



EFU Health Insurance Limited  
Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd



EFU Health Insurance Limited  
Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd

Dear Valued Customer,

#### Sub: Complaint / Grievance Handling Function

We at EFU Health Insurance Limited (Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd) are dedicated to provide quality services to our policyholders / insured members. We strive to achieve this by meeting the needs of comprehensive health care services. We have an impartial complaint / grievance function, committed to the highest standard of moral, ethical and professional conduct.

In case of any Complaint/ Grievance, following information will guide you:

#### Circumstances which may lead to Complain

In case of any unfortunate event, our team is always available to resolve queries and complaints. Aggrieved policyholder / insured member may lodge a complaint in any of the following situations:

1. Repudiation of a Claim: if you are not satisfied with the decision taken upon your claim filed with the insurance company.
2. Request for Premium Refund: in case of mis-selling or if you wish to cancel your policy and get the premium refund within the allowed timeline.
3. Any other grievance: not satisfied with the settlement of your claim.

#### How to Complain

In case you have any complaint / grievance against the Company, broker, agent, or bank representative in respect of your insurance policy, coverage terms, and benefit or if you are not satisfied with the decision taken upon your claim, you can contact the following to register your objection:

- By email at [complaints@efuhealth.com](mailto:complaints@efuhealth.com)
- By telephone: Call center at 021 111 HELP 00 (111-4357-00) / 021 111 HEALTH (111-432584) Ext. 214
- On Cell number at: 03008208555
- By Fax at: 02135864020
- By letter to:

The Head of Grievance Function – Sohail Adam Baloch  
EFU Health Insurance Limited (Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd)  
37-K, Block-6, PECHS Society, Karachi.

If you are our insured member, kindly quote your policy details which include your policy number and name of the policyholder on all your correspondence. Prospective insured member / policyholder may kindly mention the contact details which includes correspondence address, telephone number and CNIC / NTN number as reference.

#### How we will handle your complaints

We try our best to resolve concerns as soon as possible via telephonic conversation. However, if complaint may require further investigation, we respond to the aggrieved within three (3) working days of receipt of your complaint through letter, email or telephone, stating the outcome of the investigation. In case of any expected delays in our response beyond three (3) working days, we will keep you updated about the status of complain.

Our response could either be in a way that we may:

- Accept complaint and offer some form of redress, if necessary
- Abolish the complaint providing detail reasons and explanation.

Jul-23

معزز صارف،

#### موضوع: شکایت کی صورت میں کاروائی کا طریقہ:

ہم ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ (سابقہ آلیانز ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ) میں اپنے پالیسی ہولڈرز / بیمہ شدگان کو اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کرنے میں وقف ہیں، اس ضمن میں ہم بیمہ صحت سے متعلق ضروریات کی مکمل ترین خدمات کی فراہمی میں کوشاں رہتے ہیں، اسی سلسلے میں ہم نے ایک غیر جانبدار شکایتی مرکز قائم کیا ہے جو اخلاق، خلوص اور پیشہ وارانہ معیار کی بلندی کو چھوتتا ہے۔ کسی بھی شکایت کی صورت میں درج ذیل معلومات آپ کی رہنمائی کرے گی۔

#### وہ حالات جو شکایت کی وجہ بن سکتے ہیں:

- ۱۔ کسی بھی ناگہانی کی صورت میں ہماری ٹیم ہمیشہ آپ کے سوالات اور شکایات کے حل کے لئے موجود رہے گی۔
- ۲۔ متاثرہ پالیسی ہولڈرز / بیمہ شدہ شخص درج ذیل کسی بھی صورت میں شکایت کو درج کروا سکتا ہے۔
- ۱۔ کلیم مسترد ہونے کی صورت میں: اگر آپ اپنے دعوے سے متعلق بیمہ کمپنی کے فیصلے سے غیر مطمئن ہیں
- ۲۔ پرنسپل واپسی کی درخواست: غیر مناسب معلومات کے ساتھ فروخت کی گئی پالیسی یا دیگر مہلت کہ اندر پالیسی کو منسوخ کرنا یا پرنسپل کی واپسی کی درخواست
- ۳۔ کوئی اور شکایت: دعوے کی ادا ہوئی یا اس پر عمل سے غیر مطمئن ہونے پر۔

#### شکایات کے اندارج کا طریقہ:

اگر آپ کو بیمہ کمپنی، بروکر، ایجنٹ یا بینک کے نمائندے سے آپ کی بیمہ پالیسی اسکی، برائیاں، فوائد سے متعلق کوئی شکایت ہو یا اگر آپ اپنے دعوے / کلیم سے متعلق لئے گئے فیصلے سے مطمئن نہ ہوں تو برائے مہربانی درج ذیل میں سے کسی بھی طریقے سے اپنی شکایت کا اندراج کروائیں:

بذریعہ ای میل [complaints@efuhealth.com](mailto:complaints@efuhealth.com)

بذریعہ ٹیلی فون نمبر: فون مرکز HELP00-111-4357-00 (111-4357-00)

021-111-HEALTH(111-432-584)Ext.214

موبائل نمبر 0300-8208555 بذریعہ ٹیکس: 021-35864020

#### بذریعہ خط:

سربراہ شکایت مرکز، کینل آدم بلوچ

ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ (سابقہ آلیانز ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ)،

37-K، بلاک-6، نی ای ای ای ایچ ایس سوسائٹی، کراچی۔

اگر آپ ہمارے بیمہ شدہ ہیں تو برائے مہربانی اپنی پالیسی کی تفصیلات جیسے پالیسی نمبر، پالیسی حامل کنندہ کا نام کا حوالہ، اپنی تمام خط و کتابت میں ضرور دیجئے، پالیسی حاصل کرنے کے خواہشمند افراد پالیسی ہولڈرز مہربانی فرما کر اپنے رابطے کی تفصیلات جیسے خط و کتابت کا پتہ، ٹیلی فون نمبر اور تو فی شناختی کارڈ نمبر / منیٹل نمبر جو اے کے طور پر دیں۔

Jul-23



EFU Health Insurance Limited  
Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd

In case of non-resolution of your complaint within a maximum period of thirty (30) days, such complaint will be reported to the **Securities and Exchange Commission of Pakistan**, in writing by the Company within a period not later than ten (10) days from expiry of the maximum period allowed for resolution of that complaint along with the reason(s) for non-resolution.

**Not satisfied with our response**

If you are not satisfied with our response against your complaint or a delay beyond 90 days is caused in settlement of a claim, you may refer your complaint in writing to the **Federal Insurance Ombudsman's Secretariat** within thirty (30) days from receipt of our response.

**Federal Insurance Ombudsman**

2nd Floor, Pakistan Red Crescent Society Annexed Building,  
Plot # 197/5 Dr. Daud Pota Road  
Karachi  
Tel: 021-99207761-62  
Website: [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk)  
Karachi.

**Insurance Tribunal**

This is a body constituted under section 121 of the Insurance Ordinance 2000 by the Federal Government with the authority to judge, adjudicate on or determine claims or disputes. In essence, it is a specialized court formed for the disposal of cases pertaining to the Insurance business.

The Federal Government has conferred powers in each province on the District and Session Courts to exercise territorial jurisdiction as under:

Name of Session Court	Territorial Limits
District & Session Judge Lahore	Whole Province of Punjab
District & Session Judge Karachi	Whole Province of Sindh
District & Session Judge Peshawar	Whole Province of Khyber Pakhtunkhwa
District & Session Judge Quetta	Whole Province of Baluchistan

We at EFU Health Insurance understand that accessing and obtaining health care services can be strenuous and difficult. We therefore strive to take all necessary actions that will provide you with timely and accurate information. We will continue to make every effort to enhance our service quality in our continuous pursuit for service excellence.

Sincerely,

Sohail Adam Baloch  
Head of Grievance Function  
EFU Health Insurance Limited  
(Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd)

Jul-23



EFU Health Insurance Limited  
Formerly Allianz EFU Health Insurance Ltd

**آپکی شکایات کے سلسلے میں ہماری کارروائی کا طریقہ:**

ہماری پوری کوشش ہوتی ہے جہاں تک ممکن ہو کہ ہم آپکی شکایت فون پر ہی حل کر دیں، اگر شکایت سے متعلق مزید تحقیقات درکار ہوں تو ایسی صورت میں ہم آپ کی شکایات موصول ہونے کے تین (3) کاروباری دن کے اندر بذریعہ خط، ای میل یا ٹیلی فون کے ذریعے آپ سے رابطہ کر کے تحقیقات کے نتائج سے آپ کو آگاہ کریں گے، آپ سے رابطے کے لئے تین کاروباری دن سے زائد وقت متوقع ہونے کی صورت میں ہم آپ کو شکایت سے متعلق آگاہ کریں گے۔ ہمارا ردعمل درج ذیل میں سے کوئی ہو سکتا ہے کہ ہم:

- شکایت کو قبول کریں اور کچھ ہر جانے کی پیشکش کریں اگر ضروری ہو۔
- آپ کی شکایت کو مکمل و جوابات بیان کرتے ہوئے سز د کریں
- آپ کی شکایت موصول ہونے کے زیادہ سے زیادہ تیس (30) دن کے اندر صل نہ ہو پانے کی صورت میں کبھی شکایات کو سکیورٹی اینڈ پیمنٹ کمیشن آف پاکستان کو دس (10) دن کے اندر جو کہ شکایت کو حل کرنے کے لئے دی گئی زیادہ سے زیادہ تیس (30) دن کی سہلت ختم ہونے پر شروع ہوگی، تحریری طور پر ارسال کر گئی بعد ان وجوہات کی جو شکایات کیل نہ ہو پانے کا باعث بنی ہیں۔

**ہماری کارروائی سے مطمئن نہ ہونے پر:**

اگر آپ اپنی شکایات کے سلسلے میں ہماری کارروائی سے مطمئن نہ ہوں یا آپ کو غم / تکلیف کی ادائیگی میں تو سے (90) دن سے زیادہ کی تاخیر ہوئی ہو تو آپ اپنی شکایات تحریری طور پر وفاقی محتسب انشورنس سیکریٹریٹ کو ہمارے جواب موصول ہونے کے تیس (30) دن کے اندر بھیج سکتے ہیں۔

**وفاقی انشورنس محتسب:**

سینٹر فلور، پاکستان ریڈ کرسینٹ سوسائٹی بلڈنگ، بلاٹ نمبر 197/5 ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی، فون نمبر 021-99207761-62

ویب سائٹ [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk) کراچی

**انشورنس ٹریبونل**

اس باڈی کا قیام وفاقی حکومت کے انشورنس آرڈیننس سال 2000 کے سیکشن 121 کے تحت دعویٰ / حکیم اور تنازعات سے متعلق فیصلہ سنانے، ٹائپ کرنے یا تعین کے اختیار کے ساتھ عمل میں لایا گیا ہے۔ خالصتاً یہ مخصوص عدالت ہے کہ کاروبار سے متعلق تنازعات کو نشانے کے لئے ہے۔ وفاقی حکومت نے ہر صوبے میں ضلعی اور سیشن عدالتوں کو ان کے علاقائی دائرہ اختیار میں کام کا اختیار دیا ہے۔

سیشن کورٹ کے نام	علاقائی حدود
ڈسٹرکٹ اور سیشن جج لاہور	پنجاب کا مکمل صوبہ
ڈسٹرکٹ اور سیشن جج کراچی	سندھ کا مکمل صوبہ
ڈسٹرکٹ اور سیشن جج پشاور	خیبر پختونخوا کا مکمل صوبہ
ڈسٹرکٹ اور سیشن جج کوئٹہ	بلوچستان کا مکمل صوبہ

ہم ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ میں یہ سمجھتے ہیں کہ صحت سے متعلق سہولیات تک رسائی اور اس کا حصول ایک مشکل اور صبر آزما عمل ہے اس لیے ہم ہر اس کوشش میں لگے رہتے ہیں جو آپ کو صحیح اور بروقت معلومات کی فراہمی کے لئے درکار ہے اور خدمات کی اعلیٰ ترین معیار کے حصول کے تقاب میں ہماری کوشش ہمیشہ جاری رہے گی۔

آپ کا تخلص

سہیل آدم بلوچ

سربراہ شکایات مرکز

ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ (سابقہ آلیانز ای ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ)

Jul-23