

Complaint Procedure

Habib Insurance Company Limited welcomes customer complaints to improve our products and services. We encourage you to provide your complaint by emailing us info@habibinsurance.net

You may also submit complaint through the following channels.

Customer Complaint Unit

Landline: +92(21)-32425030

Mobile: +92-300-2034976

UAN: +92(21) 111-03-03-03

Fax No: +92 (21) 32421600

Company Website: <https://www.habibinsurance.net/complaints>

Address: 1st floor, state Life Building No. 6, Habib Square, M.A Jinnah Road, Karachi, 74000.

- Please make sure to provide complete information (Name, CNIC / Passport / NTN number, Mobile Number / Email Address / Mailing Address, complete details about the complaint and any other information / document deemed necessary by the complainant).
- Complaint Number will be provided to you through SMS / Email / Letter / Call within 2 working days of receipt of complaint.
- An interim response will be sent within 7-15 working days depending upon the nature of your complaint.
- We will attempt to Resolve your complaint as soon as possible and will not exceed 30 days from the date of lodgment of complaint.
- If the Complainant at any time observes that the Customer Complaint Unit then the complainant may directly record his/her grievance to the following person.

Murtaza Hussain | Chief Financial Officer

Email: murtaza.husain@habibinsurance.net

UAN: +92(21) 111-03-03-03

1st floor, state Life Building No. 6, Habib Square, M.A Jinnah Road, Karachi, 74000.

However, in case if Habib Insurance Company Limited 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 no #197/5,
Dr. Daud Pota Road, Karachi.
Phone: 021-99207761-62
Website: www.fio.gov.pk

2) OFFICIAL COORDINATOR, SMALL DISPUTES RESOLUTION COMMITTEE (KARACHI)

Specialized Companies Division, 5th floor,
State Life Building no.2, Wallance Road,
Off I.I. chundrigar Road, Karachi.
Phone: 021-99207761-62
Email: sdrc.khi@secp.gov.pk

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

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

Complaint against an insurance company may also be filed with securities and Exchange commission of Pakistan (insurance regulator in Pakistan) at the following address:

SECURITY 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/](https://sdms.secp.gov.pk/)

شکایت درج کرانے کا طریقہ کار

حبیب انشورنس کمپنی لمیٹڈ اپنی پروڈکٹس اور سروسز کو بہتر بنانے کے لئے صارفین کی شکایات کا خیر مقدم کرتی ہے۔ ہم آپ کی شکایات کو info@habibinsurance.net پر ای میل کے ذریعے فراہم کرنے کی حوصلہ افزائی کریں گے۔

آپ درج ذیل طریقہ کار کے ذریعے بھی اپنی شکایات جمع کرا سکتے ہیں:

کسٹمر شکایت یونٹ

لینڈ لائن نمبر: +92 (21) 32425030

موبائل نمبر: +92-300-2034976

یو اے این نمبر: +92 (21) 111-03-03-03

فیکس نمبر: +92 (21) 32421600

کمپنی ویب سائٹ: <https://www.habibinsurance.net/complaints>

ایڈریس: پہلی منزل، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 6، حبیب اسکوائر، ایم اے جناح روڈ، کراچی-74000

• براہ مہربانی مکمل معلومات (نام، سی این آئی سی/ پاسپورٹ/ این ٹی این نمبر/ موبائل نمبر/ ای میل ایڈریس/ ڈاک کا ایڈریس، شکایات کے بارے میں مکمل تفصیلات اور دیگر معلومات/ شکایات کنندہ کی جانب سے ضروری تصور کئے جانے والے دستاویزات) کی فراہمی کو یقینی بنائیں۔

• آپ کو شکایتی نمبر ایس ایم ایس/ ای میل/ لیٹر/ کال کے ذریعے شکایت کی وصولی کے لئے 2 کام کے دنوں کے اندر موصول ہو جائے گا۔

• آپ کی شکایت کی نوعیت کے مطابق ایک عبوری جواب 7 تا 15 کام کے دنوں کے اندر ارسال کر دیا جائے گا۔

• ہم آپ کی شکایت پر جلد از جلد کارروائی کی کوشش کریں گے اور یہ مدت شکایت درج کرانے کی تاریخ سے 30 دن کی مدت سے زائد نہ ہوگی۔

• اگر کسی بھی وقت شکایت کنندہ اس امر کا جائزہ لے کر کسٹمر کمپلیٹ یونٹ کو براہ راست اپنی پریشانی/ شکایت ریکارڈ کرا سکتا ہے تو درج ذیل افراد سے رابطہ کرے۔

مرتضیٰ حسین، چیف فنانشل آفیسر

ای میل ایڈریس: murtaza.husain@habibinsurance.net

یو اے این نمبر: +92 (21) 111-03-03-03

پہلی منزل، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 6، حبیب اسکوائر، ایم اے جناح روڈ، کراچی-74000

تاہم اگر حبیب انشورنس کمپنی لمیٹڈ آپ کی شکایت کو دور کرنے میں ناکام رہے تو آپ درج ذیل پتوں پر دیگر بیرونی آزاد فورمز کے پاس اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں:

۱۔ وفاقی انشورنس محتسب

دوسری منزل، پاکستان ریڈ کریسنٹ سوسائٹی، انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوٹہ روڈ، کراچی۔

فون: 99207761-62 (021)، ویب سائٹ: www.fio.gov.pk

۲۔ آفیشل کوآرڈینیٹر، اسمال ڈسپوٹس ریزولیشن کمیٹی (کراچی)

اسپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5 ویں منزل، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2، ویلس روڈ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی۔

فون: 99207761-62 (021)، ایل میل: sdrc.khi@secp.gov.pk

۳۔ آفیشل کوآرڈینیٹر، اسمال ڈسپوٹس ریزولیشن کمیٹی (لاہور)

کمپنی رجسٹریشن آفس لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، تیسری اور چوتھی منزل، 7-اے گارٹن روڈ، لاہور۔

فون: 99204962-66 (042)، ایل میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk

۴۔ آفیشل کوآرڈینیٹر، اسمال ڈسپوٹس ریزولیشن کمیٹی (اسلام آباد)

انشورنس ڈویژن، تیسری منزل، این آئی سی بلڈنگ، 63-جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد۔

فون: 99207091-4 (051)، ایل میل: sdrc.isb@secp.gov.pk

انشورنس کمپنی کے خلاف شکایت سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (پاکستان میں انشورنس ریگولیٹر) درج ذیل ایڈریس پر بھی داخل کر سکتے ہیں۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (ایس ای سی پی)

این آئی سی بلڈنگ، 63-جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد۔

فون: ٹال فری 080088008، ای میل: complaints@secp.gov.pk

ویب سائٹ: <https://www.sdms.secp.gov.pk/>