

شکایت کے ازالہ کا طریقہ کار

آلیانز ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کرنے میں کوشاں ہے اور کسٹمرز کی شکایات کے سلسلے میں فوری کارروائی اسکی خدمات کا ایک بنیادی جز ہے۔

شکایت درج کرانے کا طریقہ:

اگر آپ کو اپنی بیمہ پالیسی، اُسکے فوائد یا ضوابط سے متعلق ادارے، بروکر، ایجنٹ یا کسی بھی نمائندے سے کوئی شکایت ہو یا آپ اپنے کلیم / دعوے سے متعلق لیے گئے ادارے کے فیصلے سے مطمئن نہ ہوں تو آپ برائے مہربانی اپنی شکایت کا اندراج درج ذیل کسی بھی طریقہ سے کروائیں۔

بذریعہ ای میل: Complaint@allianz-efu.com

بذریعہ فون کال: کال مرکز (111-4357-00) 021-111 HEALTH / (111-432584) 021-111 HELP 00

بذریعہ ڈاک:

سربراہ مرکز شکایت

آلیانز ایف یو ہیلتھ انشورنس لمیٹڈ

ڈی-136، بلاک-4، کے ڈی اے اسکیم-5 کلفن، کراچی۔

اگر آپ ہمارے بیمہ شدہ ہیں تو برائے مہربانی اپنی تمام خط و کتابت میں اپنی بیمہ پالیسی کی تفصیلات، جیسے پالیسی نمبر اور پالیسی حامل کنندہ کے نام کا حوالہ ضرور دیں۔ بیمہ حاصل کرنے کے خواہش مند / آجر برائے مہربانی اپنے رابطے کی تفصیلات، جیسے، خط و کتابت کا پتہ، ٹیلی فون نمبر اور شناختی کارڈ کا نمبر راین ٹی این، حوالے کے طور پر ضرور دیں۔

آپ کی شکایات کے ازالے کے سلسلے میں ہماری کارروائی کا طریقہ:

اگر ممکن ہو، تو آپ کی شکایت فون پر ہی حل کرنے کی کوشش کی جائے گی لیکن اگر شکایت کے سلسلے میں تحقیق کی ضرورت ہوئی تو ہم آپ کی شکایت موصول ہونے کے تین (3) دن کے اندر اس سے متعلق نتیجے سے آپ کو بذریعہ خط، ای میل یا فون کال کر کے آگاہ کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت کے حل میں ہمیں تین (3) دن سے زائد وقت درکار ہو تو ہم آپ کو اس معاملے میں ہونے والی پیش رفت سے وقتاً فوقتاً آگاہ کریں گے۔

ہمارا رد عمل کچھ اس طرح کا ہو سکتا ہے، جیسے ہم:

- شکایت کو قبول کریں اور کسی قسم کے ازالے کی پیشکش کریں، اگر ضروری ہو

- مکمل وجوہات بیان کرتے ہوئے شکایت کو مسترد کر دیں۔

اگر زیادہ سے زیادہ تیس (30) دن کے اندر شکایت حل نہ ہو سکے تو ایسی صورت میں شکایت کو سیکورٹی اینڈ ایڈجسٹمنٹ کمیشن آف پاکستان (SECP) کو تحریری طور پر دس (10) دن کے اندر، جو کہ شکایت کو حل کرنے کے لیے زیادہ سے زیادہ دستیاب وقت کے اختتام سے شروع ہوتا ہے، ارسال کر دیا جائے گا بعد ازاں وجوہات کہ جو شکایت کے حل نہ ہونے کا باعث بنی ہوں۔

ہماری غیر اطمینان بخش کارروائی کی صورت میں:

اگر آپ اپنی شکایت کے سلسلے میں کیئے جانے والے اقدامات سے مطمئن نہ ہوں تو، نتیجہ موصول ہونے کے تیس (30) دن کے اندر آپ اپنی تحریری شکایت کو ساتھ وفاق انشورنس محتسب کے مرکز پر رجوع کر سکتے ہیں۔

وفاق انشورنس محتسب

سیکنڈ فلور، پاکستان ریڈ کریسنٹ سوسائٹی انٹیکس بلڈنگ،

پلاٹ نمبر 197/5 ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ کراچی

فون: 021-99207761-62

ویب سائٹ: www.fio.gov.pk

کراچی