

TRANSACTIONAL INSURANCE BASIC FACT SHEET & STANDING INSTRUCTIONS

ٹرانزیکشنل انشورنس بنیادی حقائق کی دستاویز اور مقررہ ہدایات

Definition:

Transactional Insurance is a general insurance product which aims to safeguard customers against financial loss resulting from digital fraud.

It provides coverage in the event of Account Takeover, Unauthorized Transaction, Social Engineering and/or ATM Theft as per policy terms and conditions.

Coverages:

Plan	A	B
Account Takeover	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Unauthorized Transactions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Social Engineering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ATM Theft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Account Takeover:

Means a third-party gains unauthorized access to your e-money account and then makes unauthorized transactions. Account takeovers usually result from Phishing, spyware, or malware scams

Unauthorized Transaction:

Means transactions which are carried out on your payment cards, electronic transactions including e-money accounts which are made via the internet, telephone, or TV. In the event your card is skimmed or cloned at the point of sale or ATMs, TPL will reimburse you for the unauthorized transactions which you are not indemnified by the issuer

Social Engineering:

Means a scam that tricks you into opening or responding to emails, text messages, phone calls and websites that appear to be from legitimate entities or people who you trust and/or are known to you with the purpose of convincing you to transfer funds. Examples of such scams include but are not limited to: Phishing (emails); Smishing (text messages); Vishing (fraudulent pre-recorded messages); Spoofing (impersonation phone calls).

ATM Theft:

Cover in the event of ATM Theft, where you are forced, by use of threat or physical violence, to make a cash withdrawal from an ATM or a cash out agent location or you suffer aggravated theft and/or robbery of cash whilst withdrawing cash from an ATM or a cash out agent at the same time of the withdrawal or within 2 hours of withdrawal

Disclaimer:

- This product is underwritten by TPL Insurance Limited. It is not guaranteed or insured by Samba Bank Limited or its affiliates and is not a Samba Bank Limited's product.
- Samba Bank Limited is acting as a distributor of Transactional Insurance on behalf of TPL Insurance Limited and is not and shall not be held responsible in any manner whatsoever to any person, including but not limited to the insured customer(s), beneficiary (ies) or any third party.
- TPL Insurance Limited is the risk carrier and provider of this insurance cover and shall be responsible for settlement of claims to the insured customer(s) or beneficiary (ies).
- Please refer to the Policy Document for detailed understanding of the various terms and conditions.

Return Mechanism & Premium Schedule:

You may choose from any of the below plans where the premium deduction shall be done every year.

Plan	Per Transaction Limit PKR	Maximum Limit of loss per Annum PKR	Plan "A" Net Premium PKR	Plan "B" Net Premium PKR
<input type="checkbox"/>	100,000	200,000	2,060	2,675
<input type="checkbox"/>	50,000	100,000	1,065	1,310
<input type="checkbox"/>	25,000	50,000	655	775

تعارف:

ٹرانزیکشنل انشورنس ایک عمومی انشورنس پروڈکٹ ہے جس کا مقصد صارفین کو ڈیجیٹل فراڈ سے ہونے والے مالی نقصانات سے تحفظ فراہم کرنا ہے۔

یہ پالیسی اکاؤنٹ پر قبضہ، غیر مجاز ٹرانزیکشن، سوشل انجینئرنگ اور/یا ایسے ٹی ایم پر چوری کے واقعات میں کوارج فراہم کرتی ہے، جو پالیسی کی شرائط و ضوابط کے مطابق ہیں۔

کوارج پلانز:

پلان	A	B
اکاؤنٹ پر قبضہ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
غیر مجاز ٹرانزیکشنز	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
سوشل انجینئرنگ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ایسے ٹی ایم پر چوری	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

اکاؤنٹ پر قبضہ:

کسی تھرڈ پارٹی کا غیر مجاز طریقے سے آپ کے ای-مینی اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کر کے غیر مجاز لین ٹرانزیکشن کرنا۔ یہ عموماً فیشنگ، اسپائی ویئر یا میل ویزیور فراڈ سے ہوتا ہے۔

غیر مجاز ٹرانزیکشن:

اس سے مطلب ایسی ٹرانزیکشنز جو آپ کے پیمنٹ کارڈز، الیکٹرانک ٹرانزیکشنز بشمول ای-مینی اکاؤنٹس تک رسائی حاصل کر کے انٹرنیٹ، ٹیلیفون یا ٹی وی کے ذریعے ناجائز طور پر کی جاتی ہیں۔ اگر آپ کو جاری کنندہ سے معاوضہ نہیں ملتا تو TPL آپ کو ایسی غیر مجاز ٹرانزیکشنز کی رقم واپسی کرے گا۔

سوشل انجینئرنگ:

ایک ایسا ہجوکہ جس میں آپ کو ای میلز، ٹیکسٹ پیغامات، فون کالز اور ویب سائٹس کھولنے یا ان کا جواب دینے پر مجبور کیا جاتا ہے، جو بظاہر ایسے قانونی اداروں یا افراد کی جانب سے ہوتی ہیں جن پر آپ اعتماد کرتے ہیں یا جو آپ کے جاننے والے ہوتے ہیں۔ اس ہجوکہ دہی کا مقصد آپ کو رقم کی منتقلی کے لئے قائل کرنا ہوتا ہے۔ اس کے چند عام طریقوں میں فیشنگ (ای میلز)، سٹنگ (ٹیکسٹ پیغامات)، ڈشنگ (جعلی ریکارڈ شدہ پیغامات کے ذریعے ہجوکہ دینا) اور اسپووفنگ (ایسی فون کالز کرنا جو کسی اور کی شناخت ظاہر کریں) شامل ہیں۔

ایسے ٹی ایم پر چوری:

ایسے ٹی ایم چوری کی صورت میں تحفظ فراہم کیا جاتا ہے، جب آپ کو جسمانی تشدد کے ذریعے ایسے ٹی ایم پکیش آؤٹ ایجنٹ کے مقام سے کیش رقم کالے پر مجبور کیا جائے، یا اگر آپ کو کیش نکالنے وقت یا نکالنے کے 2 گھنٹوں کے اندر چوری اور/یا ڈکیتی کا سامنا کرنا پڑے۔

دستبرداری:

- یہ پروڈکٹ TPL انشورنس لمیٹڈ کے زیرِ تحریر ہے۔ یہ سامبا بینک لمیٹڈ یا اس کے کسی متعلقہ ادارے سے متعلقہ ادارے سے متعلقہ ادارے اور نہ ہی بیمہ شدہ ہے، اور یہ سامبا بینک لمیٹڈ کی پروڈکٹ نہیں ہے۔
- سامبا بینک لمیٹڈ صرف TPL انشورنس لمیٹڈ کی جانب سے ٹرانزیکشنل انشورنس کا تقسیم کار (ڈسٹری بیوٹر) ہے اور وہ کسی بھی شخص، بشمول لیکن یہی محدود نہیں، انشورڈ کسٹمر (کسٹمرز)، بینیفٹری (بینیفٹریز) یا کسی تھرڈ پارٹی کے لیے کسی بھی قسم کی ذمہ داری قبول نہیں کرے گا اور نہ ہی اسے کسی بھی صورت میں ذمہ دار ٹھہرایا جائے گا۔
- TPL انشورنس لمیٹڈ اس انشورنس تحفظ کا ذمہ دار ہے اور فراہم کنندہ ہے اور وہ انشورڈ کسٹمر (کسٹمرز) یا بینیفٹریز کو انشورنس دعوے کے تصفیے کا ذمہ دار ہوگا۔
- مختلف شرائط و ضوابط کی مکمل تفصیل کے لیے براہ مہربانی پالیسی دستاویز ملاحظہ کریں۔

واپسی کا طریقہ کار اور پریمیم شیڈول:

آپ درج ذیل پلانز میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں، جس کے تحت ہر سال پریمیم کی کوئی کی جائے گی۔

پلان	ٹی ٹرانزیکشن حد (PKR)	سالانہ زیادہ سے زیادہ نقصان کی حد (PKR)	پلان "A" پریمیم (PKR)	پلان "B" پریمیم (PKR)
<input type="checkbox"/>	100,000	200,000	2,060	2,675
<input type="checkbox"/>	50,000	100,000	1,065	1,310
<input type="checkbox"/>	25,000	50,000	655	775

Free-Look Period:

Customers can cancel their subscription within 14 days to withdraw from this policy. After the 14-day free-look period, no refunds will be issued. TPL Insurance will not make any deductions from the premium if the plan / policy is cancelled within the Free-look period.

Exclusions to Coverages:

These exclusions apply to all coverages on this policy. TPL does not provide cover for:

- Any incident prior to the start date of your insurance policy or after the cancellation.
- The first amount of every successful claim (the excess), wherever applicable.
- Any losses which are recoverable from any other source such as but not limited to your bank, your payment any losses which are recoverable from any other source such as but not limited to your bank, your payment Card provider or third-party payment platforms.
- Any loss before or after the incident, if you have willfully concealed or misrepresented any material fact or Circumstance concerning this insurance or provided fraudulent information to us.
- Any loss resulting from war, invasion, act of foreign enemy hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection or military or usurped power, nationalization, confiscation, requisition, Seizure or destruction by the government or any public authority.
- Any incident in which a customer shares their OTP will not be covered by this product, except for the "ATM theft" product.
- Any loss resulting from
 - Gambling, lottery, contest, promotional game, or other games of chance.
 - Illegal activity engaged in by you whether knowingly or unknowingly.
 - Potential mass cyber-attack.

Undertaking

I / We have read and fully understood all the documents related to this insurance policy along with the terms and conditions and have no reservations on the same;

Claim Settlement & Redressal Mechanism:

In case of any complaints, you may please contact TPL Insurance Limited or Samba Bank Limited on the following:

TPL Insurance Limited

Ground Floor, Plot 19 - B, Block B
SMCHS, Karachi, Karachi City, Sindh
Email: info@tplinsurance.com
Website: <https://www.tplinsurance.com/>
Contact: (021) 111 000 301

Samba Bank Limited

7th Floor, Sidco Avenue Centre,
Maulana Deen Muhammad Wafai Road, Saddar, Karachi - 74000, Pakistan
Samba Phone Banking: +92 21 11 11 SAMBA (72622)
Website: www.samba.com.pk

Claims:

To initiate a claim, customers should contact their respective bank or reach out to TPL at UAN Number 021-111000301. Please ensure that the following documents are provided to facilitate the claims process:

- Customer CNIC
- Account Statement
- Bank Investigation Report, which may include, but is not limited to:
 - For online frauds: IP address where the card was charged and the website where the card was used.
 - For physical loss: Location where the card was used.
 - Confirmation of whether the PIN was entered, and if so, whether the correct PIN was used.

Please note that the details required in the investigation report may vary depending on the specifics of the case. Additional information may be requested based on the nature of the claim reported.

Documents Required:

- Filled & Signed Proposal Form
- Standing Instructions Form
- Copy of CNIC / SNIC / Passport

فری-لک مدت:

کسٹمرز اس پالیسی سے دستبردار ہونے کے لیے اپنی سبسکریپشن کو 14 دنوں کے اندر منسوخ کر سکتے ہیں۔ 14 دن کی فری-لک مدت ختم ہونے کے بعد کوئی رقم واپسی نہیں کی جائے گی۔ اگر پلان / پالیسی فری-لک مدت کے اندر منسوخ کی جائے تو TPL انشورنس پرییم سے کوئی کٹوتی نہیں کرے گی۔

کورنج کے مستثنیات:

یہ مستثنیات اس پالیسی کے تحت تمام کورنج پر لاگو ہوتے ہیں۔ TPL درج ذیل صورتوں میں کورنج فراہم نہیں کرتا:

- پالیسی کی شروعات کی تاریخ سے پہلے یا منسوخ کی تاریخ کے بعد پیش آنے والے کسی بھی واقعے پر۔
- ہر کامیاب کلیم کی پہلی رقم (اضافی)، جہاں بھی قابل اطلاق ہو۔
- ایسے کسی بھی نقصان کی صورت میں جو کسی دوسرے ذریعہ سے واقع ہو جیسے کہ آپ کے بینک، آپ کے چیونٹ کارڈ پرووائڈر یا تھرڈ پارٹی پلیٹ فارم ہیں لیکن ان تک محدود نہیں۔
- اگر آپ نے کسی بھی مادی حقیقت حالات کو جان بوجھ کر چھپایا یا غلط پیش کیا یا ہمیں کوئی دھوکہ دہی پر مبنی معلومات فراہم کیں تو اس کے بعد ہونے والے کسی بھی نقصان پر انشورنس تحفظ حاصل نہیں ہوگا۔
- جنگ، جارحیت، دشمن ملک کی کارروائی (خوہاہ جنگ کا اعلان ہو یا نہیں)، خانہ جنگی، بغاوت، انقلاب، مخالفت یا ملٹری یا خاصا بند اقتدار، ریشٹرائزیشن، ضبط کرنا، حکومت یا کسی عوامی اتھارٹی کی جانب سے قبضہ یا تباہی کی وجہ سے ہونے والے کسی بھی نقصان پر۔
- ایسی صورت حال جس میں صارف نے اپنا ون نام پاس ورڈ (OTP) کسی دیگر فرد کے ساتھ شیئر کیا ہو، سوائے "ATM theft" سے ٹی ایم چوری پروڈکٹ کے۔
- درج ذیل وجوہات سے پیدا ہونے والے کسی بھی نقصان پر:
 - جوا، لٹری، مقابلے، تشہیری گیم یا دیگر بھجوں کے گیمز۔
 - کوئی بھی غیر قانونی سرگرمی جو آپ نے دانستہ یا انتحار سے کی ہو۔
 - مکمل بڑے پیمانے پر سامراجیک۔

اقرار نامہ

میں/ہم نے اس انشورنس پالیسی سے متعلق تمام دستاویزات کو پڑھا اور مکمل طور پر سمجھ لیا ہے، بشمول اس کے تمام شرائط و ضوابط، اور اس پر ہمیں کوئی اعتراض نہیں ہے۔

دعوئی کا تصفیہ اور شکایات کے ازالے کا طریقہ کار:

کسی بھی شکایت کی صورت میں، براہ مہربانی TPL انشورنس لمیٹڈ یا سامبا بینک لمیٹڈ سے درج ذیل پتے پر رابطہ کریں:

TPL انشورنس لمیٹڈ

گراؤنڈ فلور، پلاٹ نمبر 19-B، بلاک B
ایس ایم سی ایچ ایس، کراچی، سندھ
ای میل: info@tplinsurance.com
ویب سائٹ: <https://www.tplinsurance.com/>
رابطہ: (021) 111 000 301

سامبا بینک لمیٹڈ

7th فلور، سڈکو ایوینیو سینٹر،
مولانا دین محمد وفاقی روڈ، صدر، کراچی 74000، پاکستان
سامبا فون بینکنگ: +92 21 11 11 SAMBA (72622)
ویب سائٹ: www.samba.com.pk

دعوئی:

دعوئی کرنے کے لیے، کسٹمر کو اپنے متعلقہ بینک یا TPL انشورنس سے UAN نمبر 021-111000301 پر رابطہ کرنا ہوگا۔ براہ کرم اس بات کو یقینی بنائیں کہ دعوئی کے عمل کو آسان بنانے کے لیے درج ذیل دستاویزات فراہم کی جائیں:

- کسٹمر کا کمپیوٹر یا ڈیجیٹل شناختی کارڈ نمبر
- اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ
- بینک کی تحقیقات کی رپورٹ، جس میں شامل ہو سکتے ہیں، لیکن ان ہی تک محدود نہیں:
 - آن لائن فراڈ کے لیے: وہ آئی پی (IP) ایڈریس جہاں کارڈ چارج کیا گیا اور ویب سائٹ جہاں کارڈ استعمال ہوا۔
 - فزیبل طور پر نقصان کے لئے: وہ مقام جہاں کارڈ استعمال کیا گیا۔
 - یہ تصدیق کہ جن (PIN) درج کیا گیا تھا، اور اگر کیا گیا تھا تو کیا درست جن (PIN) درج کیا گیا تھا۔

براہ مہربانی نوٹ کریں کہ تحقیقات کی رپورٹ میں درکار تفصیلات معطل کی نوعیت کے مطابق مختلف ہو سکتی ہیں۔ دعوئی کی نوعیت کے مطابق اضافی معلومات بھی طلب کی جاسکتی ہیں۔

درکار دستاویزات:

- پروپوزل فارم جو مکمل پُر کیا گیا اور دستخط شدہ ہو
- فائل کے کی وضاحت دستخط شدہ
- کمپیوٹر یا ڈیجیٹل شناختی کارڈ / SNIC / پاسپورٹ کی نقل

Standing Instructions:

I / We hereby allow Samba Bank Limited to debit our account for the recovery of premium every year and payment to TPL Insurance Limited

مقررہ ہدایات:
میں/ ہم بذریعہ ہذا سامبا بینک لمیٹڈ کو ہر سال پرییم کی وصولی کے لیے ہمارے اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی کرنے اور TPL انشورنس لمیٹڈ کو ادائیگی کرنے کی اجازت دیتا ہوں/ دیتے ہیں۔

Customer's Name _____

Account Number

CNIC / SNIC

Passport / NICOP Number _____

Date _____

Email (as per Bank records) _____

Contact Number (as per Bank records) _____

Customer's Signature _____

_____ کسٹمر کا نام

_____ اکاؤنٹ نمبر

_____ کمپیوٹرائزڈ شناختی کارڈ / SNIC نمبر

_____ پاسپورٹ / NICOP نمبر

_____ تاریخ

_____ ای میل (بینک ریکارڈز کے مطابق)

_____ رابطہ نمبر (بینک ریکارڈز کے مطابق)

_____ کسٹمر کے دستخط