




LIFE

# GRIEVANCE HANDLING MECHANISM

If you have any complaint or grievance against us, our agent, or our partner bank representative with respect to your insurance policy, you may send your complaint to our 'Grievance Function' at the following address:

 [complaints@efulife.com](mailto:complaints@efulife.com)

 021-111-338-111 & 0300-0779377

 EFU Life House, Plot No. 112, 8th East Street, Phase 1, DHA Karachi

## Documents Required for Complaint Registration

Kindly ensure to submit the following requirements at the time of lodging the complaint so that your complaint can be handled quickly.

- Written Complaint letter duly signed by the policyholder/ complainant with details of the Complaint.
- Copy of Valid CNIC of the policyholder/ complainant.
- Any other document relevant to the Complaint.

The complaint can be sent via mail, email or by calling at the Call Centre or Grievance Function's numbers mentioned herein. We will ensure to resolve your complaint & respond to you via any of the above modes of communication, within a maximum of 30 days, from the date of receipt of complaint.

In case we are not able to address your complaint, you may file further complaint with Federal Insurance Ombudsman at the following address:—

2nd Floor, Pakistan Red Crescent Society Annexe Building,  
Plot # 197/5

Dr. Doud Pota Road, Karachi  
Phone: 021-99207761-62  
Website: [www.fio.gov.pk/](http://www.fio.gov.pk/)



LIFE

# شکایات اندراج کرانے کا طریقہ کار

آپ اپنی شکایت بذریعہ ڈاک، ای میل، ہمارے کال سینٹر یا ہمارے گریوٹس فنکشن کے اوپر دیے گئے نمبرز پر کال کر کے درج کروا سکتے ہیں۔ ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی شکایت حل کی جائے اور اس کا جواب آپ کو اوپر دیے گئے کسی بھی ذریعے سے شکایت درج ہونے کے 30 دن کے اندر موصول ہو جائے۔ اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو آپ اپنی شکایت وفاقی انشورنس محتسب کے درج ذیل پتے پر بھیج سکتے ہیں۔

2nd Floor, Pakistan Red Crescent  
Society Annexe Building Plot # 5/197  
Dr. Doud Pota Road, Karachi  
Phone: 021-99207761-62  
Website: www.fio.gov.pk/

اگر آپ کو اپنی بیمہ پالیسی کے حوالے سے ہم سے، ہمارے ایجنٹ یا ہمارے پارٹنر بینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہے تو آپ اپنی شکایت ای ایف یو لائف کے ”گریوٹس فنکشن“ کو درج ذیل پتے پر بھیج سکتے ہیں۔

complaints@efulife.com

021-111-338-111 اور 0300-0779377

ای ایف یو لائف ہاؤس پلاٹ نمبر 112 8th ایسٹ اسٹریٹ  
فیز 1، ڈی ایچ اے، کراچی

## شکایت کے اندراج کے لیے درکار دستاویزات

برائے کرم شکایت درج کرواتے وقت درجہ ذیل دستاویزات جمع کروائیں تاکہ آپ کی شکایت جلد حل کی جاسکے۔

- شکایت کی تفصیلات کے ساتھ پالیسی ہولڈرز/شکایت کنندہ کے دستخط شدہ تحریری خط۔
- پالیسی ہولڈرز/شکایت کنندہ کے فعال شناختی کارڈ کی کاپی
- شکایت سے متعلق کوئی بھی اور دستاویز