

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:

Mr. Syed Hasan Mahmood
Company Secretary and Compliance and Risk Manager
Chubb Insurance Pakistan Limited
6th Floor, NIC Building
Abbasi Shaheed Road,
Off Shahrah e Faisal
Karachi 74400
Phone: 021-111-789-789/ 0800-54321
Email: pakistan@chubb.com

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: -

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

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

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

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 پتے پر بھیجیں۔

جناب سید حسن محمود
کمپنی سکرٹری کمپلائنس اور رسک مینیجر
جب انشورنس پاکستان لمیٹڈ
6th فلور این آئی سی بلڈنگ، عباسی شہید روڈ
اف شاہراہ فیصل، کراچی 74400
فون: 0800-54321/92-21-111-789-789
فیکس: 92-21-3568 3935
ای میل: pakistan@chubb.com

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
انٹرسی 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 ہولڈرز، آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

(2) دفتری رابطہ کار - کراچی

سمال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی
سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2
ولاس روڈ، آف آئی آئی چندریگرہ 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

سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی

کمپنی رجسٹریشن آفس- لاہور، البوسوی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4th فلور،

ایجرٹن روڈ، لاہور

فون نمبر: 042-99204962-66

ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk

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

(4) دفتری رابطہ کار- اسلام آباد

سال ڈسپوٹس 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 انک 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 سیلر کارگولڈ ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو،

بلیو ایریا، اسلام آباد۔

فون: ٹول فری 051-9207091-4/080088008

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 و کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔