

PRESS RELEASE

For immediate release

May 26, 2023

ایس ای سی پی نے انشورنس سیکٹر میں شکایات کے حل کے لئے جامع فریم ورک جاری کر دیا

اسلام آباد (26 مئی): سکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان نے انشورنس پالیسی ہولڈرز کے تحفظ اور شکایات کے جلد ازالے اور حل کے لیے جامع فریم ورک جاری کر دیا ہے۔

انشورنس سیکٹر کے لئے موجود کوڈ آف کارپوریٹ گورننس 2016 کے مطابق انشورنس کمپنیوں کو شکایات کے ازالے کے لئے جامع فریم ورک تشکیل دینا ضروری ہے۔ ایس ای سی پی نے پالیسی ہولڈرز کی شکایات کے فنکشن کی موثر فعالیت کے لیے تفصیلی تقاضوں کی اہمیت کو مد نظر رکھتے ہوئے، شکایت کے حل کے عمل کے قیام کے لیے تقاضے تجویز کیے ہیں۔ جاری کردہ تقاضوں میں شکایات سے نمٹنے کی پالیسی کی تشکیل، شکایات سے نمٹنے کے مرکزی نظام کی دیکھ بھال، شکایت درج کرانے کے طریقے، حساسیت کی بنیاد پر شکایات کی تقسیم، حساسیت کے حساب سے شکایات کے حل کے لیے ٹائم لائنز، شکایت کے حل وغیرہ کے عمل کے دوران پالیسی ہولڈر سے رابطے کے ضوابط، شکایات سے نمٹنے کے طریقہ کار اور دیگر دستیاب فورمز کی موجودگی سے متعلق آگاہی فراہم کرنا، مسلسل بہتری کے لیے نگرانی اور رپورٹنگ اور شکایات سے متعلق ڈیٹا کاریکارڈ رکھنا شامل ہیں۔

یہ ضروریات دیگر مالیاتی شعبوں اور بین الاقوامی بہترین طریقوں کے مطابق ہیں۔ یہ تقاضے تمام انشورنس کمپنیوں/تکافل آپریٹرز پر لاگو ہوں گے۔ اس سلسلے میں جاری کردہ سرکلر مذکورہ بالا تقاضوں کو منسلک کرتے ہوئے ایس ای سی پی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔