

# 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: Syed Waqas Ahmed

Designation: Head of Policy Administration

Contact #:

Email: syed.waqas@punjablife.com.pk

Address: 1st Floor, Punjab Engineering Congress Building, 97 A/D-1, Liberty Market, Gulberg III, Lahore.

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/](http://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.

Direct No.: 021-99002021, UAN: 021-111-117-327

Email: [sdrc.khi@secp.gov.pk](mailto: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.

Direct No.: 042-99014050, UAN: 042-111-117-327

Email: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto: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.

Direct No.: 051-9195391, UAN: 051-111-117-327

Email: [sdrc.isb@secp.gov.pk](mailto: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.  
Toll Free No.: Toll free 080088008  
Email: [complaints@secp.gov.pk](mailto: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 شکایات درج ذیل پتے پر بھیجیں۔

نام: سید وقاص احمد  
 عہدہ: ہیڈ آف پالیسی ایڈمنسٹریشن  
 رابطہ نمبر:  
 ای میل: syed.waqas@punjablife.com.pk  
 پتہ: پہلی منزل، پنجاب انجینئرنگ کانفرنس بلڈنگ، 97 اے /  
 ڈی-1، لہرنی مارکیٹ، گلبرگ III، لاہور۔

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

<p>1) وفاقی انشورنس مقننہ سیکرٹریٹ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی، ہنگی بلڈنگ، پلاٹ 5/197، ڈاکٹر دادو پوتاروڈ، کراچی فون نمبر: 021-9920771-62 ویب سائٹ: <a href="http://www.fio.gov.pk">www.fio.gov.pk</a>                  نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان وفاقی انشورنس مقننہ (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>	<p>2) دفتری رابطہ کار۔ کراچی سال ڈیپوٹس ریڈولوشن کمیٹی سیشلز ڈیپارٹمنٹ Sth فلور سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2، ولاس روڈ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی ڈائریکٹ نمبر: 021-99002021، پوے این: 021-117-111-117-327 ای میل: <a href="mailto:sdrc.khi@secp.gov.pk">sdrc.khi@secp.gov.pk</a> نوٹ: صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>
<p>4) دفتری رابطہ کار۔ اسلام آباد سال ڈیپوٹس ریڈولوشن کمیٹی سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو، اسلام آباد ڈائریکٹ نمبر: 051-9195391، پوے این: 051-117-111-117-327 ای میل: <a href="mailto:sdrc.isb@secp.gov.pk">sdrc.isb@secp.gov.pk</a> نوٹ: اسلام آباد کمیٹی ٹریڈری، خیبر پختونخوا، گلگت بلتستان 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۔</p>	<p>3) دفتری رابطہ کار۔ لاہور سال ڈیپوٹس ریڈولوشن کمیٹی کمپنی رجسٹریشن آفس۔ لاہور، ایبوسی لیٹ ہاؤس، 3rd، 4th فلور، ایگیشن روڈ، لاہور ڈائریکٹ نمبر: 042-99014050، پوے این: 042-117-111-117-327 ای میل: <a href="mailto:sdrc.lhr@secp.gov.pk">sdrc.lhr@secp.gov.pk</a> نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے تمام اضلاع کے پالیسی ہولڈر لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>

انشورنس کمپنی کے خلاف شکایت سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس ریگولیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر درج کرائی جاسکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان  
 ایات کی آن  
 این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایونیو،  
 بیوا ایریا، اسلام آباد۔  
 ٹول فری نمبر: ٹول فری 080088008  
 ای میل: [complaints@secp.gov.pk](mailto:complaints@secp.gov.pk)  
 ٹیک لائن فائلنگ کے لیے: <https://sdms.secp.gov.pk>

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