوخ کی جا سکتی ہے مگر کنٹری بیوشن واپس نہیں ہوگا، اور کلیم پالیسی/پی ایم ڈی کے مطابق پراسیس کیا جائے گا۔

• یہ واضح کیا جاتا ہے کہ اس تکافل پالیسی/پی ایم ڈی سے متعلق کسی بھی شکایت کی صورت میں پارٹنرشیپ/بینیفٹری ای ایف یولائف - ڈبلیو ٹی او سے 111-338-436 پر رابطہ کر سکتے ہیں پارٹنرشیپ بینک الفلاح سے بھی فون نمبر: 111-225-111 پر رابطہ کر کے یا ان ای میل کے ذریعے customercomplaint@bankalfalah.com یا gbdsmallticket@efulife.com پر شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

• پلان سے متعلق کسی بھی کلیم کی صورت میں، براہ مہربانی درج ذیل پتے پر ای ایف یولائف - ڈبلیو ٹی او سے رابطہ کریں: ای ایف یولائف ہاؤس - کلیمز ڈپارٹمنٹ، پلاٹ نمبر 112، 8th ایسٹ اسٹریٹ، ڈی ایچ اے فیز 1، کراچی۔

فون: +92-21-111-338-436
ای میل: claims@efulife.com
بینک الفلاح۔ فون بینکنگ: 111-225-111 (021)

اگر ہماری فراہم کردہ جواب دہی سے آپ مطمئن نہ ہوں تو آپ مندرجہ ذیل ادارے سے رابطہ کر سکتے ہیں:
بینکنگ محتسب پاکستان
کراچی سیکریٹریٹ، بینکنگ محتسب پاکستان سیکریٹریٹ، پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی۔
فون: +9221-99217334
فیکس: +9221-99217375
ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk
شرائط و ضوابط لاگو ہوں گے۔
کسٹمر اپنی شکایات اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی کسٹمر کمپلینٹ مینجمنٹ سروس "سنوائی" (<https://sunwai.sbp.org.pk/>) کے ذریعے بھی درج کر سکتے ہیں۔

نوٹ:

- 1۔ بینک آپ کو تعلیمی طور پر اہل سمجھے گا اس حقیقت پر کہ آپ نے درخواست پر لاگ ان کیا ہے اور اپنا اکاؤنٹ چلانے کے لئے ٹیکنولوجی سے واقف ہیں
- 2۔ آپ کی آسانی کے لئے بینک نے دستاویز اردو اور انگریزی زبانوں میں فراہم کی ہے۔ براہ مہربانی دستاویز کو پڑھنے اور اس پر اپنی رضامندی پیش کیجئے جو یقینی بنائے گا کہ آپ پالیسی منتخب کرنے کے لئے طبی طور پر صحیح حالت میں ہیں
- 3۔ ایک مرتبہ جب آپ نے پالیسی منتخب کر لی ہے، تو براہ مہربانی پالیسی دستاویز کا بغور جائزہ لیجئے جو "پالیسی بریف کیس" میں موجود ہیں