

PRESS RELEASE

For immediate release

May 26, 2023

SECP Issues Requirements for Grievance Handling Mechanisms for the Insurance Sector

ISLAMABAD, May 26: The Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP) has issued requirements for Grievance Handling Mechanism for the Insurance Sector to ensure effectiveness, robustness, and uniformity in the grievance handling function with the objective of protecting policyholders.

The Code of Corporate Governance for Insurers 2016 requires insurers to establish a grievance function. Giving due consideration to the importance of detailed requirements for effective functionality of the grievance function in light of the historical trend of policyholder complaints, minimum requirements for the establishment and functioning of a grievance management process have been prescribed.

Accordingly, the issued requirements cover areas of formulation of grievance handling policy, maintenance of a centralised grievance handling system, acceptable modes for lodging complaints, bifurcation of complaints on the basis of criticality, timelines for resolution of complaints on the basis of criticality, communication with policyholders during the process of complaint resolution, etc., imparting awareness relating to the existence of grievance handling mechanisms and other available forums, monitoring for continuous improvement, and reporting and record-keeping of complaints-related data.

These requirements are in line with other financial sectors and international best practises and will be applicable to all insurers and takaful operators.

The circular issued in this regard enclosing the above-referenced requirements is available at SECP's website at <https://www.secp.gov.pk/document/circular-no-7-of-2023-requirements-for-relating-to-grievance-handling-mechanism-for-insurers/?wpdmdl=47841&refresh=6470a134957b91685102900>.

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

اسلام آباد (26 مئی): سیکیورٹیز 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 گورنس 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۔