

تمام صارفین کی جانب سے پوچھے گئے سوالات کے جوابات

۱۔ میری پالیسی دستاویزات میں کیا کیا شامل ہوتا ہے؟

آپ کی پالیسی دستاویزات میں مندرجہ ذیل شامل ہیں:
پالیسی شیڈول: اس دستاویز میں آپ کی پالیسی سے متعلق تمام تفصیلات مثلاً پالیسی نمبر، نام، تاریخ پیدائش، پالیسی کی تاریخ اجراء، معاہدہ کس تاریخ کو طے پایا، نامزد کردہ کا نام، پالیسی کے فوائد کا ڈھانچہ، پریمیم کی ادائیگی کی تاریخ، واجب الادا پریمیم کی رقم، ادائیگی کا طریقہ کار اور پالیسی میں شامل دیگر خاص شرائط شامل ہیں۔
پالیسی السٹریٹیشن (تشریح): اس دستاویز میں آئندہ برسوں میں پالیسی میں ہونے والی سرمایہ کاری کی مفروضہ مالیت کا تخمینہ بتایا جاتا ہے۔ یہاں یہ بات واضح رہے کہ اس مفروضہ مالیت کے تعین کا دارومدار سرمایہ کاری میں اضافے کی ممکنہ شرح پر منحصر ہے، حتمی کیش ویلیو پالیسی کے فنڈ، جس میں آپ کے پریمیم کی سرمایہ کاری کی گئی ہو، اس کی اصل کارکردگی پر منحصر ہے (اس کا اطلاق صرف یونٹ سے منسلک منصوبوں (Plans) پر ہوتا ہے)۔

پالیسی کے فوائد اور شرائط: پالیسی کے فوائد اور شرائط سے آپ کو بیمہ پالیسی کے معاہدے سے متعلق تمام معلومات فراہم ہوگی۔
پالیسی کارڈ: اس کا مقصد آپ کو ایف یو لائف کے ساتھ طویل المیعاد اور پر اعتماد رشتے کی یقین دہانی کرانا ہے (ایجوکیشن پلان اور پراسپیئرٹی فار لائف پلان پر اطلاق ہوتا ہے)، اور ادائیگی رسید: جس سے یہ طے ہوتا ہے کہ بیمہ کہ جاری رکھنے کیلئے ادائیگیاں وصول ہوگی ہیں برائے مہربانی تمام دستاویزات کی اچھی طرح جانچ پڑتال کر لیں تاکہ آپ کو پالیسی کے بارے میں ایک واضح صورت حال سمجھ میں آجائے۔ اس بات کی بھی تصدیق کر لیں کہ تمام دستاویزات صحیح اور آپ کی خواہشات کے مطابق ہی ہیں، چونکہ یہ تمام دستاویزات انتہائی اہمیت کی حامل ہیں لہذا ان کو کسی محفوظ جگہ پر رکھیں۔

۲۔ مجھے ایک سوال پوچھنا ہے، میں ای ایف یو لائف سے کیسے رابطہ کروں؟

ہم اپنے معزز کلائنٹس کو ہمیشہ بہترین خدمات فراہم کرنے میں کوشاں رہتے ہیں اور اس سلسلے میں دی گئی آپ کی قیمتی آراء کو بے حد اہم تصور کرتے ہیں۔
آپ کسی بھی وقت اپنے سوالات، شکایات، آراء یا ہماری کارکردگی سے متعلق کسی بھی قسم کی رائے کے سلسلے میں ہم سے مندرجہ ذیل مختلف ذریعوں سے رابطہ قائم کر سکتے ہیں:
ہمارے ہیڈ آفس سے رابطے کیلئے:

37-K Block 6, PECHS, Karachi - 75400 - Pakistan

ڈاک کا پتہ:

csd@efulife.com

ای میل:

+92-21-4537512 اور +92-21-4537519

فون:

یہ کال سینٹر ہم نے خاص طور پر اپنے معزز صارفین کیلئے قائم کیا ہے جہاں ہمارے مستعد کال سینٹر ایجنٹس آپ کے سوالات کا جواب دینے کیلئے حاضر ہیں۔

کال سینٹر:

ہماری ویب سائٹ میں eServices کی سہولت کے ذریعے بھی رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

ویب سائٹ:

ای ایف یو لائف کی شاخیں:

آپ اوپر درج ہیڈ آفس کے دئے گئے پر حاضر ہو سکتے ہیں یا آپ ہماری کسی بھی قریب ترین شاخ پر جا کر اپنی پالیسی سے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ ہماری ہر شاخ کے پتے اور فون نمبر ہماری ویب سائٹ پر موجود ہیں۔ آپ اوپر دئے گئے پتے پر ہیڈ آفس یا ہماری کسی بھی شاخ پر جا کر اپنی پالیسی کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں، ہماری شاخوں کی تفصیل ویب سائٹ پر موجود ہے۔

۳۔ مجھے پالیسی کا اگلا پریمیم کب جمع کرانا ہے؟

آپ اپنی پالیسی کے پریمیم کی ادائیگی کی اگلی تاریخ کا تعین پالیسی شیڈول پر موجود Commencement Date (تاریخ اجراء) کے ذریعے بہ آسانی کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر اگر آپ کی پالیسی یکم اپریل ۲۰۱۳ء میں شروع ہوئی ہے اور آپ پریمیم سالانہ ادا کرتے ہیں تو آپ کو اگلا پریمیم یکم اپریل ۲۰۱۴ء کو ادا کرنا ہوگا، اسی طرح اگر آپ کی پالیسی یکم اپریل ۲۰۱۳ء میں شروع ہوئی ہے اور آپ

ششماہی پریمیم ادا کرتے ہیں تو پالیسی کا اگلا پریمیم کیم اکتوبر ۲۰۱۳ء کو ادا کرنا ہوگا۔

آپ کی سہولت اور یاد دہانی کی لئے کمپنی پریمیم کی ادائیگی کی تاریخ سے ایک ماہ پہلے تجدید (Renewal) نوٹس اور تجدید ایس ام ایس (Renewal SMS) بھیجتی ہے۔ ہم کوشش کریں گے کہ ہم پالیسی کی تاریخ تجدید پر پریمیم کی بروقت ادائیگی کے سلسلے میں آپ کی مدد کریں البتہ یہ بات واضح رہے کہ پریمیم کی بروقت ادائیگی کی ذمہ داری بیمہ دار کی ہے، اس لئے ہم آپ سے گزارش کریں گے کہ پالیسی کے پریمیم کی تاریخ واقع ہونے سے قبل پریمیم کی ادائیگی کو یقینی بنائیں، آپ کے پریمیم کی تمام تفصیلات ہمہ وقت آن لائن بھی موجود ہیں اور آپ وہ بہ آسانی ای سروسر کے ذریعے کسی وقت بھی دیکھ سکتے ہیں۔

اگر آپ پالیسی کے پریمیم کی رقم یا اس سلسلے میں مزید معلومات حاصل کرنا چاہتے ہیں تو ہمارے کال سینٹر نمبر (021-111-338-111) (021) 111-EFU-111 پر بلا تکلف رابطہ قائم کر سکتے ہیں، ہمیں خوشی ہوگی۔

۴۔ میں اپنا پریمیم جمع کرانا چاہتا ہوں۔ مجھے کیا طریقہ اختیار کرنا چاہئے؟

پالیسی کا تجدید پریمیم (Renewal Premium) آپ مندرجہ ذیل طریقوں سے بھیج سکتے ہیں:

- پریمیم کا چیک یا ڈیمانڈ ڈرافٹ ہمارے ہیڈ آفس کے کلائنٹ سروسر ڈپارٹمنٹ میں بذریعہ ڈاک یا کوریئر بھیجا سکتے ہیں۔ برائے مہربانی چیک یا ڈیمانڈ ڈرافٹ کے پیچھے اپنا نام اور پالیسی نمبر لکھنا نہ بھولیں۔
- پریمیم کا چیک یا ڈیمانڈ ڈرافٹ قریب ترین TCS کے ڈراپ باکس میں ڈال دیں، برائے مہربانی چیک یا ڈیمانڈ ڈرافٹ کو اسی ڈراپ باکس (ڈاک خرچ ادا شدہ) لفافے میں ڈالیں جو ریونیول نوٹس کے ساتھ آپ کو بھیجا جاتا ہے، ان ڈراپ باکس سے روزانہ ڈاک نکالی جاتی ہے (سوائے سرکاری تعطیلات اور اتوار کے)، اور اگلے دن ہیڈ آفس میں وصول ہو جاتی ہے۔ اگر آپ تجدید پریمیم ادا کرنا چاہتے ہیں اور کسی وجہ سے آپ کو ریونیول نوٹس میں ڈراپ باکس لفافہ موصول نہیں ہوا ہے تو برائے مہربانی ہمارے کال سینٹر (021)111-EFU-111 یا 111-338-111 (021) سے رابطہ کریں تاکہ آپ کو فوراً نیا نوٹس بھیجا جاسکے۔
- اپنا پریمیم ہماری کسی بھی قریبی شاخ پر ادا کریں۔ آپ چیک، ڈیمانڈ ڈرافٹ، نقد یا کریڈٹ کارڈ کے ذریعے پریمیم ادا کر سکتے ہیں، ہماری تمام شاخوں سے متعلق معلومات آپ ہماری ویب سائٹ پر ملاحظہ فرما سکتے ہیں، برائے مہربانی عارضی رسید لینا ہرگز نہ بھولیں، حتیٰ رسید چند دنوں بعد ہیڈ آفس سے بھیجی جائے گی۔
- اپنے EFU Life سرونگ کنسلٹنٹ سے رابطہ کیجئے جو پریمیم وصول کرنے کیلئے آپ کے پاس خود حاضر ہوگا۔
- آپ ای سروسر کی سہولت سے ہماری ویب سائٹ www.efulife.com پر جا کر کریڈٹ کارڈ کے ذریعے بھی پریمیم کی ادائیگی کر سکتے ہیں۔

۵۔ کیا میں کریڈٹ کارڈ کے ذریعے اپنا پریمیم جمع کر سکتا ہوں؟

بالکل! کریڈٹ کارڈ کے ذریعے بھی ادائیگیاں وصول کی جاتی ہیں بشرطیکہ کہ کریڈٹ کارڈ آپ کا اپنا ہو۔ معذرت! کسی اور کریڈٹ کارڈ قابل قبول نہیں ہوگا۔

۶۔ میں اپنا پریمیم آن لائن کیسے جمع کر سکتا ہوں؟

آن لائن پریمیم جمع کرنے کا طریقہ بہت آسان ہے۔ آن لائن پریمیم جمع کرنے کے لئے آپ کے پاس User ID, Password اور Credit card details ہونا ضروری ہے۔ آپ ہماری ویب سائٹ www.efulife.com پر جا کر Secure post -login سیکشن میں Policy due for renewal کو کلک کریں اور اپنا پریمیم باسانی کریڈٹ کارڈ تفصیلات درج کر کے جمع کروائیں۔ جیسے ہی کریڈٹ کارڈ تفصیلات ہمیں موصول ہوگی، ہم بروقت آپ کو بذریعہ ای میل پریمیم کی ادائیگی کی تصدیق کریں گے۔ یہ بات یاد رہے کہ آپ کے علاوہ کسی اور کریڈٹ کارڈ قابل قبول نہیں ہوگا۔

۷۔ میں ملک سے باہر ہتا ہوں، کیا کوئی ایسا طریقہ ہے کس کے ذریعے میں اپنا پریمیم کیسے ادا کر سکوں؟

یقیناً! آپ اپنا پریمیم مختلف طریقوں سے جیسے کہ چیک، ڈیمانڈ ڈرافٹ اور پے آرڈر بذریعہ ٹیلیگرافک ٹرانسفر درج ذیل پتے پر بھیج سکتے ہیں:

MCB Bank Limited

Nursery Branch (042)

Fortune Centre

Shahrah-e-Faisal

Karachi - Pakistan

Swift Address: MUCBPKKA

Account Code: 004201010012041

Title of Account: EFU Life Assurance Ltd.

آپ ہماری آن لائن سہولت کے ذریعے کریڈٹ کارڈ کے ذریعے بھی پریمیم کی ادائیگی کر سکتے ہیں۔

۸۔ پریمیم کی ادائیگی کے بعد پریمیم کے وصول ہونے کی تصدیق کیسے کی جائے؟

جب رعایتی مدت کے دوران پالیسی کے تحت گل پریمیم وصول ہو جاتا ہے تو آپ کو ایک SMS بھیجا جائے گا کہ آپ کا پریمیم وصول ہو گیا ہے اور جلد ہی آپ کو رسید اور کنفرمیشن لیٹر بھیج دیا جائے گا۔ آپ کی پالیسی کی تجدید ہوتے ہی، آپ کو 'رسید اور رینویل کنفرمیشن لیٹر' Renewal Confirmation Letter، آپ کے پتے پر بھیج دیا جائے گا، جو اس بات کی تصدیق ہے کہ آپ کا پالیسی پریمیم وصول ہو گیا ہے اور تمام فوائد اگلے پریمیم کی تاریخ ادائیگی تک نافذ العمل ہیں۔ آپ کو پریمیم بھیج دینے کے ایک ہفتہ بعد ہی تصدیقی مراسلہ وصول ہو جائے گا۔ اگر آپ کی پالیسی میں افراط زر سے تحفظ کے فائدے (Inflation Protection Benefit) کی سہولت شامل ہے تو رینویل کنفرمیشن اور رسید کے ساتھ آپ کو ترمیم شدہ شیڈول 'Amended Schedule' بھیجا جائے گا۔ یہ شیڈول پالیسی دستاویزات کا ایک اہم جز ہے لہذا برائے مہربانی اس کو کسی محفوظ جگہ پر سنبھال کر رکھیں۔

۹۔ اگر میں پالیسی کا پریمیم بروقت ادا نہ کر سکوں تو؟

آپ کی سہولت کے لئے پالیسی کا پریمیم ادا کرنے کے لئے ۳۰ دن کی مہلت دی جاتی ہے (جس کا آغاز پریمیم کی تاریخ ادائیگی سے ہوتا ہے)، جس کے دوران آپ کی پالیسی کے فوائد جاری رہتے ہیں، مثال کے طور پر آپ کے پالیسی کے پریمیم کی تاریخ ادائیگی پہلی جون ہے، ۳۰ دن کی مہلت ۳۰ جون کو ختم ہو جائے گی۔

۱۰۔ میری پالیسی کو دی گئی مہلت کا دورانیہ گزر گیا ہے، میں پالیسی کو کس طرح دوبارہ فعال 'In-force' کر سکتا ہوں؟

اگر دی گئی مہلت کے دوران پریمیم ہم تک نہیں پہنچتا تو پالیسی غیر فعال ہو جاتی ہے اور اسکے فوائد معطل ہو جاتے ہیں۔ اس سلسلے میں بیمہ داروں کو 'Lapse Notices' کے ذریعے پالیسی کی موجودہ صورت حال اور پریمیم کی عدم ادائیگی کے بارے میں آگاہ کیا جاتا ہے۔

اگر ایک دفعہ پالیسی معطل ہو جائے تو اسے بحال کرنے کے لئے 'Reinstate' کرنا پڑتا ہے۔ ایسی پالیسی جس کا تجدیدی پریمیم بروقت ادا نہ کیا گیا ہو اور اس کو معطلی کے بعد دوبارہ بحال کیا جاتا ہو تو اس عمل کو Reinstatement کہا جاتا ہے۔

۱۱۔ میں اپنی پالیسی کو دوبارہ فعال بنانا چاہتا ہوں، کیا اسکے لئے مجھے پریمیم کے ساتھ کسی دستاویز کی ضرورت پڑے گی؟ کیا پریمیم کی ادائیگی میں تاخیر کے کوئی اضافی چارجز ہیں؟

یہ خبر خوش آئند ہے کہ دیر سے پریمیم ادا کرنے پر کوئی اضافی چارجز نہیں، اگر آپ اپنی پالیسی کو دوبارہ بحال کرنا چاہتے ہیں تو ہمیں تمام واجب الادا پریمیم کے ساتھ مکمل اور دستخط شدہ 'Application for Reinstatement and Health Declaration Form' بھجوائیں۔ یہ فارم آپ کو ہمارے بھیجے گئے Lapse Notice کے ساتھ منسلک ہوگا۔ اگر آپ پالیسی بحال کرنا چاہتے ہیں اور Lapse Notice کے ساتھ آپ کو فارم وصول نہیں ہوا تو برائے مہربانی ہمارے کال سینٹر پر رابطہ کریں، ہم فوری طور پر آپ کو یہ فارم روانہ کر دیں گے۔ مزید یہ کہ آپ ہماری ویب سائٹ سے بھی یہ فارم حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کی پالیسی کو معطل ہوئے تین ماہ سے زائد یا ایک سال کا عرصہ گزر چکا ہے تو ہمیں آپ کی جانب سے ایک 'Application for Reinstatement and Special Health Declaration Form' درکار ہوگا، یہ فارم ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔ مزید یہ کہ کچھ مزید ضروریات بھی درکار ہو سکتی ہیں جن کا تعین پالیسی کو بحال کرنے کے عمل کے دوران ہوگا۔ اگر آپ کی پالیسی غیر فعال ہوگئی ہے اور آپ اسے بحال کرنا چاہتے ہیں تو برائے مہربانی ہمارے کال سینٹر سے اوپر دئے گئے نمبروں پر رابطہ کیجیے تاکہ اس سلسلہ میں آپ کی بہتر طور پر رہنمائی کی جاسکے۔

۱۲۔ کیا پالیسی کا پریمیم وقت سے پہلے ادا کیا جاسکتا ہے؟

ضرور! آپ پالیسی کا پریمیم وقت سے پہلے ادا کر سکتے ہیں تاکہ ادائیگی کی آئندہ تاریخ سے قبل ہی آپ کی رقم پالیسی میں موجود ہو۔ تاہم یہ بات واضح رہے کہ پریمیم متعین کردہ تاریخ کے آنے پر ہی استعمال کیا جائے گا، اس وقت تک رقم کریڈٹ بیلینس میں رہے گی اور اس کے عوض یونٹ خریدنے نہیں جاسکیں گے۔

۱۳۔ مجھے اپنے پلان میں تبدیلیاں کرانی ہیں۔ اس کا کیا طریقہ کار ہے؟

آپ یقیناً اپنی پالیسی میں تبدیلیاں کر سکتے ہیں بلکہ ہم بھی آپ کو یہی مشورہ دیں گے کہ آپ ہر سال اپنے نئے اور بچت کی ضروریات کا جائزہ لیتے رہیں تاکہ آپ کی پالیسی آپ کی بيم اور سرمایہ کی ضروریات سے متصل رہے۔ پالیسی کی ہر سالگرہ سے ایک مہینہ قبل آپ پلان میں تبدیلیوں کے لئے درخواست دے سکتے ہیں، اس کے باعث فوائد کے موجودہ ڈھانچے میں فرق آسکتا ہے یا آپ اضافی فوائد کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں۔

اپنی بيم اور بچت کی ضروریات سے متعلق جاننے کے لیے اپنے سروسنگ کنسلٹنٹ سے رجوع کریں جو اپنی مہارت بروئے کار لاتے ہوئے آپ کے لیے بہترین پلان ترتیب دے گا، پالیسی میں کسی قسم کی تبدیلی کے لئے برائے مہربانی مکمل کردہ 'Application for Policy Alteration' ہمارے ہیڈ آفس بھیجیں، تحریری درخواست اور تمام ضروری دستاویزات کے موصول ہونے پر آپ کی خواہش کے مطابق پالیسی میں تبدیلیاں کردی جائیں گی۔ Application for Policy Alteration ہماری ویب سائٹ پر موجود ہے اس کے علاوہ آپ ہمارے کال سینٹر (021) 111-338-111 (021) 111-EFU-111 کے ذریعے بھی اس کی درخواست کر سکتے ہیں، ہمارا نمائندہ Alteration Process کے بارے میں آپ کی رہنمائی میں خوشی محسوس کرے گا۔

۱۴۔ کیا یہ ممکن ہے کہ ریگیولر پریمیم سے زیادہ پیسے جمع کروائیں جائیں؟

جی ہاں! ریگیولر پریمیم سے زیادہ پیسے جمع کروائے جاسکتے ہیں اگر آپ کے منتخب کردہ پروڈکٹ میں "Fund Acceleration Premium" کا آپشن موجود ہے۔ یہ اضافی رقم پالیسی anniversary یا پالیسی کے اندراج پر جمع کروائی جاسکتی ہے۔ بذریعہ آپشن کے پالیسی ہولڈر کبھی بھی اپنی جمع پونجی پلان کی مدد میں جمع کر سکتا ہے۔ Fund Acceleration Premium کی رقم پلان کی کیش ویلیو میں اضافہ کرتی ہے، لیکن Sum Assured پر کوئی فرق نہیں پڑتا۔

۱۵۔ افراط زر کی سہولت (Inflation Protection Benefit) کیا ہے؟ پالیسی میں یہ سہولت کیسے حاصل کی جاسکتی ہے؟

افراط زر کی سہولت سے بیمہ دار کو یہ ذہنی سکون اور تحفظ کا احساس ہوتا ہے کہ پالیسی میں موجود فوائد خود کار طور پر ہر سال بڑھتے جائیں گے۔ اگر آپ پالیسی میں اس سہولت کو شامل کرنا چاہتے ہیں تو ہر سال آپ کا پریمیوم بڑھتا رہے گا، اس سہولت سے بڑھتی ہوئی قیمتوں سے تحفظ حاصل ہوتا ہے کیونکہ آپ کا زر بیمہ بھی بڑھتے ہوئے پریمیوم کی مناسبت سے بڑھتا رہتا ہے۔ یہ پالیسی میں پہلے سے موجود ہوتی ہے لیکن اگر آپ اس سہولت کو پالیسی کا حصہ نہیں بنانا چاہتے تو آپ وہی پریمیوم ادا کریں جو پچھلے سال دیا تھا تو یہ سہولت خود بخود پالیسی سے خارج کر دی جائے گی۔ افراط زر کی سہولت کے نتیجے میں پالیسی میں کی جانے والی تبدیلیاں Amended Schedule میں پیش کر دی جاتی ہیں جو آپ کو سید اور کنفریشن لیٹر کے ساتھ بھیجا جاتا ہے، کیونکہ Amended Schedule پالیسی دستاویز کا ایک حصہ ہے چنانچہ ہم درخواست کریں گے کہ اسکو پالیسی کی دیگر دستاویزات کیساتھ کسی محفوظ جگہ پر رکھیں۔

۱۶۔ میں نے پالیسی دستاویزات کا مکمل طور پر جائزہ لے لیا ہے البتہ اب مجھے یہ پالیسی نہیں چاہیے۔ اب میں کیا کروں؟

اگر پالیسی کے حوالے سے آپ کے ذہن میں سوالات ہیں یا آپ کسی چیز سے مطمئن نہیں تو آپ سے گزارش ہے کہ ہمیں ان خدشات کو دور کرنے اور پالیسی کی تمام تفصیلات سے آگاہ کرنے کا موقع دیں، آپ ہم سے ہمارے کال سینٹر کے ذریعے رابطہ قائم کریں جہاں ہمارے نمائندے آپ کی بہتر رہنمائی کر سکیں گے۔

اگر آپ کسی ناگزیر وجوہ کی بناء پر پالیسی کو منسوخ کرنا چاہتے ہیں تو اس حوالے سے ہم آپ کو پالیسی کے اجراء کی تاریخ سے ۴۱ دن پر مشتمل 'Free-Look' period کے بارے میں بتانا چاہیں گے جس کے مطابق پالیسی جاری ہونے کے ۴۱ دن کے اندر اندر آپ پالیسی کو منسوخ کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں اور آپ کو پہلے پریمیوم کی مد میں دی جانے والی رقم کچھ وضع کردہ اخراجات کی کٹوتی کے بعد واپس کر دی جائے گی۔

۱۷۔ اگر مجھے پالیسی کے اختتام سے پہلے رقم کی ضرورت پیش آئے تو کیا طریقہ کار ہے؟

آپ تحریری درخواست دے کر پالیسی میں سے کچھ رقم نکلا سکتے ہیں جسے 'Partial Surrender' کہا جاتا ہے، تاہم نکالی جانے والی رقم جمع شدہ کیش ویلیو میں سے منہا ہوگی اس طور پر کہ یہ رقم نکلانے کے بعد پالیسی کی کیش ویلیو میں Provisions and Conditions کے مطابق کچھ رقم بقایا رہنا ضروری ہے۔

پالیسی میں سے Partial Surrender کرنے کے لئے ہمیں 'Surrender Form' کو مکمل کر کے زکوٰۃ ڈیکلریشن (اگر آپ زکوٰۃ سے استثناء چاہتے ہیں) کے ساتھ بھجوائیں۔

Surrender Form حاصل کرنے کے لئے ہمارے کال سینٹر پر رابطہ قائم کریں۔

تمام ضروری دستاویزات موصول ہونے کے بعد پالیسی کو بڈ پرائس پر Partial Surrender کر دیا جائے گا، بڈ پرائس پہلے سے معلوم ہونا ممکن نہیں ہے لہذا حتمی کیش ویلیو کا تعین سرٹنڈر ہونے والے پونٹس کو پالیسی کے فنڈ کی بڈ پرائس (Bid Price) سے ضرب (multiply) دے کر کیا جاتا ہے۔

برائے مہربانی یہ ذہن میں رکھیں کہ Partial Surrender کی صورت میں آپ کی پالیسی کا زر بیمہ Partial Surrender کے تناسب سے کم ہو جائے گا (سوائے چند ایک پلانوں کے)، تاہم آپ پالیسی کا پرانا زر بیمہ بحال کر سکتے ہیں جس کے لئے آپ ہیڈ آفس میں تحریری درخواست دے سکتے ہیں یا ہمارے کال سینٹر پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

۱۸۔ میں پالیسی کی میعاد ختم ہونے سے پہلے پالیسی منسوخ (Cancel) کرنا چاہتا ہوں۔ اس کا کیا طریقہ کار ہے؟

پالیسی میں موجود 'Free-Look' period ختم ہونے کے بعد آپ پالیسی کو صرف مکمل Surrender کر کے منسوخ کر سکتے ہیں۔ مکمل Surrender سے نیچے کا معاہدہ ختم ہو جاتا ہے اور کمپنی کسی بھی قسم کے claim یا بیمہ کے دعوے سے بری الذمہ ہو جاتی ہے، برائے مہربانی اس بات کا خیال رکھیں کہ صرف پونٹ لکنڈ پالیسیاں ہی Surrender کی جاسکتی ہیں، اس سلسلے میں مزید معلومات کے لئے برائے مہربانی پالیسی کے Provisions and Conditions ملاحظہ فرمائیں۔ عام طور پر اگر پالیسی دو سال کا پریمیوم دینے سے پہلے Surrender کر دی جائے تو کوئی بھی رقم قابل واپسی نہیں ہے۔

پالیسی کو مکمل طور پر ختم کرنے کا وہی طریقہ کار ہے جو اوپر Partial Surrender کے لئے واضح کیا گیا ہے تاہم مکمل Surrender کے لئے پالیسی دستاویزات بھی درکار ہوتے ہیں۔ مکمل Surrender کی صورت میں دی جانے والی حتمی رقم انتظامی اخراجات کی مد میں ۵۰۰ روپے کی کٹوتی کے بعد بذریعہ چیک ادا کی جائے گی۔

۱۹۔ پالیسی کی میعاد کے اختتام پر مجھے کیا فوائد دیئے جائیں گے؟

پالیسی کے اختتام پر دی جانے والی رقم ہر پلان کے مطابق مختلف ہوتی ہے۔ خاص طور پر اپنی پالیسی سے متعلق فوائد جاننے کے لئے پالیسی کی دستاویزات میں شامل Provisions and Conditions ملاحظہ فرمائیں۔ اگر آپ اپنی حتمی رقم سے متعلق یا پالیسی میں موجود فوائد کے بارے میں تفصیل سے جاننا چاہتے ہیں یا پالیسی وغیرہ سے حاصل فوائد کے بارے میں کسی غیر یقینی کا شکار ہیں تو بہتر رہنمائی کے لیے ہمارے کال سینٹر سے رابطہ کریں۔

۲۰۔ Claim یا نیسے کے دعویٰ کے وقت کیا ہوتا ہے؟ یہ کیسے حاصل کیا جاتا ہے؟

Claim پالیسی میں موجود فوائد حاصل کرنے کا نام ہے، اس لیے یہ جاننا انتہائی اہم ہے کہ آپ کی پالیسی میں کیا فوائد موجود ہیں، یہ تمام فوائد پالیسی دستاویزات کے ساتھ دیے جانے والے پالیسی شیڈول میں موجود ہوتے ہیں اور ان فوائد کا زریعہ، پریمیم اور ان کی میعاد بھی تحریر کی جاتی ہے۔ ہر فائدے کے Provisions and Conditions پالیسی دستاویزات سے ساتھ الگ الگ بھیجے جاتے ہیں۔ 'Claim' داخل کرنے کیلئے، آپ ہمارے claim ڈپارٹمنٹ سے نیچے دئے گئے کسی بھی طریقے سے رابطہ کر سکتے ہیں:

- آپ ہم سے نیچے دئے گئے پتے پر تحریری رابطہ کر سکتے ہیں:

ای ایف یو لائف ایسٹورنس لمیٹڈ

۳۷ کے بلاک ۶، پی ای سی ایچ سوسائٹی، کراچی ۷۵۴۰۰، پاکستان

- آپ ہمیں cod@efulife.com پر ای میل بھی کر سکتے ہیں۔

- آپ ہمیں 34537519 (92 21) اور 34537512 (92 21) پر فیکس کر سکتے ہیں۔

- آپ ہمارے کال سینٹر سے (111-338-111) EFU-111-111 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

۲۱۔ Claim داخل کرنے کا طریقہ کار کیا ہے؟ اس کے لیے کن دستاویزات کی ضرورت ہوتی ہے؟

Claim کی اطلاع وصول ہونے کے بعد ہمارے ماہرین اس کا بغور جائزہ لیتے ہیں جو کلیمز کے سلسلے میں اپنی بہترین مہارت کے حامل ہوتے ہیں۔ معاہدے میں شامل تمام طبی اور قانونی پہلوؤں کی روشنی میں، ایک کلیمز ایگزامینر Claims Examiner کلیم کا تجزیہ کرنے کے لئے ضروری دستاویزات طلب کرتا ہے، ان دستاویزات کی موصول ہونے کے بعد، Provisions and Conditions کے مطابق Claim حتمی منظوری کیلئے Claims Committee کو بھیج دیا جاتا ہے، واضح رہے کہ تمام ضروری دستاویزات بھجوانے کی ذمہ داری Claim کے دعویٰ دار پر ہوتی ہے، البتہ ہمارا نمائندہ اس سلسلے میں آپ کی رہنمائی فراہم کرتا ہے اور جو آپ کو کلیم کی صورت حال سے آگاہ بھی کرتا رہتا ہے۔ واضح رہے کہ کلیم کے سلسلے میں درکار ضروری دستاویزات کی غیر موجودگی میں، اس کا تجزیہ مشکل ہو جاتا ہے، عدم فراہمی کے باعث حتمی فیصلے پر بھی اثر پڑ سکتا ہے۔

Claim کی تکمیل کیلئے عموماً جو دستاویزات درکار ہوتی ہیں وہ کلیم کی نوعیت پر مبنی ہوتی ہیں، چنانچہ یہ جاننے کیلئے آپ 111-338-111 (021) یا EFU-111-111 (021) پر رابطہ کر سکتے ہیں، ہمارا نمائندہ اس سلسلے میں آپ کی مزید رہنمائی کر سکے گا۔

۲۲۔ یونٹ کیا ہے؟

یہ یونٹ لنکنڈ پالیسی میں فنڈ کا حصہ ہے۔

۲۳۔ یونٹ لنکنگ (Unit Linking) کا کیا مطلب ہے؟

سرمایہ کاری کا عنصر صرف یونٹ لنکنڈ پالیسیوں میں پایا جاتا ہے۔ یونٹ لنکنگ پاکستان میں نسبتاً ایک نیا تصور ہے تاہم انگلینڈ اور یورپی ممالک میں یہ کافی عرصے سے رائج ہے جہاں انفرادی بیمہ زندگی کے کاروبار سے متعلق اکثریت یونٹ لنکنگ کی بنیاد پر کام کر رہی ہے، اس کے تحت انشورنس کمپنیاں پریمیم کی مد میں دی جانے والی رقم کا مخصوص حصہ سرمایہ کاری کے فنڈ کے یونٹ خریدنے میں استعمال کرتی ہیں، فنڈ کے یونٹ کسی کمپنی کے شیئرز کی طرح ہی ہوتے ہیں مگر ان میں کوئی ڈیویڈنڈ نہیں دیا جاتا۔ تمام فنڈز سرمایہ کاری کے ماہرین کے زیر نگرانی ہوتے ہیں جو اس میدان میں اپنی جامع اور گہری معلومات کے ذریعے اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ ہمارے بیمہ داروں کو زیادہ سے زیادہ فائدہ ہو، تاہم اس بات کو مدنظر رکھنا چاہیے کہ ملکی اور غیر ملکی معاشی حالات سرمایہ کاری کے ماحول پر اثر انداز ہوتے ہیں جس کی وجہ سے فنڈ کی قیمتیں بڑھتی یا گھٹتی ہیں۔

چونکہ تمام فنڈز انتہائی منصفانہ اور منظم طریقے سے ماہرین کے زیر نگرانی ہوتے ہیں لہذا یونٹ کی قیمتوں کا رجحان اوپر کی طرف ہی رہتا ہے، سرمایہ کاری کے نکتہ نظر سے طویل مدت تک وابستگی کے نتیجے میں منافع میں اضافے کی بہر حال توقع کی جاسکتی ہے۔ بیمہ زندگی سے متعلق کمپنیوں کے زیر انتظام مرگب فنڈز کا استعمال ہوتا ہے:

- ایکویٹیٹیز میں
- میوچل فنڈز میں
- گورنمنٹ سکیورٹیز میں
- دیگر مستقل آمدنی فراہم کرنے والی سکیورٹیز میں

۲۴۔ میرا پریمیم کس طرح استعمال ہوتا ہے؟

پریمیم کی رقم کے تین حصے کیے جاتے ہیں:

- ۱۔ تحفظ: (P = Protection) پریمیم کی رقم کا ایک حصہ بیمہ فراہم کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے جسے موٹلٹیٹی چارج 'Mortality Charge' کہا جاتا ہے۔
- ۲۔ سرمایہ کاری: (I = Investment) پریمیم کی وہ رقم جو ایف یو کے مختلف سرمایہ کاری فنڈز میں استعمال کی جاتی ہے۔ اس رقم کو ایلیوکیبل مجموعہ 'Allocable Amount' کہا جاتا ہے۔
- ۳۔ اخراجات: (E = Expenses) کمپنی کے اخراجات، جیسے کہ Bid/Offer Spread اور آپ کی پالیسی کے انتظامی امور کی مد میں کیے جانے والے اخراجات شامل ہیں۔ 'PIE' کے حصے کا تناسب پالیسی کی نوعیت کے اعتبار سے مختلف ہوتا ہے جو آپ کی پالیسی دستاویزات کے پالیسی شیڈول میں بیان کیا گیا ہے۔

۲۵۔ میری پالیسی کس فنڈ سے منسلک ہے؟

معلوم ہو کہ ای ایف یو لائف انشورنس لمیٹڈ بشمول درج ذیل کئی فنڈز میں سرمایہ کاری کرتی ہے:

ای ایف یو مینیجڈ گروت فنڈ	EFU Managed Growth Fund
ای ایف یو گریڈڈ گروت فنڈ	EFU Guaranteed Growth Fund
ای ایف یو کپٹل گروت فنڈ	EFU Capital Growth Fund

EFU Aitemad Growth Fund

ای ایف بوا اعتماد گروت فنڈ

EFU Pension Growth Fund

ای ایف پونشن گروت فنڈ

آپ اپنی پالیسی کے مخصوص فنڈ کا نام جاننا چاہتے ہیں تو پالیسی دستاویزات کے ساتھ بھیجے جانے والا پالیسی شیڈول ملاحظہ فرمائیں، آپ کی پالیسی کے فنڈ کا نام پالیسی شیڈول کے 'Special Condition' کے سیکشن میں موجود ہوگا۔

۲۶۔ بڈ پرائس (Bid Price) کیا ہے؟ اس کا حساب کیسے کیا جاتا ہے؟

بڈ پرائس فنڈ کی وہ قیمت ہے جس پر آپ پالیسی میں جمع یونٹ کے عوض نقد رقم لے سکتے ہیں، یہ قیمت روزانہ فنڈ کی کارکردگی کے بعد اخبارات میں شائع کی جاتی ہے اور ہماری ویب سائٹ پر بھی دیکھی جاسکتی ہے۔

۲۷۔ آفر پرائس (Offer Price) کیا ہے؟ اس کا حساب کیسے کیا جاتا ہے؟

آفر پرائس وہ قیمت ہے جس پر پالیسی کے لیے یونٹ خریدے جاتے ہیں، یہ قیمت بھی روزانہ فنڈ کی کارکردگی کے بعد اخبارات میں شائع کی جاتی ہے اور ہماری ویب سائٹ پر بھی دیکھی جاسکتی ہے۔

۲۸۔ فنڈ کی آفر پرائس (Offer Price) اور بڈ پرائس (Bid Price) میں کیا فرق ہے؟

کسی فنڈ میں ایک یونٹ کی ایک وقت میں دو قیمتیں ہوتی ہیں:

- آفر پرائس (Offer Price) وہ قیمت ہے جس پر سرمایہ کار فنڈ کیلئے خرید کرتا ہے۔
- بڈ پرائس (Bid Price) وہ قیمت ہے جس پر سرمایہ کار فنڈ سے فروخت کرتا ہے۔

آفر اور بڈ پرائس کے درمیان فرق کو سپر بڈ spread کہتے ہیں جو ہر بنیادی پریمیوم پر کمپنی چارج کرتی ہے، یہ بڈ/آفر سپر بڈ معمول کے مطابق ہے اور دنیا میں تمام بیمہ زندگی سے متعلق کمپنیوں میں اس کا اطلاق ہوتا ہے جو یونٹ لکھڈ پالیسیوں کی مارکیٹنگ کرتی ہیں۔

۲۹۔ میں پالیسی میں کی گئی سرمایہ کاری کا حساب کس طرح کروں؟ کیش ویلیو کیا ہے؟

آپ اپنی پالیسی کی کیش ویلیو Cash Value کو سامنے رکھتے ہوئے ہونے والی سرمایہ کاری کا اندازہ لگا سکتے ہیں۔ کیش ویلیو Cash Value کا مطلب سرمایہ کاری کے نتیجے میں جمع ہونے والی وہ رقم ہے جو اس مخصوص فنڈ میں کی جاتی ہے جس سے پالیسی منسلک ہے۔

۳۰۔ میں اپنی پالیسی کی کیش ویلیو Cash Value کس طرح معلوم کر سکتا ہوں؟

آپ کسی بھی وقت مجموعی یونٹس کو پالیسی کے فنڈ کی جس سے آپ کی پالیسی منسلک ہے، بڈ پرائس (Bid Price) سے ضرب (multiply) دے کر باآسانی پالیسی کی کیش ویلیو معلوم کر سکتے ہیں، حساب لگانے کا طریقہ:

$$\text{کیش ویلیو} = \text{یونٹوں کی تعداد} \times \text{فنڈ کی بڈ پرائس}$$

ہم فرض کر لیتے ہیں کہ آپ کی پالیسی کو تقسیم کئے گئے یونٹوں کی تعداد ہے 985.12، ایک خاص موقع پر، فنڈ کی بڈ پرائس ہے 615.78 روپے، پس اس موقع پر پالیسی کی کیش ویلیو ہوگی:

$$\text{کیش ویلیو} = 615.78 \times 985.12 = 6,06,617 \text{ روپے۔}$$

۳۱۔ میں اپنی پالیسی کی یونٹ پرائس Unit Price کس طرح معلوم کر سکتا ہوں؟

یونٹ پرائس روزانہ (علاوہ تعطیلات کے) فنڈ کی کارگردگی کے بعد اخبارات میں شائع کی جاتی ہے اور ہماری ویب سائٹ پر بھی دیکھی جاسکتی ہے۔

۳۲۔ پالیسی کے اختتام پر میری پالیسی کی حتمی کیش ویلیو کیا ہوگی؟

کیش ویلیو کا انحصار اس فنڈ کی کارگردگی پر منحصر ہے جس سے آپ کی پالیسی منسلک ہے، چونکہ ملکی اور غیر ملکی معاشی حالات سرمایہ کاری کے ماحول پر اثر انداز ہوتے ہیں لہذا وقت سے پہلے حتمی کیش ویلیو بتانا ممکن نہیں، البتہ پالیسی دستاویزات کے ساتھ آپ کو کیش ویلیو کی مفروضہ مالیت کا تخمینہ دیا جاتا ہے۔ جیسا کہ اوپر بتایا جا چکا ہے فنڈ کی اصل کارگردگی معاشی حالات پر منحصر ہے لہذا حتمی کیش ویلیو Illustration میں بتائی گئی مفروضہ مالیت سے مختلف ہو سکتی ہے۔