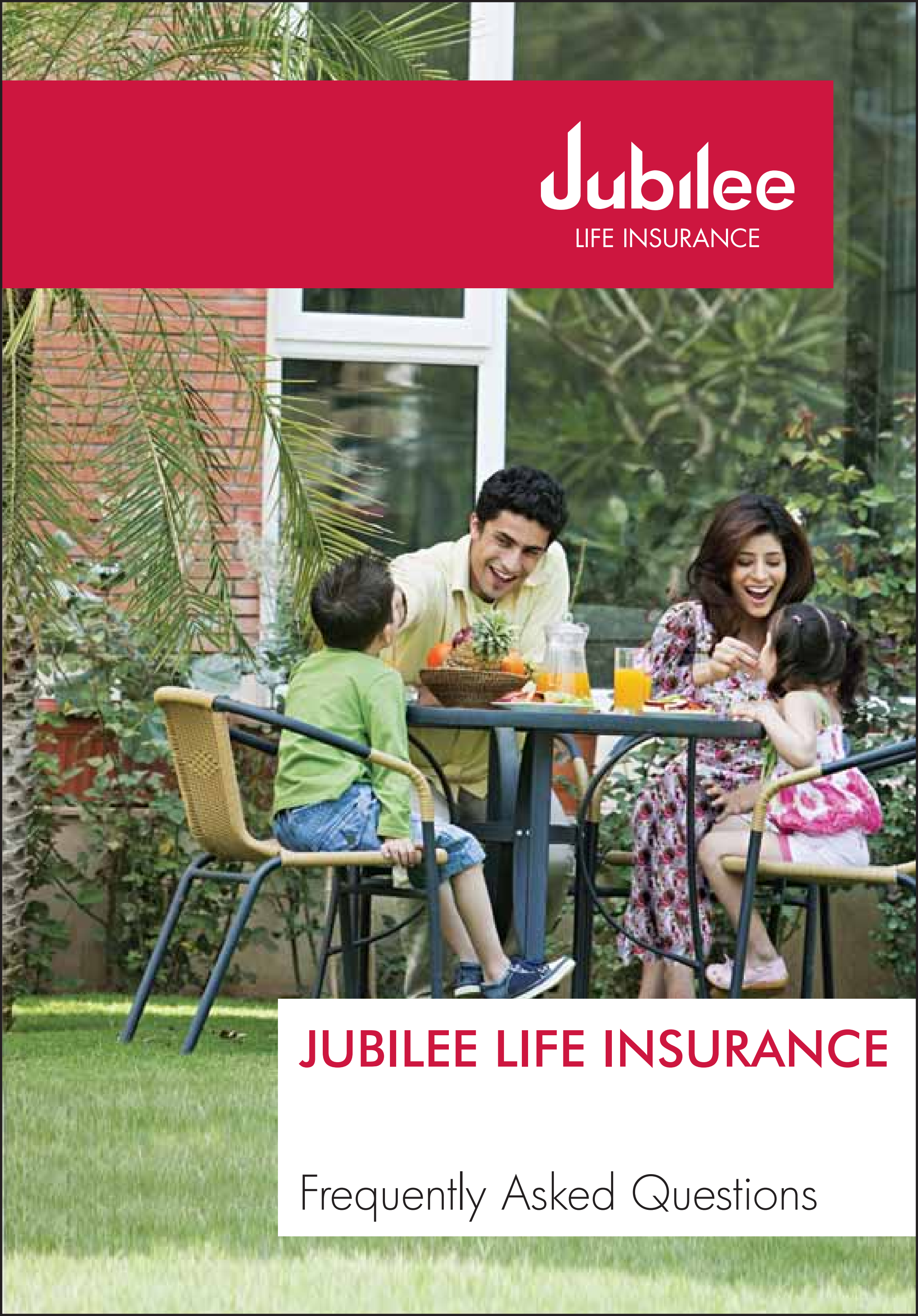

Jubilee
LIFE INSURANCE

JUBILEE LIFE INSURANCE

Frequently Asked Questions

Detailed Information for Customers

Q: What is Jubilee Insurance?

A: Jubilee Insurance is the brand name that will be used to specify all Insurance businesses (Life, General and Health) conducted globally by a common parent group. Currently Jubilee Insurance has its footprints in Pakistan, Kenya, Tanzania, Burundi, Uganda and Mauritius.With a vision to enable people to overcome uncertainty, we strive to provide solutions that protect the future of our customers.

Q: How is Jubilee Insurance different from Jubilee Life Insurance and Jubilee General Insurance?

A: Jubilee Insurance is the brand name for all our insurance businesses. Jubilee Life Insurance will be used to identify companies conducting Life Insurance Business and Jubilee General Insurance will be used for companies conducting General Insurance Business.

Q: Are these companies still part of the Aga Khan Development Network?

A: Yes. There is no change in the ownership structure of any company in Jubilee Insurance Group. Jubilee Life Insurance is a subsidiary of the Aga Khan Fund for Economic Development, Switzerland (AKFED). Active in the fields of Industry, Financial Services, Tourism Development and Infrastructure, AKFED is the economic development arm of the Aga Khan Development Network (AKDN). Please visit http://www.akdn.org/ and http://www.akdn.org/akfed.asp for more information.

Q: Has New Jubilee Life been taken over by Jubilee Life Insurance?

A: No. It is not a business acquisition or merger. It is a change in identity of New Jubilee Life to Jubilee Life Insurance.

Q: Why has the company changed its name to Jubilee Life Insurance?

A: We are part of a global business, and we needed one global name for our customers to recognise us around the world. With a global brand we will bring you global best practices in services and world class solutions to your financial needs.

Q: Why did you choose the name Jubilee Life Insurance?

A: Jubilee Life Insurance was chosen as the new name after a thorough research exercise. The word "Jubilee" is already well-known in the financial services market and is associated with "Happiness" which very much relates to our business. We therefore decided to give you the confidence of our strong presence in the market coupled with a promise to help you plan and realize your financial dreams to keep you and your loved ones happy at all times.

Q: How does the change affect me?

A: Positively! With enhanced products and services, we will enable you to live free of your financial worries and rejoice as your financial dreams come true. All your existing policies and contracts will remain the same – there is no need to change these. If you have any direct debit instructions for payment of premiums, we have updated the payee name to Jubilee Life Insurance to ensure continuity of your timely payments.

Our payment instruments and premium receipts will bear our new name "Jubilee Life Insurance" in future.

Q: Am I still covered under my policy?

A: Yes. There hasn't been any change to your policy as a result of this change.

Q: Is my policy still administered from the same place?

A: Yes, all policies will be serviced from the same place.

Q: Do I need to do anything?

A: No, as a customer you are not required to do anything. Your insurer remains the same; the only change is the company's name. There are no changes to your policy or contract as a result of this.

Q: Have your contact details changed?

A: No. We can still be contacted using our existing addresses and telephone numbers available on our printed documents. We have introduced a new UAN number 111-111-554 (111-111-JLI) which will be operational along with our old UAN 111-11-6554 (111-11-NJLI).

Q: Do Internet searches take me to Jubilee Life if I forget and instead type New Jubilee Life?

A: Yes, if you forget we will automatically redirect you to "www.jubileelife.com".

Q: How will the change impact customer services?

A: With a history of providing the best possible services to our customers, we will further improve our services by bringing world class standards and best practices. With our enhanced values of Teamwork, Integrity, Excellence and Passion, our energetic and enthusiastic staff will strive even harder to serve you beyond your expectations.

Q: What will be the impact of this rebranding on the position of Jubilee Life Insurance in the industry?

A: We believe that living as a customer-centric brand is the way forward in the fast changing market place. For us, it is not just the change in name – it is the way we approach our and your future. Financial robustness, faster growth and excellent customer services have been the hallmark of our operations. Our success is tied to how well we serve you in overcoming uncertainty through our products and services. The underlying philosophy of our new brand will help us in doing just that!

Q: I still have some questions. What shall I do?

A: Please call us on any of the given numbers or visit our nearest office. Our customer service representatives will be more than happy to answer any question that you may have.

سوال:۔ جوبلی لائف انشورنس کیا ہے؟

جواب:۔ جوبلی انشورنس، ایک برانڈ کا نام ہے جو دنیا بھر میں عالمی سطح پر ایک گروپ کے تحت انشورنس کے بزنس یعنی (لائف، جنرل اور ہیلتھ) کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔ فی الوقت جوبلی انشورنس پاکستان، کینیا، تنزانیہ، برونڈی، یوگنڈا اور موریشیس میں موجود ہے۔ اس عزم کے ساتھ کہ لوگوں کو کسی بھی غیر یقینی صورتحال سے نمٹنے کے لئے تیار کیا جائے، ہم اپنے معزز صارفین کے محفوظ مستقبل کے انتظامات کے لئے کوشاں رہتے ہیں۔

سوال:۔ جوبلی انشورنس، جوبلی لائف انشورنس اور جوبلی جنرل انشورنس سے کس طرح مختلف ہے؟

جواب:۔ جوبلی انشورنس ہمارے تمام انشورنس بزنسز کے برانڈ کا نام ہے۔ لائف انشورنس اُن کمپنیوں کے لئے استعمال ہوتا ہے جو لائف انشورنس کا کاروبار کر رہی ہیں اور جوبلی جنرل انشورنس اُن کمپنیوں کے لئے استعمال کیا جاتا ہے جو جنرل انشورنس بزنس کر رہی ہیں۔

سوال:۔ کیا یہ تمام کمپنیاں ابھی تک آغا خان ڈیولپمنٹ نیٹ ورک کا حصہ ہیں؟

جواب:۔ جی ہاں، جوبلی انشورنس کمپنی کی ملکیت کے ڈھانچے میں کوئی تبدیلی نہیں ہوئی۔ جوبلی لائف انشورنس آغا خان فنڈ برائے اکنامک ڈیولپمنٹ، سوئٹزرلینڈ (AKFED) کا ذیلی ادارہ ہے، جو صنعت، مالی خدمات، سیاحت کی ترقی اور انفرااسٹرکچر کے لئے سرگرم عمل ہے۔ AKFED آغا خان ڈیولپمنٹ نیٹ ورک (AKDN) کی اقتصادی ترقی کا ذمہ دار ہے۔

مزید تفصیلات/معلومات کے لئے وزٹ کیجئے:

http://www.akdn.org/akfed.asp,

http:// www.akdn.org

سوال:۔ کیا نیو جوبلی لائف، جوبلی لائف انشورنس سے لیا گیا ہے؟

جواب:۔ نہیں، یہ کاروباری تبدیلی یا ادغام نہیں ہے۔ بلکہ یہ ایک شناختی تبدیلی ہے جو نیو جوبلی لائف کا نام جوبلی لائف انشورنس رکھ کے کی گئی ہے۔

سوال:۔ کمپنی نے جوبلی لائف انشورنس کا نام کیوں تبدیل کیا؟

جواب:۔ ہم عالمی سطح کے کاروبار کا حصہ ہیں اور ہمیں عالمی سطح پر ایک ایسا نام چاہیے تھا جو ہمارے صارفین کو دنیا بھر میں ہماری پہچان کرا سکے۔ عالمی برانڈ ہونے کی وجہ سے ہم آپ کو دنیا کی بہترین خدمات، آپ کی مالی ضروریات کے حل کے لئے پیش کریں گے۔

سوال:۔ آپ نے جوبلی لائف انشورنس کا نام ہی کیوں منتخب کیا؟

جواب:۔ جوبلی لائف انشورنس کا انتخاب کافی تلاش و تحقیق کے بعد کیا گیا۔ لفظ "جوبلی" مالیاتی خدمات کی مارکیٹ میں پہلے سے جانا پہچانا نام ہے جس سے مراد "خوشی" کے ہیں۔ جو ہمارے کاروباری تقاضوں کے عین مطابق ہے اس لئے ہم نے فیصلہ کیا ہے کہ آپ کو مارکیٹ میں ہماری مضبوط موجودگی کا احساس رہے اور آپ کے مالی خوابوں کی تعبیر کے حصول کی منصوبہ بندی میں مدد کے وعدہ کے ساتھ، ہم آپ اور آپ کے پیاروں کو ہر وقت خوش رکھ سکیں۔

سوال:۔ یہ تبدیلی مجھے کس طرح سے متاثر کرے گی؟

جواب:۔ مثبت طور پر! پراڈکٹس اور خدمات میں اضافے کے ذریعے ہم آپ کو آپ کی مالی پریشانیوں سے نجات دلائیں گے اور آپ کے خوابوں کی تکمیل کریں گے۔ آپ کی تمام موجودہ پالیسیاں اور معاہدے اُسی طرح رہیں گے۔ ان کو تبدیل کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کے پاس پریمیئم کی ادائیگی کے لئے براہ راست ہدایات ہیں تو آپ کی بروقت ادائیگیوں کے تسلسل کو قائم کرنے کیلئے ہم وصول کرنے والے کا نام اپ ڈیٹ کر کے جوبلی لائف انشورنس کر رہے ہیں۔ مستقبل میں ہماری ادائیگیاں اور پریمئم کی وصولی ہمارے نئے نام "جوبلی لائف انشورنس"

کے نام سے کی جائیں گی۔

سوال:۔کیا مجھے اپنی پالیسی کے تحت ابھی بھی تحفظ حاصل ہے؟

جواب:۔جی ہاں، اس تبدیلی کے نتیجے میں آپ کی پالیسی میں کوئی تبدیلی نہیں کی گئی۔

سوال:۔کیا میری پالیسی اب تک اسی جگہ کے زیرِ انتظام ہے؟

جواب:۔جی ہاں، تمام پالیسیاں اسی جگہ سے فراہم کی جاتی ہیں۔

سوال:۔کیا مجھے کچھ کرنے کی ضرورت ہے؟

جواب:۔نہیں، بطور صارف آپ کو کچھ کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔آپ کا انشورر اسی طرح رہے گا، صرف کمپنی کا نام تبدیل ہوا ہے۔اس کے نتیجے میں آپ کی پالیسی یا معاہدے میں کوئی تبدیلی نہیں آئے گی۔

سوال:۔کیا آپ سے رابطہ کی تفصیلات کو تبدیل کر دیا گیا ہے؟

جواب:۔نہیں، ہمارے پرنٹیڈ دستاویزات پر موجود ہمارے رابطے کی تفصیلات کے ذریعے ہم سے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ ہمارا نیا UAN نمبر 111-111-554 (111-111-JLI) ہمارے پرانے UAN نمبر (111-11-NJLI) 111-11-6554 کے ساتھ کام کر رہا ہے۔

سوال:۔انٹرنیٹ استعمال کرتے ہوئے جوبلی لائف کی بجائے اگر غلطی سے نیو جوبلی لائف ٹائپ ہو جائے تو کیا میں جوبلی لائف تک پہنچ جاؤں گا؟

جواب:۔جی ہاں، اگر آپ بھول جاتے ہیں تو ہم خود کار طریقے سے آپ کو "www.jubileelife.com" پر لے جائیں گے۔

سوال:۔صارف کی خدمات پر اس تبدیلی کے کیا اثرات مرتب ہوں گے؟

جواب:۔ماضی کی شاندار روایات کو برقرار رکھتے ہوئے اپنے صارفین کو ہر ممکن بہترین خدمات فراہم کی جائیں گی۔ہم اپنی خدمات کو مزید بہتر اور عالمی معیار کے مطابق بنا رہے ہیں۔اپنی ٹیم ورک، انتھک محنت، جذبے، سالمیت کی اقدار اور پُرعزم اسٹاف کے ساتھ ہم آپ کی توقعات پر پورا اترنے کی بھرپور کوشش کریں گے۔

سوال:۔انڈسٹری میں جوبلی لائف انشورنس کی پوزیشن پر ری برانڈنگ کے کیا اثرات ہوں گے؟

جواب:۔اس تیزی سے تبدیل ہونے والی مارکیٹ میں ہم صارف کو اپنی خدمات کا محور رکھتے ہوئے آگے بڑھنے پر یقین رکھتے ہیں۔ہمارے لئے یہ صرف نام کی تبدیلی ہی نہیں ہے بلکہ یہی وہ راستہ ہے جو آپ کے اور ہمارے مستقبل تک پہنچتا ہے۔مالیاتی نظام کی مضبوطی، تیز ترقی اور بہترین کسٹمر سروسز ہمارے آپریشنز کی خاصیت ہیں۔ہم اپنی مصنوعات اور خدمات کے ذریعے آپ کو غیر یقینی صورتحال پر قابو پانے میں مدد دیتے ہیں۔ہمارا نیا برانڈ اس فلسفہ کی بنیاد پر ہمیں ایسا کرنے میں ہماری مدد کرے گا۔

سوال:۔میرے ابھی کچھ سوالات باقی ہیں۔میں کیا کروں؟

جواب:۔برائے مہربانی دیئے گئے ٹیلی فون نمبرز پر رابطہ کریں یا ہماری کمپنی کے قریبی آفس تشریف لائیں۔ہمارے کسٹمر سروس کے نمائندے خوشدلی سے آپ کے سوالات کے جواب دیں گے۔

JUBILEELIFE.COM

Jubilee Life Insurance Company Limited
74/1-A, Lalazar, M.T. Khan Road,
Karachi-74000,
Pakistan.

Tel: (021) 35611071 - 5, 35611802- 8
Fax: (021) 35610959
Email: info@jubileelife.com
Website: www.jubileelife.com