Complaints in respect of Insurance Policy

"If you have any complaint or grievance against the insurance company, agent, or bank representative in respect of your insurance policy, you may file your complaint directly with the insurance company at the following address:

Name of the Insurer
Name of the focal person for grievance handling
Designation
Email
Contact Number (Landline & Cell phone)
Postal Address

However, in case if the insurance company fails to address your grievance, you may file your complaint with other external independent forums at the following addresses: -

(1) FEDERAL INSURANCE OMBUDSMAN
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/
Note: Policyholders from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach FIO

(2) Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee -Karachi
Specialized Companies Division, 5th Floor, State Life Building No. 2,
Wallace Road, Off. I. I. Chundrigar Road, Karachi.
Phone: 021-32414204
Email: sdrc.khi@secp.gov.pk
Note: Policyholders belonging to provinces of Sindh and Baluchistan may approach this Committee

(3) Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee -Lahore
Company Registration Office – Lahore, Associate House, 3rd & 4th Floor, 7-Egerton Road, Lahore.
Phone: 042-99204962-66
Email: sdrc.lhr@secp.gov.pk

Note: Policyholders from all districts of Punjab except Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock may approach this Committee

(4) Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee-Islamabad

Insurance Division, 3rd Floor, NIC Building, 63-Jinnah Avenue,
Blue Area, Islamabad.
Phone: 051-9207091-4
Email: sdrc.isb@secp.gov.pk

Note: Policyholders belonging to Islamabad Capital Territory, Khyber Pakhtunkhwa, Gilgit Baltistan, Azad Jammu & Kashmir and the western side of the province of Punjab (i.e. Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock districts) may approach this Committee

Complaint against an insurance company may also be filed with Securities and Exchange Commission of Pakistan (insurance regulator in Pakistan) at the following address:

Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP)
NIC Building, 63-Jinnah Avenue,
Blue Area, Islamabad.
Phone: Toll free 080088008 / 051-9207091-4
Email: complaints@secp.gov.pk
https://sdms.secp.gov.pk/ (for online filing of complaints)

Note: Policyholders from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach SECP

بیمہ پالیسی کے متعلق شکایات

اگر آپ کو اپنی بیمہ پالیسی کے حوالے سے متعلقہ انشورنس کمپنی، ایجنٹ، یا بینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ انشورنس کمپنی کو براہ راست اپنی شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں۔

بیمہ کمپنی کا نام
کمپنی کی جانب سے شکایت کے ازالے کے لئے نامزد افسر کا نام
افسر کا عہدہ:
افسر کا ای میل ایڈریس:
کمپنی کا رابطہ نمبر (لینڈ لائن اور سیل فون)
کمپنی کا پوسٹل ایڈریس

اگر انشورنس کمپنی آپ کی شکایات کا ازالہ کرنے میں ناکام رہے یا آپ کمپنی کے جواب سے مطمئن نہ ہو تو، آپ مندرجہ ذیل ایکسٹرنل انڈیپنڈنٹ فورم کے ساتھ اپنی شکایت کا اندراج کروا سکتے ہیں:

1) **وفاقی انشورنس محتسب**

سیکنڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی
انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی
فون نمبر: 021-9920771-62
ویب سائٹ: www.fio.gov.pk/
نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

2) **دفتری رابطہ کار – کراچی**

سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی
سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2
ولاس روڈ، آف آئی آئی چندریگڑھ روڈ، کراچی
فون نمبر: 021-32414204
ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk

نوٹ: صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں.

3) **دفتری رابطہ کار-لاہور**

سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی

کمپنی رجسٹریشن آفس-لاہور،ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4rth فلور،

ایجرٹن روڈ،لاہور

فون نمبر:042-99204962-66

ای میل:sdrc.lhr@secp.gov.pk

نوٹ: بھکر،خوشاب،میانوالی،جہلم،چکوال،راولپنڈی اور اٹک کے سوا پنجاب کے تمام اضلاع کے پالیسی ہولڈر لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

4) **دفتری رابطہ کار—اسلام آباد**

سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی

سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

تھرڈ فلور،این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو

بلیو ایریا،اسلام آباد

فون نمبر:021-9207091-4

ای میل ایڈریس:sdrc.isb@secp.gov.pk

نوٹ:اسلام آباد کیپٹل ٹیریٹری، خیبر پختونخوا، گلگت بلتستان، آزاد جموں و کشمیر اور صوبہ پنجاب کے مغربی حصے (یعنی بھکر،خوشاب،میانوالی، جہلم، چکوال،راولپنڈی اور اٹک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں-

انشورنس کمپنی کے خلاف شکایت سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکٹر کا ریگولیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جا سکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ ،63 جناح ایونیو،

بلیو ایریا،اسلام آباد۔

فون:ٹول فری051-9207091-4/080088008

ای میل:complaints@secp.gov.pk

شکایات کی آن لائن فائلنگ کے لئے) https://sdms.secp.gov.pk/

نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔