Jubilee GENERAL INSURANCE | Jubilee LIFE INSURANCE | Turaco Agency T/A turaco

TERMS AND CONDITIONS
Certificate of Insurance

LifeCare is a group insurance policy offered to eligible ASA borrowers, allowing them to enroll for coverage against hospitalization and loss of life. In the case of business loans, the policy also provides protection against property loss.

LifeCare is underwritten by Jubilee Life Insurance and Jubilee General Insurance (collectively "Jubilee") and serviced by Turaco Agency ("Turaco").

These Terms and Conditions apply to all ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited ("ASA") customers enrolled on unless stated otherwise. Jubilee reserves the right to revise or amend these terms and conditions from time to time, subject to regulatory approvals where applicable.

Eligibility: Any ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited customer aged between 18 to 70 years (Or up to the maximum age criteria of the respective loan product, whichever is lower), who has a loan within the specified active loan period, may be eligible for coverage.

Eligibility is subject to the terms of the loan and this Policy. If you have questions about your eligibility, please call +92(51)844-8844

The cover is embedded with ASA loans, unless a customer chooses to opt out. Enrolment on the insurance policy is not a condition for loan approval and requires voluntary acceptance by the customer.

Activation: Policies are activated daily starting from the date of loan disbursement and ends on the loan end date, provided the required contribution has been paid. Activation only happen after the customer confirms that s/he understands this product, its risks, and its terms, and accepts them knowingly.

Term: Cover is provided and underwritten by Jubilee Life Insurance and Jubilee General Insurance and serviced by Turaco Agency, starting from the loan start date, unless earlier terminated by ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited. Jubilee Life Insurance and Jubilee General Insurance (collectively "Jubilee") are insurers licensed and regulated by the Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP) under the Insurance Ordinance, 2000, and serviced by Turaco Agency ("Turaco"), an appointed insurance agency of Jubilee.

لائف کیئر ایک گروپ انشورنس پالیسی ہے جو اے ایس اے کے اہل قرض دہندگان کے لیے پیش کی گئی ہے، جس کے ذریعے وہ ہسپتال میں داخلے اور جانی نقصان کے خلاف بیمہ حاصل کر سکتے ہیں۔ کاروباری قرضوں کی صورت میں، یہ پالیسی املاک کے نقصان کے خلاف بھی تحفظ فراہم کرتی ہے۔

لائف کیئر جوبلی لائف انشورنس اور جوبلی جنرل انشورنس (مجموعی طور پر "جوبلی") کے تعاون سے فراہم کی جاتی ہے اور ٹوراکو ایجنسی اس کی سہولیات فراہم کرنے کی ذمہ دار ہے۔

یہ شرائط و ضوابط اے ایس اے مائیکرو فنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ کے ان تمام صارفین پر لاگو ہوتے ہیں جو اس پروگرام میں شامل ہیں، جب تک کہ دوسری صورت بیان نہ کی جائے۔ جوبلی کے پاس یہ حق محفوظ ہے کہ وہ وقتاً فوقتاً ان شرائط و ضوابط میں تبدیلی یا ترمیم کر سکے، جو کہ متعلقہ قانونی منظور کے تابع ہو گی۔

اہلیت: اے ایس اے پاکستان کا کوئی بھی صارف جس کی عمر 18 سے 70 سال کے درمیان ہو (یا متعلقہ لون پروڈکٹ کی عمر کی زیادہ سے زیادہ حد، ان میں سے جو بھی کم ہو)، اور جس کا قرض مخصوص فعال مدت کے دوران ہو، وہ اس کوریج کا اہل ہو سکتا ہے۔

اہلیت قرض کی شرائط اور اس پالیسی کے تابع ہے۔ اگر آپ کی اہلیت کے بارے میں کوئی سوالات ہیں، تو براہ کرم فراہم کردہ +92(51)844-8844 پر رابطہ کریں۔

یہ کور اے ایس اے قرضوں کے ساتھ شامل ہے، علاوہ کہ صارف اس سے علیحدگی کا انتخاب کرے۔ انشورنس پالیسی میں شمولیت قرض کی منظوری کے لیے لازمی شرط نہیں ہے اور اس کے لیے صارف کی رضاکارانہ قبولیت ضروری ہے۔

فعالیت: قرض کی ادائیگی کی تاریخ سے فعال ہوتی ہیں اور قرض کی آخری تاریخ پر ختم ہو جاتی ہیں، بشرطیکہ مطلوبہ فیس ادا کر دی گئی ہو۔ فعالیت صرف اس وقت ہوتی ہے جب صارف اس بات کی تصدیق کر دے کہ وہ اس پروڈکٹ، اس کے خطرات اور اس کی شرائط کو سمجھتا ہے اور انہیں جان بوجھ کر قبول کرتا ہے۔

مدت: انشورنس کا تحفظ جوبلی لائف انشورنس اور جوبلی جنرل انشورنس کی جانب سے فراہم کیا جاتا ہے اور ٹوراکو ایجنسی اس کی خدمات فراہم کرتی ہے۔ یہ تحفظ قرض کے آغاز کی تاریخ سے شروع ہوتا ہے، الا یہ کہ اے ایس اے مائیکرو فنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ کی جانب سے اسے وقت سے پہلے ختم کر دیا جائے۔ جوبلی لائف انشورنس اور جوبلی جنرل انشورنس (مجموعی طور پر "جوبلی") پاکستان کے سیکیوریٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن سے لائسنس یافتہ اور انشورنس آرڈیننس 2000 کے تحت منظم شدہ بیمہ کار ادارے ہیں، اور ٹوراکو ایجنسی جوبلی کی مقرر کردہ انشورنس ایجنسی کے طور پر خدمات انجام دیتی ہے۔

Benefits:

Hospital Cash: This is a cash payout made to the ASA member if a covered member is hospitalized for one (1) or more consecutive nights at any Government of Pakistan–registered hospital accredited, in good standing with Turaco. Hospital cash benefits are subject to a maximum of 30 nights of hospitalization in a policy year.

Last Expense (Funeral Cover): This is a cash payout made to the ASA member or next of kin should a covered member pass on in life due to illness, natural causes or accidents. In addition, the outstanding loan balance at the time of death will be paid to ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited if the borrower passes on.

Micro Property: This is a cash payout to the Member if the Member's business premises, stock, and equipment is damaged completely by fire, floods, earthquakes or other allied perils.

Insurance Benefits	Small Loan	Small Business Loan	MSME Loan
Hospital Cash	**Rs 37,500 annually** Rs 1,250 per night Max 30 nights	**Rs 37,500 annually** Rs 1,250 per night Max 30 nights	**Rs 37,500 annually** Rs 1,250 per night Max 30 nights
Funeral Cover	**Rs 15,000**	**Rs 15,000**	**Rs 15,000**
Microproperty	**N/A**	**Rs 10,000**	**Rs 30,000**
Credit Life	**100% of the outstanding principal loan amount** (borrower only)		
Premium Contribution (Note: premium contributions are paid at the start of the loan for the duration of the policy term. No refunds apply.)			
ASA Member	**Rs 800 / loan duration**	**Rs 900 (12-month loans) Rs 1,400 (18-month loans)**	**Rs 1,400 (12-month loans) Rs 2,100 (18-month loans)**

Claims:
To claim, call Turaco on +92(51)844-8844 or WhatsApp them on +923703690001, and an agent will assist you with the necessary documentation and how to submit your claim through WhatsApp.

Please note that ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited does not have any direct involvement in the processing of claims or decisions, nor is ASA financially liable for payment of claims.

All reported claims are settled within three (3) working days of receiving complete documentation and internal verification.

فوائد:

ہسپتال کیش: یہ نقد رقم کی صورت میں وہ ادائیگی ہے جو اے ایس اے (ASA) کے ممبر کو اس صورت میں کی جاتی ہے جب انشورنس میں شامل کوئی بھی فرد حکومتِ پاکستان سے رجسٹرڈ اور جو ٹورا کو (Turaco) کے ساتھ اچھی حیثیت (Good Standing) میں ہو، کسی بھی ہسپتال میں مسلسل ایک (1) یا اس سے زیادہ راتوں کے لیے داخل ہو۔ ہسپتال کیش کے فوائد ایک پالیسی سال کے دوران زیادہ سے زیادہ 30 راتوں تک ہسپتال میں داخل رہنے کی صورت میں حاصل کیے جا سکتے ہیں۔

آخری اخراجات (جنازے کے اخراجات کا کور): یہ نقد رقم کی صورت میں وہ ادائیگی ہے جو اے ایس اے (ASA) کے ممبر یا ان کے قریبی لواحقین کو اس صورت میں کی جاتی ہے جب انشورنس میں شامل کوئی فرد بیماری، قدرتی وجوہات یا حادثے کی وجہ سے وفات پا جائے۔ اس کے علاوہ، اگر قرض لینے والا صارف وفات پا جاتا ہے، تو اس کے ذمہ واجب الادا قرض کی بقایا رقم اے ایس اے (ASA) مائیکرو فنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ کو ادا کر دی جائے گی۔

مائیکرو پراپرٹی: یہ نقد رقم کی صورت میں ممبر کو وہ ادائیگی ہے جو اس وقت کی جاتی ہے جب ممبر کی کاروباری جگہ، اسٹاک، اور آلات آگ، سیلاب، زلزلے یا دیگر متعلقہ خطرات کی وجہ سے "مکمل طور پر" تباہ یا ضائع ہو جائیں۔

بیمہ کے فوائد	ایم ایس ایم ای قرض	چھوٹے کاروبار کے لیے قرض	چھوٹا قرض
ہسپتال کیش	سالانہ: 37,500 روپے فی رات: 1,250 روپے زیادہ سے زیادہ 30 راتیں	سالانہ : 37,500 روپے فی رات، 1,250 روپے زیادہ سے زیادہ 30 راتیں	سالانہ 37,500 روپے فی رات، : 1,250 روپے زیادہ سے زیادہ 30 راتیں
جنازے کے اخراجات کا کور	15,000 روپے فی فرد	15,000 روپے فی فرد	15,000 روپے فی فرد
مائیکرو پراپرٹی	30,000 روپے	10,000 روپے	غیر متعلقہ/دستیاب نہیں
کریڈٹ لائف	قرض کی باقی رقم کا 100 فیصد (صرف قرض لینے والے کے لیے)		
پریمیم کنٹری بیوشن (انشورنس کی قسط) (نوٹ: انشورنس کی رقم (پریمیم کنٹری بیوشن) قرض شروع ہونے کے وقت ہی پوری پالیسی کی مدت کے لیے ادا کر دی جاتی ہے۔ اس رقم کی واپسی (ریفنڈ) کا کوئی امکان نہیں ہے۔)			
اے ایس اے ممبر	1,400 روپے (12-ماہ کے قرضے) 2,100 روپے (18-ماہ کے قرضے)	900 روپے (12-ماہ کے قرضے) 1,400 روپے (18-ماہ کے قرضے)	800 روپے قرض کی مدت

کلیمز: کلیم کرنے کے لیے، ٹورا کو کو 8844-844(51)92+ پر کال کریں یا انہیں 923703690001+ پر واٹس ایپ کریں، جہاں ایک نمائندہ آپ کو ضروری کاغذات اور واٹس ایپ کے ذریعے کلیم جمع کروانے کے طریقے کے بارے میں رہنمائی فراہم کرے گا۔ تمام کلیمز مکمل دستاویزات کی وصولی کے بعد 3 کاروباری دنوں کے اندر ادا کر دیے جائیں گے۔

براہ کرم نوٹ فرمائیں کہ اے ایس اے مائیکرو فنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ کا کلیمز کی کارروائی یا فیصلوں میں کوئی براہِ راست عمل دخل نہیں ہے، اور نہ ہی اے ایس اے کلیمز کی ادائیگی کا مالی طور پر ذمہ دار ہے۔

تمام رپورٹ شدہ کلیمز مکمل دستاویزات کی وصولی اور اندرونی تصدیق کے بعد تین کاروباری دن میں طے کر دیے جاتے ہیں۔

Complaints:
In case of any concern or complaint, the customer should first contact Turaco (Call Center +92(51)844-8844 Email: ClaimsPK@turaco.insure & Address: 1st Floor, 172/P, Tariq Rd, Block 2 P.E.C.H.S, Karachi, 74400, Pakistan), which will aim to resolve simple complaints within 24 working hours. If unresolved, the matter may be escalated to Jubilee Call Center +92 (21) 111-111-554, Address: Head Office 74 / 1 –A, Lalazar, M.T. Khan Road, Karachi -74000, Pakistan. If the complaint still remains unresolved, the customer may approach the Federal Insurance Ombudsman Pakistan in accordance with applicable laws. Further details are available at www.fio.gov.pk

Personal Data: All customer information collected will be held securely by Turaco. Turaco may share customer data with third parties and ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited for the purposes of policy administration, swift claims processing, and communications. For more information, our data protection and privacy policy can be found on our website.

Communications: Turaco may contact you by email, telephone, SMS, WhatsApp or other channels about the services that may be of interest to you. If you prefer not to receive any direct sales and marketing communications from us, you can opt out at any time by calling +92(51)844-8844

Exclusions: Turaco shall not be liable to pay benefits for claims occurring due to the following:

- Admission to a hospital or health facility not licensed by the Pakistani government to offer in-patient care, or not in good standing with Turaco (for inpatient services).
- Active participation in political unrest, war, riots, military action, terrorist activities, civil uprising, or insurrection.
- Death or hospitalization resulting from suicide or attempted suicide, or any self-inflicted injury.
- Alcohol or drug abuse.
- Any act committed by a Covered Member that constitutes a violation of criminal law.
- Any fraudulent or dishonest act committed by the Member, whether acting alone or in collusion with others.
- Micro Property: Damage or loss resulting from wear and tear, deliberate damage, gradual deterioration, or depreciation.

شکایات:
کسی بھی تشویش یا شکایت کی صورت میں، صارف کو سب سے پہلے ٹوراکو (رابطہ مرکز 8844-844(51)92+ اے میل: ClaimsPK@turaco.insure اور پتہ: پہلی منزل 172/پی، طارق روڈ، بلاک 2، پی۔ای۔سی۔ایچ۔ایس، کراچی، 74400 پاکستان) سے رجوع کرنا چاہئے، جس کا مقصد 24 کاروباری گھنٹوں کے اندر سادہ شکایات کو حل کرنا ہوگا۔ اگر مسئلہ حل نہ ہو تو معاملے کو جوبلی رابطہ مرکز 554-111-111(21)92+ پتہ مرکزی: دفتر 1/74۔اے لالہ زار، ایم۔ٹی۔خان روڈ، کراچی، 74000 پاکستان تک بڑھایا جاسکتا ہے۔ اگر شکایت پھر بھی غیر حل شدہ رہے تو صارف، متعلقہ قوانین کے مطابق وفاقی انشورنس محتسب پاکستان سے رجوع کرسکتا ہے۔ مزید تفصیلات یہاں دستیاب ہیں:
ویب سائٹ: http:// www.fio.gov.pk

ذاتی معلومات: تمام جمع کی گئی صارفین کی معلومات ٹوراکو کی جانب سے محفوظ رکھی جائیں گی۔ ٹوراکو پالیسی کے انتظام، کلیمز کی جلد ادائیگی، اور رابطے کے مقاصد کے لیے کسٹمر کا ڈیٹا تیسرے فریق اور اے ایس اے (ASA) مائیکروفنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ کے ساتھ شیئر کرسکتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے، ہماری ڈیٹا پروٹیکشن اور پرائیویسی پالیسی ہماری ویب سائٹ پر دیکھی جاسکتی ہے۔

مواصلات: ٹوراکو آپ سے ای میل، ٹیلی فون، ایس ایم ایس، واٹس ایپ یا دیگر ذرائع سے ان سروسز کے بارے میں رابطہ کرسکتا ہے جو آپ کے لیے مفید ہو سکتی ہیں۔ اگر آپ ہماری طرف سے کوئی براہِ راست سیلز یا مارکیٹنگ کی معلومات حاصل نہیں کرنا چاہتے، تو آپ کسی بھی وقت 8844-844(51)92+ پر کال کرکے اس سے الگ ہو سکتے ہیں۔

استثنیٰ (مستثنیات / وہ صورتیں جن میں کلیم نہیں ملے گا): ٹوراکو درج ذیل وجوہات کی بنا پر ہونے والے کلیمز کی ادائیگی کا ذمہ دار نہیں ہوگا:

- ایسے ہسپتال یا صحت کے مرکز میں داخل ہونا جو حکومتِ پاکستان سے لائسنس یافتہ نہ ہو، یا جو ٹوراکو کے ساتھ اچھے تعلقات نہ رکھتا ہو۔
- سیاسی ہنگامہ آرائی، جنگ، دنگا فساد، فوجی کارروائی، دہشت گردی، یا عوامی بغاوت میں سرگرمی سے شامل ہونا۔
- خودکشی یا خودکشی کی کوشش، یا جان بوجھ کر خود کو پہنچائے گئے نقصان کی وجہ سے موت یا ہسپتال میں داخل ہونا۔
- شراب یا نشہ آور ادویات کا غلط استعمال۔
- بیمہ شدہ فرد (Covered Member) کی جانب سے کیا گیا کوئی بھی ایسا کام جو فوجداری قانون (criminal law) کی خلاف ورزی ہو۔
- ممبر کی جانب سے کیا گیا کوئی بھی دھوکہ دہی یا بددیانتی والا کام، چاہے وہ اکیلے کیا گیا ہو یا کسی کے ساتھ مل کر۔
- مائیکرو پراپرٹی: وہ نقصان جو عام استعمال کی وجہ سے ہونے والی گھساوٹ (wear and tear) جان بوجھ کر کیا گیا نقصان، رفتہ رفتہ خرابی، یا قیمت میں، ہونے والی کمی کی وجہ سے ہو۔

Claim Documentation: The following digital documentation as evidence of the claim may be accepted. Originals may be requested where digital copies are illegible or where there is evidence of fraudulent adjustment:

- Copy of Beneficiary's valid identification document (showing name and age/ date of birth)
- Funeral and Credit Life:
  - Death certificate issued by NADRA
  - Police report (only for accident-related deaths)
  - Loan Statement and Repayment Schedule
- Hospitalization:
  - Discharge summary including:
    1. Physician's statement signed by a PMDC-accredited physician
    2. Treatment list
- Micro Property:
  - Detailed police abstract
  - Photos of the destroyed premise/business stock
- Any other document reasonably required to verify the validity of the claim

کلیم کے کاغذات: کلیم کے ثبوت کے طور پر درج ذیل ڈیجیٹل کاغذات قبول کیے جا سکتے ہیں۔ اگر ڈیجیٹل کاپیاں صاف نہ ہوں (پڑھی نہ جا سکیں) یا اگر دھوکہ دہی یا ہیر پھیر کا شک ہو، تو اصل کاغذات طلب کیے جا سکتے ہیں :

- فائدہ اٹھانے والے کے درست شناختی کارڈ کی نقل: (جس پر نام اور عمر یا تاریخ پیدائش درج ہو)
- وفات کا ثبوت: وفات کی تصدیق کے لیے درج ذیل میں سے کسی ایک دستاویز کا ہونا ضروری ہے:
  - قریبی عزیز کے شناختی کارڈ کی نقل
  - قومی شناختی ادارے کا جاری کردہ وفات کا سرٹیفکیٹ
  - پولیس کی رپورٹ (صرف حادثاتی موت کی صورت میں)
  - مرحوم کے شناختی کارڈ کی نقل (جس پر نام اور عمر یا تاریخ پیدائش واضح ہو)
- قرض کی تفصیلات اور واپسی کا شیڈول
- ہسپتال میں داخلے کا ثبوت:
  - فائدہ اٹھانے والے کے شناختی کارڈ کی نقل (نام اور عمر یا تاریخ پیدائش کے ساتھ)
  - ہسپتال سے فراغت کی تفصیلات
  - طبّی ادارے سے منظور شدہ ڈاکٹر کا دستخط شدہ بیان
  - علاج معالجے کی فہرست
- چھوٹی جائیداد یا اثاثوں کا ثبوت:
  - پولیس کی تفصیلی رپورٹ کا خلاصہ
  - تباہ شدہ جگہ یا کاروباری مال کی تصاویر
- کلیم کی تصدیق کے لیے انشورنس کمپنی کی جانب سے طلب کردہ کوئی بھی دیگر ضروری دستاویز

All claims must be supported with evidence

'تمام کلیمز کے لیے ثبوت (شواہد) فراہم کرنا لازمی ہے۔'