

सेवानिवृत्त कर्मचारियों को नोटिस
(समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी 2022-23 के पॉलिसी धारक सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए आईबीए चिकित्सा बीमा योजना के तहत)

मेडिकल इंश्योरेंस विभाग,
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा द्वारा जारी

विषय: सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए आईबीए चिकित्सा बीमा योजना के तहत समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी 2022-23 का नवीनीकरण - टीपीए की नियुक्ति.

सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए, आईबीए चिकित्सा बीमा योजना के तहत, समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी 2022-23 को 01 नवंबर 2022 से सेवानिवृत्त कर्मचारियों से एकत्र किए गए व्यक्तिगत विकल्प / प्रीमियम के आधार पर से सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए नवीनीकृत किया गया है।

पॉलिसी 2022-23 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

1. नई पॉलिसी के नियम और शर्तें पिछले वर्ष (2021-22) नीति के समान ही रहेंगी। कुछ महत्वपूर्ण नियम और शर्तें निम्नानुसार उल्लिखित हैं:

ए. 2020-21 और 21-22 की पॉलिसी से सेवानिवृत्त आधार पॉलिसी में कमरे के किराए के शुल्क में कोई बदलाव नहीं किया गया है, जो इस प्रकार है।

i. बीमित राशि के लिए रु. 1 लाख और 2 लाख: प्रति दिन कमरे का किराया बीमा राशि के 1.5% तक देय होगा और प्रति दिन आईसीयू शुल्क बीमा राशि के 2% तक देय होगा।

ii. बीमित राशि के लिए रु. 3 लाख और 4 लाख: प्रतिदिन कमरे का किराया 5000/- रुपये तक और आईसीयू शुल्क 7500/- रुपये तक देय होगा।

बी. इसके अलावा, निम्नलिखित उपचारों को नई पॉलिसी में शामिल किया गया है:

i. डे केयर में और स्टैंडअलोन आधार पर कैंसर के उपचार के लिए स्वीकृत लक्षित थेरेपी. (इम्यूनोथेरेपी शब्द - स्टैंडअलोन आधार पर मोनोक्लोनल एंटीबॉडी कैंसर उपचार डे केयर और डॉमिसिलियरी उपचार की सूची में जोड़ा गया है।

ii. उम्र से संबंधित धब्बेदार अध: पतन (एआरएमडी) के अलावा अन्य नेत्र विकारों के लिए इंटरविट्रियल इंजेक्शन को उपचार के हिस्से के रूप में शामिल किया गया है।

सी. अस्पताल में भर्ती होने और डॉमिसिलियरी (ओपीडी) दावों, दोनों के लिए दवाइयों की खरीद के सभी बिलों / रसीदों, जिनके आधार पर दावा किया गया है, पर ऐसे बिलों और रसीदों आदि के जारीकर्ता का वैध जीएसटी नंबर (मुद्रित) होना चाहिए।

2. मैसर्स नेशनल बीमा कंपनी ने सूचित किया है कि, मैसर्स फैमिली हेल्थ प्लान इंश्योरेंस टीपीए लिमिटेड हमारे बैंक के लिए नया थर्ड पार्टी एडमिनिस्ट्रेटर (टीपीए) होगा।

3. मैसर्स फैमिली हेल्थ प्लान इंश्योरेंस टीपीए लि. की सेवाएं निम्नलिखित माध्यमों से एक्सेस की जा सकती है:

क. मोबाइल ऐप्लिकेशन - एफएचपीएल स्पैरो (आईओएस/ एंड्रॉइड दोनों के लिए उपलब्ध)

ख. पोर्टल - एफएचपीएलयूएस (यूआरएल लिंक: <https://m.fhpl.net/>)

ग. व्हाट्सएप चैटबॉट - एफएचपीएल व्हाट्सएप चैटबॉट (नंबर 91540 39276)

4. उपरोक्त किसी भी सेवा का उपयोग करके नया ई-कार्ड डाउनलोड किया जा सकता है। टीपीए, पॉलिसी के लिए आवेदन करते समय दिए गए डाक के पते पर डाक द्वारा बीमा आईडी कार्ड भी प्रदान करेगा।

5. उपर्युक्त सेवाओं में नेटवर्क अस्पतालों की सूची भी उपलब्ध है।



प्रधान कार्यालय : मा.सं.प्र. - छठा तल, "बड़ौदा भवन", आर.सी.दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा-390007. गुजरात. (भारत).

Head Office : HRM - 6th Floor, "Baroda Bhavan", R. C. Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007. Gujarat (INDIA).

ई-मेल/E-mail : hmr.ho@bankofbaroda.com, वेबसाइट/Website : www.bankofbaroda.com

6. दावों को आसान और सरल प्रसंस्करण के लिए, सभी सेवानिवृत्त कर्मचारियों को निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करने की सलाह दी जाती है :

- ए. डॉमिसिलियरी प्रतिपूर्ति संबंधी दावों के मामले में सेवानिवृत्त कर्मचारियों को केवल फॉर्म ए प्रस्तुत करना होगा, जबकि अस्पताल में भर्ती होने संबंधी प्रतिपूर्ति के मामले में फॉर्म ए और बी दोनों प्रस्तुत किए जाने चाहिए और फॉर्म बी पर अस्पताल के अधिकारियों के हस्ताक्षर और मुहर होना चाहिए।
- बी. सेवानिवृत्त कर्मचारियों को अस्पताल में भर्ती होने से पूर्व या बाद में उपचार के एक हिस्से के रूप में अस्पताल के बिल / डिस्चार्ज कार्ड या सारांश / जांच रिपोर्ट / प्रिस्क्रिप्शन, दवाई और जांच बिल / रसीद जैसे दावे से संबंधित सभी दस्तावेजों की मूल प्रति संलग्न करनी होगी। आयुर्वेद उपचार और स्थानीय अस्पताल के मामले में अस्पताल पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रति संलग्न की जानी चाहिए।
- सी. कृपया दावा फॉर्म के दाहिने ऊपरी भाग पर कर्मचारी कूट संख्या लिखें।
- डी. कृपया एक से अधिक दावों को एक साथ न जोड़ें। एक से अधिक दावों के मामले में प्रत्येक दावे को अलग से प्रस्तुत करें।
- ई. दावा फॉर्म में नवीनतम मोबाइल नंबर/ ईमेल आईडी/ कर्मचारी कूट सं. का उल्लेख करें। (हमेशा पंजीकृत मोबाइल नंबर/ ईमेल आईडी का प्रयोग करें।)
- एफ. कृपया मेसर्स फैमिली हेल्थ प्लान इंश्योरेंस टीपीए लि. के ऐप या पोर्टल पर कोई दस्तावेज अपलोड न करें। प्रतिपूर्ति संबंधी आवेदन/ केरी के प्रतिउत्तर की हार्ड कॉपी केवल निम्नलिखित नोडल कार्यालय मेडिकल हेल्प डेस्क को प्रेषित करें :

नोडल कार्यालय	कवर किए गए अंचल	एफएचपीएल टीपीए - एसपीओसी	डाक का पता
बड़ौदा	प्रधान कार्यालय अहमदाबाद बड़ौदा राजकोट जयपुर	टोल फ्री नंबर 1800 2332 707 (सुबह 10.00 बजे से शाम 5.00 बजे तक) प्रधान कार्यालय, वडोदरा के सभी कार्य दिवसों पर	चिकित्सा बीमा विभाग, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा छठी मंजिल, बड़ौदा भवन, बैंक ऑफ़ बड़ौदा, प्रधान कार्यालय, अलकापुरी, वडोदरा-390007
मुंबई	बीसीसी मुंबई पुणे	शैलेश दलवी फोन नं. 8657430982	चिकित्सा बीमा डेस्क, मुंबई द्वारा - बैंक ऑफ़ बड़ौदा अंचल कार्यालय, मुंबई अंचल, तीसरी मंजिल, 3, वालचंद हीराचंद मार्ग, ग्रीन गेट के पास, बैलार्ड पियर, मुंबई-400001.
बेंगलुरु	बेंगलुरु मंगलुरु एर्णाकुलम हैदराबाद चेन्नई	परवीन ताज. एम फोन नं. 7090412229	चिकित्सा बीमा डेस्क, बेंगलुरु द्वारा - बैंक ऑफ़ बड़ौदा अंचल कार्यालय, विजया टॉवर, 41/2 एमजी रोड, 14/1 ट्रिनिटी सर्कल, बेंगलुरु-560001
नई दिल्ली	नई दिल्ली चंडीगढ़ भोपाल	मुकेश कुमार फोन नं. 9818184262	चिकित्सा बीमा डेस्क, नई दिल्ली द्वारा - बैंक ऑफ़ बड़ौदा अंचल कार्यालय, नई दिल्ली अंचल, बैंक ऑफ़ बड़ौदा बिल्डिंग 16, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001.
लखनऊ	लखनऊ मेरठ	अंकित शर्मा फोन नं. 8687725274	चिकित्सा बीमा डेस्क, लखनऊ द्वारा - बैंक ऑफ़ बड़ौदा अंचल कार्यालय, पूर्वी यूपी अंचल, बड़ौदा हाउस, तीसरा तल वी-23, विभूति खंड गोमती नगर, लखनऊ (यूपी) -2260101.

प्रधान कार्यालय : मा.सं.प्र. - छठा तल, "बड़ौदा भवन", आर.सी.दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा-390007. गुजरात. (भारत).

Head Office : HRM - 6th Floor, "Baroda Bhavan", R. C. Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007. Gujarat (INDIA).

ई-मेल/E-mail : hrm.ho@bankofbaroda.com, वेबसाइट/Website : www.bankofbaroda.com

नोडल कार्यालय	कवर किए गए अंचल	एफएचपीएल टीपीए - एसपीओसी	डाक का पता
कोलकाता	कोलकाता पटना	शिव शंकर राऊत फोन नं. 8336967057	चिकित्सा बीमा डेस्क, कोलकाता द्वारा - बैंक ऑफ बड़ौदा अंचल कार्यालय, कोलकाता अंचल, बड़ौदा टॉवर, पांचवी और छठी मंजिल, प्लॉट नंबर 38/2, ब्लॉक जीएन, सेक्टर V, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता-700091

जी. प्रस्तुत किए गए दावों के संबंध में टीपीए/बीमा कंपनी से किसी भी केरी के मामले में, सेवानिवृत्त कर्मचारियों को संबंधित दस्तावेजों के साथ विशिष्ट केरी के संबंध में स्पष्ट उत्तर प्रस्तुत करना होगा।

एच. दावों (डॉमिसिलियरी/अस्पताल में भर्ती होने संबंधी प्रतिपूर्ति) को अस्पताल से डिस्चार्ज होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर और अस्पताल में भर्ती होने से पूर्व/ पश्चात के दावे को डिस्चार्ज की तारीख से 90 दिनों के भीतर संबंधित नोडल ऑफिस मेडिकल हेल्प डेस्क को भेजा जाना चाहिए।

आई. सेवानिवृत्त कर्मचारी द्वारा दावा दस्तावेजों की एक प्रति (स्कैन की गई / फोटोकॉपी) रखी जाएगी।

मेसर्स फैमिली हेल्थ प्लान इश्योरेंस टीपीए लिमिटेड, (ए) मोबाइल ऐप (बी) पोर्टल (सी) व्हाट्सऐप चैटबॉट के लॉगिन विवरण निम्नानुसार हैं:

सेवानिवृत्त कर्मचारी (ए) मोबाइल ऐप (बी) पोर्टल (सी) व्हाट्सऐप चैटबॉट के माध्यम से अपनी दावा स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक कर सकते हैं।

ए. मोबाइल ऐप्लिकेशन - "FHPL Sparrow" उपयोगकर्ताओं के अनुकूल है और इसे आईओएस/एंड्रॉइड ऑपरेटिंग सिस्टम स्मार्ट फोन/डिवाइस में डाउनलोड किया जा सकता है।

लॉगिन विकल्प 1

Select -> 'Corporate Member' -> 'Username/Password'

उपयोगकर्ता का नाम: 'EC No.@bob' (उदाहरण के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारी EC No.12345 के लिए -12345@bob)

डिफ़ॉल्ट पासवर्ड: 'EC No.' (उदाहरण के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारी EC No.12345 के लिए-12345)

लॉगिन विकल्प 2

Select -> 'Corporate Member' -> 'EmployeeID'

कर्मचारी का आईडी: 'EC No.@bob' (उदाहरण के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारी 'EC No.' 12345 के लिए -12345@bob)

ई-मेल: आधिकारिक ईमेल आईडी / एचआरकनेक्ट के सेवानिवृत्त कर्मचारी विवरण में दी गई ईमेल आईडी.

मोबाइल नं.: एचआरकनेक्ट के सेवानिवृत्त कर्मचारी विवरण में दिया गया मोबाइल नंबर.

बी. पोर्टल - "FHPLUS"

पोर्टल यूआरएल : <https://m.fhpl.net/>

उपयोगकर्ता का नाम: 'EC No.@bob' (उदाहरण के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारी 'EC No.' 12345 के लिए -12345@bob)

पासवर्ड: 'EC No.' (उदाहरण के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारी 'EC No.' 12345 के लिए - 12345)

सी. व्हाट्सऐप चैटबॉट - "FHPL WhatsApp Chatbot"

बातचीत शुरू करने के लिए "91540 39276" पर "Hi" टाइप कर भेजें और इसके बाद सभी उपलब्ध विकल्पों के साथ एक मेनू प्रदर्शित होगा।



प्रधान कार्यालय : मा.सं.प्र. - छठा तल, "बड़ौदा भवन", आर.सी.दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा-390007. गुजरात. (भारत).

Head Office : HRM - 6th Floor, "Baroda Bhavan", R. C. Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007. Gujarat (INDIA).

ई-मेल/E-mail : hrm.ho@bankofbaroda.com, वेबसाइट/Website : www.bankofbaroda.com

सेवानिवृत्त कर्मचारियों को सूचित किया जाता है कि वे निम्नलिखित को नोट करें:

- ए. उपर्युक्त दिए गए संबंधित नोडल ऑफिस मेडिकल हेल्प डेस्क को चिकित्सा दावे अलग लिफाफे में प्रस्तुत करें. (कृपया एक से अधिक दावों को एक साथ प्रस्तुत न करें. कई दावों के मामले में, प्रत्येक दावे को अलग-अलग प्रस्तुत करें।)
- बी. टीपीए द्वारा दावा प्राप्त होने पर कर्मचारी को अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस प्राप्त होगा.
- सी. दावे की स्थिति मोबाइल ऐप/पोर्टल/व्हाट्सएप चैटबॉट में उपलब्ध होगी।
- डी. दावे से संबंधित पूछताछ के लिए आप टोल फ्री नंबर **1800 102 4033 / 1800 425 4033** पर (24*7*365 दिन) संपर्क कर सकते हैं।
- ई. दावे से संबंधित पूछताछ एवं शिकायत के लिए निम्नलिखित ई-मेल आईडी का उपयोग किया जा सकता है: **bob.helpdesk@fhpl.net**.
- एफ. अस्पताल में भर्ती होने की सूचना **bob.helpdesk@fhpl.net** पर "Intimation of hospitalization EC No. xxxxxx (Self / Dependent)" विषय के साथ भेजा जाना चाहिए या अस्पताल में भर्ती होने के 48 घंटों के भीतर मोबाइल ऐप पर अद्यतन किया जाना चाहिए।
- जी. कैशलेस सुविधा के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारियों को अस्पताल प्राधिकारियों से अनुरोध करना चाहिए कि वे ई-मेल आईडी: **cashless@fhpl.net** पर टीपीए को अनुरोध भेजे।
- एच. पॉलिसी की अवधि के दौरान खाता संख्या विवरणों में परिवर्तन की अनुमति नहीं है।
- आई. जब खाता एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थान्तरित किया जाता है, खाता बंद कर दिया जाता है या अन्य शाखा में खोला जाता है तो बीमा कंपनी के डेटा में आवश्यक बदलाव के लिए **medicalinsurance.ho@bankofbaroda.com** को ईमेल भेजें तथा इसकी प्रति **bob.helpdesk@fhpl.net** को भेजें।
- जे. टीपीए द्वारा केरी का जवाब नहीं मिलने की स्थिति में मामले को अगले स्तर पर ई-मेल **medicalinsurance.ho@bankofbaroda.com** पर संदर्भित किया जा सकता है।
- के. वित्तीय कठिनाइयों से बचने के लिए सेवानिवृत्त कर्मचारियों को नेटवर्क अस्पताल/अस्पतालों में कैशलेस सुविधा लेने की सलाह दी जाती है।

हस्ता/-

(स्वप्ना बंदोपाध्याय)
महाप्रबंधक (एचआरएम)



Notice to Ex-Employees
(Policy holders of Group Medical Insurance Policy 2022-23
Under IBA Medical Insurance Scheme for Ex-Employees)

Issued by
Medical Insurance Department, Head Office, Baroda

Re: Renewal of Group Medical Insurance Policy 2022-23 under IBA Medical Insurance Scheme for Ex-Employees – Appointment of TPA.

The Group Medical Insurance Policy 2022-23 under IBA Medical Insurance Scheme for Ex-Employees has been renewed based on the individual option chosen / premium collected from the Ex-employees w.e.f 01st November 2022.

The salient features of the 2022-23 policy are as under:

1. The Terms and conditions of the new Policy shall remain the same as that of the last year (2021-22) policy. Some of the Important terms & conditions are mentioned as under:-
 - a. There is no change in the Room Rent charges in Retirees Base policy from the policy/ies of 2020-21& 2021-22, which are as follows:
 - (i) For Sum Insured of Rs. 1 Lacs and 2 Lacs: Room Rent per day shall be payable up to 1.5% of Sum Insured and ICU charges per day shall be payable up to 2% of Sum Insured.
 - (ii) For Sum Insured of Rs. 3 Lacs and 4 Lacs: Room rent per day shall be payable up to Rs.5000/- and ICU charges upto Rs.7500/-
 - b. Further, the following treatments have been included in the new policy:
 - I. Approved targeted therapies for treatment of Cancer in Day care and on a standalone basis. (The term Immunotherapy - Monoclonal Antibody cancer treatment on standalone basis is added in the list of Day care and Domiciliary treatments.)
 - II. Intravitreal injections for eye disorders other than Age-Related Macular Degeneration (ARMD) has been included as part of treatment.
 - c. All bills / receipts for purchase of medicines upon which a claim is made shall bear **valid GST Number (Printed)** of the issuer of such bills and receipts etc. for both hospitalization and domiciliary (OPD) Claims.
2. M/s. National Insurance Company has informed that, **M/s. Family Health Plan Insurance TPA Ltd.** will be the new **Third Party Administrator (TPA)**.
3. The services of **M/s. Family Health Plan Insurance TPA Ltd.** can be accessed through:
 - a. Mobile Application - FHPL Sparrow (available both in iOS / Android)
 - b. Portal - FHPLUS (URL link: <https://m.fhpl.net>)
 - c. WhatsApp Chatbot - FHPL WhatsApp Chatbot No. 91540 39276.
4. The new E-Card can be downloaded using any of the above services. TPA will also sent the Insurance ID Cards by post to the postal address as mentioned in the portal while applying for the policy.
5. List of Network Hospitals can also be viewed in the above services.

6. For easy and hassle-free processing of claims, all Ex-employees are advised to adhere to the following guidelines:
- In case of Reimbursement Claims, Ex-Employees have to submit only **Form A** for Domiciliary Reimbursement Claims, while in case of Hospitalisation Reimbursement claims **both Form A & B** should be submitted. The Form B should to be signed and stamped by the hospital authorities.
 - Ex-Employees have to enclose all the claim related documents in Original like Hospital Bills / Discharge Card or Summary / Investigation Reports / Prescription, Medicine and Investigation Bills / Receipt forming a part of the treatment before or after Hospitalization. In case of Ayurveda Treatment and Local Hospital, copy of Hospital Registration Certificate should be enclosed.
 - Name and EC No. should be mentioned on right upper portion of claim form.
 - In case of multiple claims, each claim has to be submitted separately. Please do not club more than one claims together.
 - Latest Mobile number / Email ID / EC No. has to be mentioned in the claim form. (Always use the registered mobile no / email id.)
 - Please do not upload any document on M/s. Family Health Plan Insurance TPA Ltd - App or Portal. Hard copy of the reimbursement application / query reply has to be sent only to the Nodal Office Medical Help Desk as given under:

Nodal Offices	Zones Covers	FHPL TPA – SPOC	Postal Address
Baroda	Head office Ahmedabad Baroda Rajkot Jaipur	Toll Free No. 1800 2332 707 (10.00 am to 5.00 pm) On all working days Head Office Vadodara	Medical Insurance Department, Head Office, Baroda 6 th Floor, Baroda Bhawan, Bank of Baroda , Head Office, Alkapuri, Vadodara-390007
Mumbai	BCC Mumbai Pune	Shailesh Dalvi Ph. No. 8657430982	Medical Insurance Desk, Mumbai C/o Bank of Baroda Zonal Office, Mumbai Zone, 3 rd floor, 3, Walchand Hirachand Marg, Near Green Gate, Ballard Pier, Mumbai-400001.
Bengaluru	Bengaluru Mangaluru Ernakulam Hyderabad Chennai	Parveen Taj. M Ph. No. 7090412229	Medical Insurance Desk, Bengaluru C/o Bank of Baroda Zonal Office, Vijaya Tower, 41/2 MG Road, 14/1 Trinity Circle, Bengaluru-560001
New Delhi	New Dehli Chandigarh Bhopal	Mukesh Kumar Ph. No. 9818184262	Medical Insurance Desk, New Delhi C/o Bank of Baroda Zonal Office, New Delhi Zone, Bank of Baroda Building 16 Sansad Marg, New Delhi-110001
Lucknow	Lucknow Meerut	Ankit Sharma Ph. No. 8687725274	Medical Insurance Desk, Lucknow C/o Bank of Baroda Zonal Office, Eastern UP Zone, Baroda House, 3 rd Floor V-23, Vibhuti Khand Gomti Nagar Lucknow (UP)-2260101

प्रधान कार्यालय : मा.सं.प्र. १ छठा तल, "बड़ौदा भवन", आर.सी.दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा-390007. गुजरात. (भारत).

Head Office : HRM - 6th Floor, "Baroda Bhavan", R. C. Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007. Gujarat (INDIA).

ई-मेल/E-mail : hrm.ho@bankofbaroda.com, वेबसाइट/Website : www.bankofbaroda.com

Nodal Offices	Zones Covers	FHPL TPA – SPOC	Postal Address
Kolkata	Kolkata Patna	Shib Sankar Rout Ph. No. 8336967057	Medical Insurance Desk, Kolkata C/o Bank of Baroda Zonal Office, Kolkata Zone, Baroda Tower, 5 th & 6 th Floor, Plot No.38/2, Block GN, Sector V, Salt Lake City, Kolkata-700091

- In case of any query from TPA / Insurance Company regarding claims submitted, ex-employees are required to submit clear reply with respect to the specific query along with related documents.
- The claims (Domiciliary / Hospitalization Reimbursement) must be submitted within 30 days from the date of discharge from hospital and pre / post hospitalization claim within 90 days from the date of discharge to the respective Nodal Office Medical Help Desk.
- A copy of the claim documents (scanned/photocopy) may be retained for record purpose.

The login details of M/s. Family Health Plan Insurance TPA Ltd, (a) Mobile App (b) Portal (c) WhatsApp Chatbot, are as under:

The ex-employees can track their claim status online through a. Mobile App b. Portal c. WhatsApp Chatbot

- Mobile Application – “FHPL Sparrow”** is user friendly and can be downloaded in iOS / Android operating system smart phones / devices.

➤ **Login Option 1**

Select -> 'Corporate Member' -> 'Username/Password'

Username: 'EC No.@bob' (e.g. for EC No. 12345 user name shall be: 12345@bob)

Default Password: 'EC No.' (e.g. for EC No. 12345 password shall be: 12345)

➤ **Login Option 2**

Select -> 'Corporate Member' -> 'EmployeeID'

Employee ID: 'EC No.@bob' (e.g. for EC No. 12345 Employee ID shall be: 12345@bob)

E-mail: **Official Email ID** / Email ID given in the Ex-Employee Details of HRConnect.

Mobile No: **Mobile No.** given in the Ex-Employee Details of HRConnect.

- Portal – “FHPLUS”**

Portal url: <https://m.fhpl.net>

Username: 'EC No.@bob' (e.g. for EC No. 12345 user name shall be: 12345@bob)

Password: 'EC No.' (e.g. for EC No. 12345 password shall be: 12345)

- WhatsApp Chatbot – “FHPL WhatsApp Chatbot”**

For starting a conversation type "Hi" to "91540 39276" and a menu will be displayed with all the available options. (Through the Registered Mobile No. given in the Ex-Employee Details of HRConnect.)



Ex-Employees are advised to note the following:

- a. **Medical claims to be submitted to the respective Nodal Office Medical Help Desk given above, in a separate envelope.** (Please do not club more than one claims together. In case of multiple claims, submit each claim separately.)
- b. Claimant will receive SMS on their registered mobile number as soon as the claim is received by the TPA.
- c. Status of claim will be available in Mobile App / Portal / WhatsApp Chatbot.
- d. For Claim related inquiry you may contact **Toll free no. 1800 102 4033 / 1800 425 4033 (24*7*365 days)**
- e. For Claim Inquiry & Complaints following Email ID may be used: **bob.helpdesk@fhpl.net.**
- f. **Intimation** of hospitalization should be sent to **bob.helpdesk@fhpl.net** with subject line **"Intimation of hospitalization EC No. xxxxxx (Self / Dependent Spouse)"** or updated on Mobile App within - **48 hrs** - of hospitalization.
- g. For cashless facilities, Ex-employees may request the hospital authorities to send request to TPA on the email ID: **cashless@fhpl.net.**
- h. Bank Account details is not allowed to be changed during the Policy period.
- i. Whenever the account is "ported/closed" from one branch to another / opened in other branch, email to be sent to: **medicalinsurance.ho@bankofbaroda.com** for making necessary changes in the Insurance Company data with copy to: **bob.helpdesk@fhpl.net.**
- j. For escalation of unattended queries by TPA, emails may be sent to: **medicalinsurance.ho@bankofbaroda.com**
- k. **Ex-Employees are advised to take Cashless facility at network hospital/s in order to avoid financial difficulties.**


(Swapna Bandopadhyaya)
General Manager (HRM)

