PRESS RELEASE

For immediate release
March 26, 2020

SECP guides Insurers to facilitate insurance policyholders during COVID-19

ISLAMABAD, March 26: Amid outbreak of COVID-19 (Coronavirus) in Pakistan, the Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP) has issued guidance to insurance companies for imparting maximum facilitation to insurance policyholders and claimants during this difficult time.

The outbreak of Coronavirus has caused disruption to everyday lives and routine of all persons including insurance policyholders, hence, it was felt important that the insurance policyholders are provided with maximum relief and facilitation in all operational aspects related to insurance policies in such testing times.

SECP has encouraged insurance companies to use digital or online payment modes for receipt of insurance premium and disbursement of claim payments. Insurers have been advised to consider utilization of electronic mediums such as SMS, emails, WhatsApp or mobile phones etc. for handling claims, delivery of policy documents, and issuance of pre-authorizations for treatment in hospitals.

Insurers have been further advised to consider waiving off non-mandatory documentary requirements for claims processing and have been encouraged to use alternative methods for verifying the authenticity of claims in case claimants are unable to furnish a particular document due to unavoidable circumstances.

SECP believes that such measures will aid in improving the policy servicing to insurance policyholder in current scenarios and will ultimately lead towards creation of healthy relationship between insurers and insurance policyholders.

کروناوائرس: ایس ای سی پی نے بیمہ صارفین کو کلیم کی ادائیگی میں آسانی فراہم کرنے کی ہدایات جاری کر دیں

اسلام آباد (مارچ 26) سکیورٹیز اینڈ ایکس چینج کمیشن آف پاکستان نے ملک میں کروناوائرس کے پھیلاؤ سے پیدا ہونے والی صورتحال کے باعث انشورنس پالیسی ہولڈروں اور بیمہ کلیم دائر کرنے والے صارفین کو زیادہ سے زیادہ آسانیاں فراہم کرنے کے لئے انشورنس کمپنیوں کو ہدایات جاری کر دی ہیں۔

موجودہ صورتحال نے زندگی کے ہر شعبہ کو متاثر کیا ہے لہذا یہ ضروری ہے کہ انشورنس پالیسی ہولڈروں کو زیادہ سے زیادہ ریلیف اور سہولت فراہم کی جائے۔ ایس ای سی پی نے کمپنیوں کو ہدایت کی ہے کہ انشورنس پریمیم کی وصولیوں اور بیمہ کلیموں کی ادائیگی کے لئے رقم کی منتقلی آن لائن طریقہ سے کی جائے جبکہ انشورنس کمپنیاں بیمہ کی دستاویزات کی فراہمی، وصولی اور صارف سے رابطہ کے لئے ای میل، ٹیلی فون، موبائل فون میسیجز وغیرہ کا استعمال کیا

جائے۔ خاص طور پر ہیلتھ انشورنس پالیسی ہولڈروں کو پالیسی کے تحت ہسپتالوں میں علاج کی منظوری اور بیمہ کی دستاویزات کی فوری فراہمی ڈیجیٹل ذرائع سے کی جائے۔

اس کے علاوہ کمپنیوں کو ہدایت کی گئی ہے کہ بیمہ کے کلیم کی منظوری وادائیگی کے لئے کم سے کم دستاویزات کا تقاضا کیا جائے اور کم اہم دستاویزات اور شرائط کو ختم کر دیا جائے جبکہ دستاویزات کی تصدیق کے لئے غیر روائیتی طریقہ کار اپنائیں جائیں۔ کسی بھی پالیسی ہولڈر کے غیر معمولی حالات کی صورت میں شرائط وضوابط میں نرمی اختیار کی جائے۔اس مشکل وقت میں انشورنس پالیسی ہولڈروں کو بہترین سہولت اور خدمت فراہم کی جائے جس سے کمپنیوں اور پالیسی ہولڈروں کے مابین احترام اور اعتماد کا رشتہ پیدا ہو۔