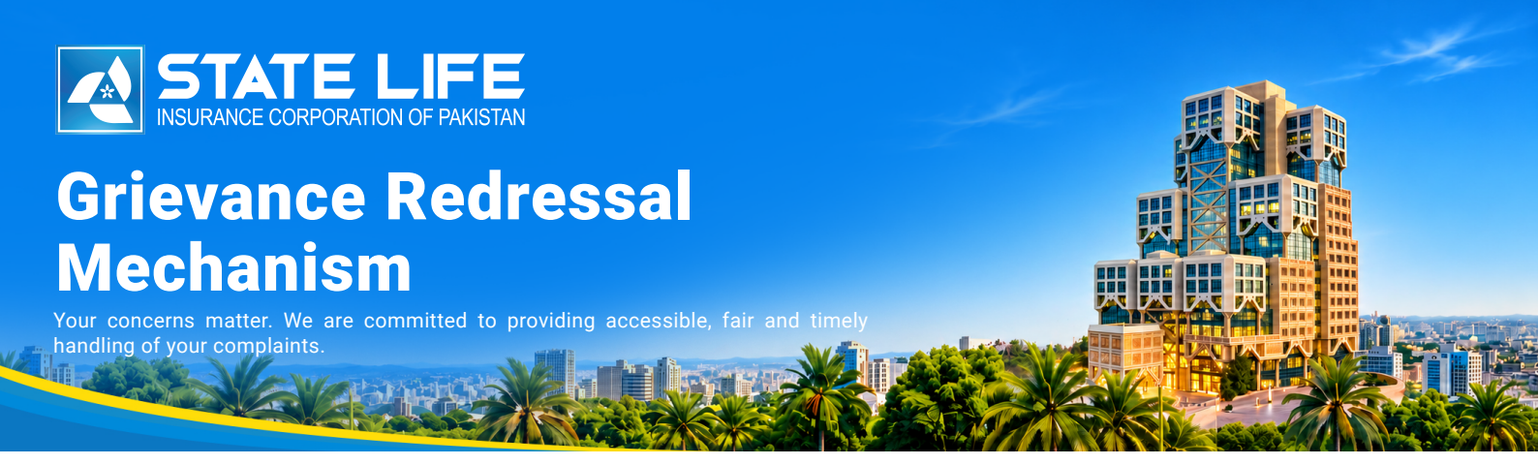
STATE LIFE
INSURANCE CORPORATION OF PAKISTAN

Grievance Redressal Mechanism

Your concerns matter. We are committed to providing accessible, fair and timely handling of your complaints.



Complaint Registration with State Life

State Life Insurance Corporation of Pakistan is committed to providing quality services and ensuring the fair and timely resolution of policyholders' grievances. In the event of any complaint, concern or dissatisfaction relating to the Corporation's products or services, policyholders and other concerned persons are encouraged to approach the Corporation through its Complaint Management System (CMS) by registering their complaints at the following link or using following communication channels:

Click the link below to register your complaint with Complaint Management System

https://statelife.com.pk/registercomplaint

OR

Call Center
051-111-777-542

Health Helpline (Toll Free)
0800-09009

complaints@statelife.com.pk

Postal Address
State Life Head Office, No. 9, State Life Building,
Dr. Ziauddin Ahmed Road, Karachi – 75530

The Corporation endeavors to address and resolve all complaints promptly, fairly and in accordance with the applicable laws, regulations and prescribed procedures.

External Grievance Redressal Forums

Where a complaint is not satisfactorily resolved by the Corporation, or remains unresolved within thirty (30) days of its submission, the complainant may, subject to the applicable jurisdiction and prescribed procedures, seek redressal from the following independent external forums:

Office of the Wafaqi Mohtasib (Federal Ombudsman)

Address: 36-Constitution Avenue, Sector G-5/2, Islamabad, Pakistan.
Telephone: **+92 51 9217200** / **+92 51 9217201** | Helpline:**1055**
Website: https://mohtasib.gov.pk/

Federal Insurance Ombudsman (For Non-Government Insurance Companies)

Policyholders having complaints against other insurance companies may approach the Federal Insurance Ombudsman for redressal of their grievances.

Small Disputes Resolution Committee (SDRC)

SDRC - Karachi

Address: 5th Floor, State Life Building No. 2, Wallace Road, Off I.I. Chundrigar Road, Karachi.
Telephone: **021-32414204**
UAN: **021-111-117-327**
Email: **sdrc.khi@secp.gov.pk**
Jurisdiction: Policyholders belonging to Sindh and Balochistan.

SDRC - Lahore

Address: Associate House, 3rd & 4th Floor, 7-Egerton Road, Lahore.
Telephone: **042-99204962–66**
UAN: **042-111-117-327**
Email: **sdrc.lhr@secp.gov.pk**
Jurisdiction: Policyholders belonging to all districts of Punjab, except Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock.

SDRC - Islamabad

Address: 3rd Floor, NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad.
Telephone: **051-9207091–4**
UAN: **051-111-117-327**
Email: **sdrc.isb@secp.gov.pk**
Jurisdiction: Policyholders belonging to Islamabad Capital Territory, Khyber Pakhtunkhwa, Gilgit-Baltistan, Azad Jammu and Kashmir, and the districts of Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock in Punjab.

Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP)

Policyholders may also lodge complaints against the Corporation with the Securities and Exchange Commission of Pakistan, subject to its regulatory jurisdiction, through the following channels:

Address: NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad.
Toll-Free Helpline: **0800-88008**
Email: **complaints@secp.gov.pk**
Online Complaint Portal: **https://sdms.secp.gov.pk/**



اسٹیٹ لائف
انشورنس کارپوریشن آف پاکستان

شکایات کے ازالے کے طریقہ کار

آپ کے خدشات ہمارے لیے اہم ہیں۔ ہم آپ کی شکایت کے قابل رسائی، منصفانہ اور بروقت ازالے کے لیے پر عزم ہیں۔

اسٹیٹ لائف میں شکایات کا اندراج

اسٹیٹ لائف انشورنس کارپوریشن آف پاکستان معیاری خدمات کی فراہمی اور پالیسی ہولڈرز کی شکایات کے منصفانہ اور بروقت ازالے کے لیے پُرعزم ہے۔ کارپوریشن کی مصنوعات یا خدمات سے متعلق کسی بھی شکایت، مسئلے یا عدم اطمینان کی صورت میں پالیسی ہولڈرز اور دیگر متعلقہ افراد درج ذیل لنک یا رابطے کے ذرائع استعمال کرتے ہوئے کارپوریشن کے کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم کے ذریعے اپنی شکایات درج کروا سکتے ہیں۔

کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم کے ذریعے اپنی شکایت درج کروانے کے لیے درج ذیل لنک پر کلک کریں۔

https://statelife.com.pk/registercomplaint

یا

کال سینٹر
051-111-777-542

ہیلتھ ہیلپ لائن (ٹول فری)
0800-09009

complaints@statelife.com.pk

اسٹیٹ لائف ہیڈ آفس، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 9، ڈاکٹر ضیاء الدین احمد روڈ، کراچی—75530۔

کارپوریشن تمام شکایات کے فوری، منصفانہ اور مؤثر ازالے کے لیے قابل اطلاق قوانین، ضوابط اور مقررہ طریقۂ کار کے مطابق اقدامات کرتی ہے۔

شکایات کے ازالے کے لیے بیرونی فورمز

اگر کارپوریشن کی جانب سے کسی شکایت کا تسلی بخش ازالہ نہ ہو یا شکایت درج کروانے کے تیس (30) دن کے اندر اس کا حل نہ نکل سکے تو شکایت کنندہ متعلقہ ادارے کے قانونی دائرۂ اختیار اور مقررہ طریقۂ کار کے مطابق درج ذیل آزاد بیرونی فورمز سے رجوع کر سکتا ہے۔

وفاقی محتسب (Federal Ombudsman)

پتہ: 36 - کانسٹی ٹیوشن ایونیو، سیکٹر G-5/2، اسلام آباد، پاکستان۔
ٹیلی فون: +92 51 9217201 / +92 51 9217200 | ہیلپ لائن: 1055
ویب سائٹ: https://mohtasib.gov.pk/

وفاقی انشورنس محتسب (غیر سرکاری انشورنس کمپنیوں کے لیے)

دیگر انشورنس کمپنیوں کے خلاف شکایات رکھنے والے پالیسی ہولڈرز اپنی شکایات کے ازالے کے لیے وفاقی انشورنس محتسب سے رجوع کر سکتے ہیں۔

کمیٹی برائے تصفیۂ چھوٹے تنازعات (SDRC)

کراچی - (SDRC)

پتہ: پانچویں منزل، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2، والیس روڈ، آئی آئی چندریگر روڈ سے متصل، کراچی۔
ٹیلی فون: 021-32414204
یو اے این: 021-111-117-327
ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk
دائرہ اختیار: سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈرز۔

لاہور - (SDRC)

پتہ: ایسوسی ایٹ ہاؤس، تیسری اور چوتھی منزل، 7-ایجرٹن روڈ، لاہور۔
ٹیلی فون: 042-99204962-66
یو اے این: 042-111-117-327
ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk
دائرہ اختیار: پنجاب کے تمام اضلاع سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈرز، سوائے جھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے۔

اسلام آباد - (SDRC)

پتہ: تیسری منزل، این آئی سی بلڈنگ، 63-جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد۔
ٹیلی فون: 051-9207091-4
یو اے این: 051-111-117-327
ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk
دائرہ اختیار: اسلام آباد کیپیٹل ٹیریٹری، خیبر پختونخوا، گلگت بلتستان، آزاد جموں و کشمیر اور پنجاب کے اضلاع جھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈرز۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (SECP)

پالیسی ہولڈرز کارپوریشن کے خلاف اپنی شکایات سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (SECP) کے متعلقہ قانونی و ضابطہ جاتی دائرہ اختیار کے تحت درج ذیل ذرائع سے بھی درج کروا سکتے ہیں۔

پتہ: این آئی سی بلڈنگ، 63-جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد۔
ٹول فری ہیلپ لائن: 0800-88008
ای میل: complaints@secp.gov.pk
آن لائن شکایات پورٹل: https://sdms.secp.gov.pk/