

CUSTOMER COMPLAINTS LEAFLET بیمہ پالیسی کے متعلق شکایات

Chubb is committed to providing high quality service and the way in which we handle complaints is an integral part of our service to customers.

This guide will help you inform us of your concerns so we can try to resolve them.

How to Complain

You may contact our office to complain in one of the following ways:

- By email at pakistan@Chubb.com
- By telephone on + 92 21 111789 789 / 0800 54321
- By letter to:

Mr. Syed Hasan Mahmood

Company Secretary and Head of Compliance and Risk
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

Please quote policy details on any correspondence.

We will endeavour to resolve your complaint at the earliest. However, your complaint may require further investigation. If so, we will send you a written acknowledgement within 2 working days of receipt of your complaint stating:

- How we will handle it;
- Who will handle it;
- What you need to do, if anything;

Your complaint will be investigated by a senior member of our team.

You will be sent a detailed response within 7-15 working days of receiving your complaint, depending on the nature of the issue.

If you have any concerns in the meantime, you can contact the person identified on the acknowledgement letter.

Our response will either:

- Accept your complaint and offer some form of redress, if necessary
- Reject the complaint giving full reasons for doing so

Not satisfied with our response?

If you have received a final response to your complaint from us and you are not satisfied, you may refer your complaint to the Chief Executive of Chubb Insurance Pakistan Limited for a second review, at the following address:

The Chief Executive
Chubb Insurance Pakistan Limited
6th Floor, NIC Building
Abbasi Shaheed Road
Off Shahrea Faisal
Karachi

Any referral to the Chief Executive should be made within 30 days from your receipt of our response.

If you are not satisfied with the response you receive from the Chief Executive, you may refer your complaint to the Federal Insurance Ombudsman's Secretariat.

اگر آپ کو اپنی بیمہ پالیسی کے متعلق انشورنس کمپنی، بروکر، ایجنٹ، سروئیر یا بینک نمائندے کے خلاف کوئی شکایت ہو تو آپ درج ذیل دفاتر میں رابطہ کر سکتے ہیں:۔

The referral should be in writing to:

Federal Insurance Ombudsman
2nd Floor, Pakistan Red Crescent Society
Annexe Building, Plot # 197/5
Dr. Doud Pota Road, Karachi
Phone: 021-99207760
Website: www.fio.gov.pk

وفاقی انشورنس محتسب
سیکنڈ فلور، پاکستان ریڈ کریسنٹ سو سائٹی، انیکسی بلڈنگ،
پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی
فون: 021-99207760
www.fio.gov.pk

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 Head of Compliance and Risk
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 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: 021-99207760
Website: www.fio.gov.pk/
Note: Policy holders 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: 021-99002021
UAN: 021-111-117-327
Email: sdre.khi@secp.gov.pk
Note: Policy holders 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: 042-99014050
UAN: 042-111-117-327
Email: sdre.lhr@secp.gov.pk
Note: Policy holders 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: 051-9195391
UAN: 051-111-117-327
Email: sdre.isb@secp.gov.pk
Note: Policy holders 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 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، بائینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ انشورنس کمپنی کو براہ راست اپنی شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں۔

جناب سید حسن محمود
کمپنی سکریٹری اور ہیڈ آف کمپلائنس اور رسک
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
انٹیکس بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پتارو، 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

سال ڈسپوٹس ریزیولوشن کمیٹی
سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2
دلاس روڈ، آئی آئی چندریگو ہروڈ، کراچی
فون نمبر: 021-32414204

ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk

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

(3) دفتری رابطہ کار - لاہور

سال ڈسپوٹس ریزیولوشن کمیٹی
کمپنی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایسوی ایٹ ہاؤس، 3rd ایئرڈ 4th فلور،
ایجنٹ 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 ریزیولوشن 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 کمپنیز ٹریڈنگ، گلگت بلتستان، آزاد جموں 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 سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکرٹری کارگیولیٹور 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 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 ہولڈرز، آزاد جموں کشمیر، گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔