ای سروسز - پوچھے گئے سوالات کے جوابات

۱۔ ای ایف یو لائف ای سروسز کیا ہیں؟

ای ایف یو لائف ای سروسز مختلف سہولیات کا مجموعہ ہے جو ہماری ویب سائٹ پر آن لائن موجود ہیں۔

۲۔ میں ای سروسز کیلئے کیسے رجسٹر کرواسکتا ہوں؟

ای ایف یو لائف ای سروسز کیلئے رجسٹر ہونا بہت سادہ اور آسان ہے۔ کامیابی سے رجسٹر کروانے کیلئے آپکو درج ذیل معلومات ویب سائٹ پر موجود ای سروسز رجسٹریشن فارم پر ڈالنا ضروری ہیں:

۱۔ پالیسی نمبر

۲۔ تاریخ پیدائیش

۳۔ ای میل ایڈرس

۴۔ موبائل نمبر

۵۔ شناختی کارڈ نمبر

اس بات کی یقین دہانی ضروری ہے کہ آپ تمام معلومات درست ڈالیں جن کا ریکارڈ EFU کے پاس موجود ہو۔ مختلف یا غلط ریکارڈ ہونے کی صورت مین رجسٹریشن کا عمل رک جائیگا۔ اس صورت میں 111-EFU-111 پر صبح ۹ بجے سے شام ۵ بجے تک کال کریں۔ ہمارا نمائندہ بر وقت آپ کے مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ ای سروسز کی سہولت سے اب آپ وقت ضائع کئے بغیر اپنی پالیسی کی تفصیلات معلوم کر سکتے ہیں، اسلئے اس سہولت کا بھرپور فائدہ اٹھائیں۔ ای سروسز کی سہولت بالکل مفت ہے۔

۳۔ کیا مجھے ان سروسز کیلئے کوئی اضافی اخراجات ادا کرنے ہونگے؟

اای ایف یو لائف میں ہم اپنے معزز صارفین کی سہولت اور اطمینان کی قدر کرتے ہیں، چنانچہ ای سروسز کسی قیمت سے مبرّا ہے اور اسکے لئے آپ سے کوئی اضافی اخراجات درکار نہیں ہیں۔

۴۔ یہ سروسز کیا سہولیات فراہم کرتی ہیں؟

ای سروسز کے خاص خاص فیچرز درج ذیل ہیں:

☆ **پالیسی کی تفصیلات دیکھنا:**

آپکو اپنی پالیسی کی تفصیلات کے بارے میں جاننے کی سہولت حاصل ہوگی جیسے کہ تجدیدی پریمیم کی تاریخ ادائیگی، واجب الادا پریمیم کی رقم، پالیسی کی مدّت، اضافی فوائد (اگر لئے گئے ہوں)، نامزد کردہ، آپکے کنسلٹنٹ سے رابطے کیلئے معلومات وغیرہ۔

☆ **پالیسی کی تفصیلات اپ ڈیٹ کرنا:**

آپ مندرجہ ذیل تبدیلیوں کیلئے درخواست کر سکتے ہیں:

- آپ سے متعلق تفصیلات جیسے کہ نام، شناختی کارڈ نمبر اور تاریخ پیدائش۔
- رابطے کی تفصیلات جیسے کہ آپ کا پتہ، رابطہ نمبر اور ای میل کا پتہ۔ اور
- نامزد کردہ کے متعلق تفصیلات جیسے کہ اسکا نام، تاریخ پیدائش، حصص کا فیصد حصہ، وغیرہ۔

☆ **پریمیم کی ادائیگی**

اب آپ ہماری آن لائن ادائیگی کی سروس سے اپنی پالیسیوں کے پریمیم بھی ادا کر سکتے ہیں۔ پاکستان میں ہم پہلی کمپنی ہیں جس نے انٹرنیٹ کے ذریعے تجدیدی پریمیم کی آن لائن ادائیگی کی سہولت پہنچائی، چنانچہ اب آپکو پریمیم کی ادائیگی کیلئے ہماری کسی شاخ پر یا ٹی سی ایس سروس سینٹر جانے کی زحمت نہیں اٹھانی پڑے گی، کیونکہ اب یہ کام بآسانی گھر بیٹھے یا دفتر سے بھی ہوسکتا ہے۔

ہماری ای سروسز آپکو پریمیم کی پیشگی ادائیگی کرنے کی سہولت بھی فراہم کرتی ہیں، اگر آپکی پالیسی کی تجدید کی تاریخ ابھی نہ آئی ہو اور آپ اپنا پریمیم میزانیہ کے طور پر پیشگی ادا کرنا چاہیں۔

مزید یہ کہ اگر آپکی پالیسی ادائیگی نہ ہونے کے باعث ختم ہوگئی ہو اور آپ آج تک کے تمام بقایا پریمیم ادا کرنا چاہیں تو آپ یہ کام بھی ای سروسز کے ذریعے بآسانی کر سکتے ہیں، ہماری ای سروسز سے آپکو بقایا کُل پریمیم کا پتہ بھی چل جائے گا اور ای سروسز اسکی آن لائن ادائیگی کی اجازت بھی دے گی۔

☆ **کنسلٹنٹ سے رابطہ**

اگر آپکو پالیسی کے سلسلے میں کوئی مدد درکار ہو تو آپ ای ایف یو لائف کے کنسلٹنٹ سے رابطے کیلئے بھی ای سروسز استعمال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمارے ہیڈ آفس رابطہ کرتے ہیں تو ہمارے کلائنٹ سروسز ڈپارٹمنٹ کے کال سینٹر آفیسرز بھی آپ کو مدد فراہم کرنے کیلئے موجود ہیں۔

☆ **کسی سروس کیلئے درخواست دینا**

اگر آپ کو اپنی پالیسی کے متعلق کوئی بھی تفصیلات درکار ہوں مثلاً ادائیگیوں کی تفصیلات، تو آپ ہماری ویب سائٹ کے ذریعے ہمیں سروس درخواست بھیج سکتے ہیں۔ اگر آخری پریمیم کی ادائیگی کی رسید کھوگئی ہو یا کسی وجہ سے دستیاب نہ ہو تو آپ اسکی نقل کیلئے بھی درخواست دے سکتے ہیں۔

☆ **اپنی درخواست کی صورت حال معلوم کرنا**

''سروس کیلئے درخواست'' کے ذریعے درخواست بھیجنے کے بعد یا ''پالیسی کی تفصیلات اپ ڈیٹ'' کے بعد آپ اپنی درخواست کی صورت حال بھی جان سکتے ہیں کہ آیا وہ مکمل ہے یا اس میں آپکی طرف سے مزید کچھ اور اگر درکار ہے۔

☆ **کوئی تجویز پیش کرنا**

آپ کوئی تجویز بھی ای سروسز کے ذریعے ہمیں بھیج سکتے ہیں جو ہمیں اپنی خدمات کو بہتر بنانے میں مدد دے سکے تاکہ ہم آپکی توقعات پر پورا اتر سکیں۔

۵۔ کسی درخواست پر عمل کیلئے عموماً کس قسم کی مزید ضروریات درکار ہوتی ہیں؟

چونکہ بیمے کا معاہدہ کئی قانونی عوامل پر مشتمل ہوتا ہے اسلئے اکثر موقعوں پر ہمیں کچھ درخواست پر عملدرآمد کیلئے عموماً کسی دستاویزی ثبوت کی ضرورت پڑتی ہے جیسے کہ نام کی درستگی، تاریخ پیدائش اور شناختی کارڈ نمبر۔

اسی طرح، کسی نامزدگی میں ترمیم کی صورت میں آپکی طرف سے مکمل اور دستخط شدہ نامزدگی فارم کی ضرورت پڑے گی، نامزدگی فارم ہمارے ڈاؤن لوڈ سیکشن سے بآسانی حاصل کئے جاسکتے ہیں۔

۶۔ میں کسی ضروری اضافی دستاویز کس طرح روانہ کروں؟

جب آپ ضروری اضافی دستاویز وغیرہ کا انتظام کرلیں تو اسے درج ذیل پتے پر ہمارے ہیڈ آفس روانہ کردیں:

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

یا، آپ اپنے سروس کنسلٹنٹ سے بھی پوچھ سکتے ہیں جو اس سلسلے میں آپکی مدد کریں گے۔

۷۔ میں یہ کیسے جانوں گا کہ میری کی گئی درخواست پر عملدرآمد ہوگیا ہے؟

جیسے ہی آپکی درخواست پر عملدرآمد مکمل ہوجائے گا، آپ کو تحریری طور پر اطلاع دی جائے گی۔ آپکو ترمیم شدہ دستاویز بھی بھیجی جائیگی جس میں آپکی جانب سے درخواست کی گئی تبدیلیاں بھی ظاہر ہونگی۔