



## GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

If you have any complaint or grievance with respect to your insurance policy, you may send your complaint to our “Grievance Function” at the provided address;

help@askarilife.com  
021-111-225-275 & 0333-2392630  
Office No.1104, 11th Floor, Emerald Tower,  
Plot No. G-19, Block 5, KDA Improvement  
Scheme No.5, Clifton, Karachi.

### DOCUMENTS REQUIRED FOR COMPLAINT REGISTRATION

Please submit the following documentation at the time of lodging the complaint so that your complaint can be handled timely.

Written complaint letter duly signed by the policyholder/complainant with details of the complaint

Copy of the valid CNIC of the policyholder/complainant.

Any other supporting document

The complaint can be registered either through courier mail, email, contact center or by calling to our Grievance Function’s number mentioned herein. We will ensure to resolve your complaint within 30 days from the date of receipt of complaint.

In case, we are not able to resolve your complaint, you may contact Federal Insurance Ombudsman at the following address;

Federal Insurance Ombudsman Secretariat, 2nd Floor, PRCS Annexe Building  
Plot No: 197/5, Dr. Daudpota Road, Karachi, Pakistan.  
Phone: 021-99207761-62 | Website: www.fio.gov.pk/



## شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

help@askarilife.com  
021-111-225-275 اور 0333-2392630

آفس نمبر 1104، 11 ویں منزل، ایئر لڈ اور،  
پلاٹ نمبر 19-G، بلاک 5، کے ڈی اے اپروومنٹ اسکیم نمبر 5،  
کلفٹن، کراچی۔

اگر آپ کو اپنی انشورنس پالیسی کے حوالے  
سے کوئی شکایت یا گریوینس ہو تو آپ اپنی  
شکایت ہمارے "گریوینس فنکشن"  
کو فراہم کردہ ایڈریس پر بھیج سکتے ہیں؛

### شکایت درج کرانے کے لیے درکار دستاویزات

آپ کی شکایت کو بروقت حل کرنے کے لیے درج ذیل دستاویزات شکایت درج کراتے وقت جمع کرائیں۔

پالیسی ہولڈر/شکایت کنندہ کے دستخط شدہ شکایت کا خط حس میں شکایت کی تفصیلات دی گئی ہوں

پالیسی ہولڈر/شکایت کنندہ کی درست سی این آئی سی کی کاپی

کوئی اور معاون دستاویزات

شکایت کو کوریئر میل، ای میل، کانٹیکٹ سینٹر یا ہمارے گریوینس فنکشن کے نمبر پر کال کر کے درج کرایا جاسکتا ہے۔ ہم آپ کی شکایت کی وصولی کی  
تاریخ سے 30 دن کے اندر آپ کی شکایت کو حل کرنے کی کوشش کریں گے۔

اگر ہم آپ کی شکایت کو حل کرنے میں کامیاب نہیں ہو پاتے، تو آپ وفاقی انشورنس محتسب سے مندرجہ ذیل ایڈریس پر رابطہ کر سکتے ہیں؛

وفاقی انشورنس محتسب سیکرٹریٹ، دوسری منزل، پی آر سی ایس اینٹیکسی بلڈنگ،

پلاٹ نمبر: 197/5 ڈاکٹر داؤد پوتاروڈ، کراچی، پاکستان

فون: 021-99207761-62 | ویب سائٹ: www.fio.gov.pk