معزز کسٹمر،

کوئی بھی بیمہ پلان خریدنا ایک اہم فیصلہ ہے اور ہم اس خریداری کے لئے آپ کے شکر گزار ہیں ۔ یہ ہماری ذمہ داری ہے کہ ہم آپ کو اس پروڈکٹ کی خریداری کے خطرات اور فوائد سے مکمل طور پر آگاہ کریں ۔ برائے مہربانی ان کو سمجھنے کے لئے مندرجہ ذیل تفصیلات نوٹ فرمائیں:

1۔ **ایلفا زندگی بائے ای ایف یو لائف** ایک سالانہ ٹرم لائف بیمہ پالیسی ہے۔جو بیمہ شدہ فرد کی وفات (جو کہ کسی بھی وجہ سے ہوئی ہو) کی صورت میں نامزد بینیفشری کو یہ رقم یکمشت ادا کی جائے گی۔

2۔ آپ کا ادا کردہ پریمیئم صرف اسی صورت میں آپ کو واپس ادا کیا جائے گا اگر آپ پالیسی دستاویز موصول ہونے کے بعد کی تاریخ سے 30 کاروباری دن کے اندر اپنی پالیسی منسوخ کرواتے ہیں/کرواتی ہیں۔

3۔ آپ کسی بھی وقت اپنی پالیسی منسوخ کروا سکتے ہیں/ کروا سکتی ہیں البتہ پالیسی دستاویز موصول ہونے کے 30 کاروباری دن کے بعد کوئی پریمیئم واپس نہیں کیا جائے گا پالیسی منسوخ کروانے کے لیے آپ 111 225 111 پر رابطہ کر سکتے ہیں/کرسکتی ہیں یا ایلفا سے بھی منسوخ کروا سکتے ہیں ۔

4۔ براہ مہربانی نوٹ فرمالیں کہ **بینک الفلاح لمیٹڈ** اس پروڈکٹ کا صرف تقسیم کار ہے اور **ای ایف یو لائف اشورنس لمیٹڈ** اس کا بیمہ کار ہے۔

5۔ **ای ایف یو لائف اشورنس لمیٹڈ** کی اولین ذمہ داری ہے کہ وہ کلیم کی صورت میں آپ کے بینیفشری کی رہنمائی کرے اور اس سلسلے میں بینک کسی طور ذمہ دار نہیں ہوگا البتہ بینک ایک سہولت کار کے طور پر کام کرے گا۔

6۔ آپ **بینک الفلاح لمیٹڈ** کو اجازت اور اختیار دیتے ہیں کہ وہ آپ کی ذاتی تفصیلات اور **بینک الفلاح لمیٹڈ** میں موجود آپ کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق تمام دیگر معلومات **ای ایف یو لائف اشورنس لمیٹڈ** کو فراہم کر سکتا ہے۔

7۔ **ای ایف یو لائف اشورنس لمیٹڈ** آپ کے پریمیئم کی کٹوتی سے 2 کاروباری دنوں کے اندر آپ کو پالیسی کی دستاویزات فراہم کرے گا۔

8۔ برائے مہربانی درج ذیل استثناء عوامل نوٹ فرمالیں، مزید تفصیلات کیلئے ، برائے مہربانی شرائط و ضوابط/پالیسی دستاویز ملاحظہ کریں:

- خودکشی اور از خود کوئی جسمانی ضرب پہنچانا۔
- پہلے سے موجود کسی بیماری سے ہونے والی موت کو پریمیئم کٹوتی کے 90 دن کے اندر تحفظ حاصل نہ ہوگا۔

اس پراڈکٹ سے متعلق کسی بھی شکایت / کمپلین/ کلیم کی صورت میں، آپ یا آپ کے بینیفشری بینک الفلاح لمیٹڈ کی ہیلپ لائن 111 225 111 021 پر شکایت درج کروا سکتے ہیں، یا ہمیں contactus@bankalfalah.com پر ای میل کر سکتے ہیں، یا بینک الفلاح لمیٹڈ کی کسی بھی برانچ میں تشریف لے جا سکتے ہیں- یا بینک‌الفلاح‌لمیٹڈ کمپلینٹ‌میتجمنٹ‌یونٹ،چھٹی‌منزل،اسٹیٹ‌لائف(سلائکو) بلڈنگ،ائی‌ائی‌چندریگرروڈ،کراچی پر تشریف لا سکتے ہیں ۔ یا ویب‌سائٹ http://www.bankalfalah.com/complaint-form: پر بھی شکایت کر سکتے ہیں. آپ اپنی شکایت یا کلیم براہِ راست ای ایف یو لائف اشورنس لمیٹڈ کو بھی 111 338 111 021 پر درج کروا سکتے ہیں یا میلنگ ایڈریس: EFU Life House, Plot No.112, 8th East Street, Phase 1, DHA, Karachi, Pakistan پر بھیج سکتے ہیں، یا claims@efulife.com پر ای میل کر سکتے ہیں۔ آپ کو ریزولوشن کے متعلق بروقت آگاہ کر دیا جائے گا۔

اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو آپ رجوع کر سکتے ہیں
بینکنگ محتسب پاکستان: کراچی سیکریٹریٹ، بینکنگ محتسب پاکستان سیکریٹریٹ، 5ویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی۔
فون : +9221-99217334
فیکس : +9221-99217335

ای میل : info@bankingmohtasib.gov.pk
*شرائط و ضوابط لاگو ہوں گی۔
"صارفین اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی کسٹمر کمپلینٹ مینجمنٹ سروس 'سنوائی' (https://sunwai.sbp.org.pk/) کے ذریعے اپنی شکایت درج کروا سکتے ہیں۔"

• میں ان بیسک فیکٹ شیٹ اورشرائط و ضوابط کو اپنے ڈیجیٹل دستخط کے ذریعے جو الیکٹرانک ٹرانزیکشن آرڈنینس 2002 کے مطابق تسلیم شدہ ہیں قبول کرتا ہوں ۔ یہ دستخط عام کاغذ پر کیے گئے دستخط کی طرح قانونی حیثیت رکھتے 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 پڑھئے اور اس پر اپنی رضامندی پیش کیجئے جو یقینی بنائے گا کہ آپ پالیسی خریدنے کے لئے طبی طور پر صحیح حالت میں ہیں

3۔ ایک مرتبہ جب آپ نے پالیسی خرید لی ہے، تو براہ میربانی پالیسی دستاویز کا بغور جائرہ لیجئے جو پالیسی بریف کیس میں موجود ہیں