

Complaints Resolution Forums

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: IGI General Insurance
 Name of the focal person for grievance handling: Saira Sheikh
 Designation: Compliance Officer
 Email: complaints@igi.com.pk
 Contact No. (Landline & Cell Phone): 021-111-308-308 Ext. 821; 0300 0457221
 Postal Address: 5-F.C.C., Syed Maratib Ali Road, Gulberg II, 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

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

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

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

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
 Email: complaints@secp.gov.pk
 https://sdms.secp.gov.pk (for online filing 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۔

بیمہ کمپنی کا نام: آئی جی جنرل انشورنس
 کمپنی کی جانب سے شکایت کے ازالے کے لئے نامزد آفیسر کا نام: سائرہ شیخ
 آفیسر کا عہدہ: کمپلائنس آفیسر
 آفیسر کا ای میل ایڈریس: complaints@igi.com.pk

کمپنی کا رابطہ نمبر (لینڈ لائن اور سیل فون): 021-111-308-308 Ext. 821; 0300 0457221

کمپنی کا پوسٹل ایڈریس: 5-ایف.سی.، سید مراتب علی روڈ، گلبرگ II، لاہور

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، پاکستان ریڈ کرسینٹ سوسائٹی، نیکیس بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی
 فون نمبر: 021-99207761-62 ویب سائٹ: www.fio.gov.pk

Note: 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 کارسماں ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی - کراچی

سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5 فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2، ولاس روڈ، آف آئی جی چندریگر روڈ، کراچی
 ڈائریکٹ نمبر: 021-99002021 یا ایس ایم نمبر: 021-111-117-327 ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk

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

(3) دفتری رابطہ کار، سماں ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی - لاہور

کمپنی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4th فلور، ایگریٹون روڈ، لاہور
 ڈائریکٹ نمبر: 042-99014050 یا ایس ایم نمبر: 042-111-117-327 ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk

Note: 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 سماں ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی - اسلام آباد

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھر ڈھور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو، بیوا ریڈ، اسلام آباد
 ڈائریکٹ نمبر: 051-9195391 یا ایس ایم نمبر: 051-111-117-327 ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk

Note: نوٹ: اسلام آباد کیپٹل ٹیریٹری، خیبر پختونخوا، گلگت بلتستان، آزاد جموں 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 سیکرٹری کارگیولڈ 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، بیوا ریڈ، اسلام آباد۔

فون: ٹول فری 080088008

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

Note: 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۔