

## 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 focal person for grievance handling	Mr. Anwar Ahmed Malik
Designation	Head of Compliance & Grievance Department
Email	<a href="mailto:grievance@agico.com.pk">grievance@agico.com.pk</a>
Contact Number (Landline & Cell Phone)	P: 051-9028203, 051-9028101-102, M: 0321-5166544
Postal Address	Head Office, 3rd Floor, AWT Plaza, The Mall, Rawalpindi

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.  
Phone: 021-32414204, 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.  
Phone: 042-99204962-66, Email: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto:sdrc.lhr@secp.gov.pk)

Note: Policyholders from all districts of Punjab except Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jehlum, 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](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, Jehlum, 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](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 شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں

کمپنی کی جانب سے شکایت کے اڑاسے کے لئے ہزار ہا فرکانہ / انوار اسمگل  
 ایڈز آف گیمپائنس / گریوئنس ڈیپارٹمنٹ  
 grievance@agico.com.pk  
 051-9028203, 051-9028101-102, 0321-5166544  
 کمپنی کو رابٹینڈ (ایئر انڈون اریبل فون)  
 کمپنی کو پاپٹل اریبل  
 ہیڈ آفس، تھرڈ فلور، اے ڈبلیو بی پلازہ مال روڈ راولپنڈی

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

## 1) وفاقی انشورنس محاسب

سیکرٹری فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی انٹیکس بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پھاروڈ، 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 محاسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

## 2) دفتری رابطہ کار - کراچی

سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمپنی  
 سوئٹا سٹریٹ کیمپنڈ ڈویژن 5th، فلور، ٹیٹل لائف بلڈنگ نمبر 2، ولاس روڈ، آئی آئی چندر گیلوہ روڈ، 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 کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

## 3) دفتری رابطہ کار - لاہور

سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمپنی  
 کمپنی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایوبی ایٹ بلاک 3rd، اینڈ 4th فلور، ایگریجن روڈ، لاہور  
 فون نمبر: 042-99204962 ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk  
 نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور رانک کے صوبہ پنجاب کے تمام اضلاع کے پالیسی ہولڈر لاہور میں قائم کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

## 4) دفتری رابطہ کار - اسلام آباد

سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمپنی  
 سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو، بیو ایریا، اسلام آباد  
 فون نمبر: 021-9207091-4 ای میل: sdre.isb@seep.gov.pk  
 نوٹ: اسلام آباد، کینٹ، ٹیٹل ٹیری، خیبر پختونخوا، گلگت بلتستان، آزاد جموں و کشمیر اور صوبہ پنجاب کے مغربی حصے (یعنی بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور رانک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر اسلام آباد میں قائم کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

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

## سیکرٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ 63، جناح ایونیو، بیو ایریا، اسلام آباد۔ فون: 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 ہولڈرز آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں