



No. BPRD/BCP/Misc/000917/25

February 24, 2025

The Presidents / CEOs  
All Banks / DFIs / MFBs

Dear Sir / Madam,

**AWARENESS OF FEDERAL INSURANCE OMBUDSMAN**

Please refer to our Letter No. BC&CPD/OSSD/26716/17 dated November 15, 2017 on the captioned subject.

In this regard, all financial institutions (FIs) dealing in Bancassurance are advised to ensure taking measures to promote awareness & facilitation of general public, potential and existing customers of Bancassurance, interalia, regarding Federal Insurance Ombudsman (FIO) as competent grievance resolution forum.

The FIs are reiterated to display the enclosed awareness messages, in English and Urdu languages, at prominent places / electronic boards and also to place the same on their websites.

Encl: (As above)

Yours truly,  
  
(Nadeem Abbas)  
Joint Director

Banking Policy & Regulations Department

State Bank of Pakistan StateBank\_Pak www.sbp.org.pk

Phone: 021-3311-5514

State Bank of Pakistan, I.I. Chundrigar Road, Karachi.

UAN: 021-111-727-111



# FEDERAL INSURANCE OMBUDSMAN

GOVERNMENT OF PAKISTAN

Helpline # 1082

**IF YOU HAVE ANY GRIEVANCE WITH INSURANCE COMPANY,  
LODGE YOUR COMPLAINT HERE**



## Direct Complaint Registration Method

Write a request on plain paper addressed to the Insurance Ombudsman, detailing your complaint. Include the name of the relevant insurance company, policy number, CNIC number, and your phone number in the request. Send the request to the nearest office address given below or submit it in person.



## Online Procedure

Open our website [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk), go to the Home menu, click on the Complaint option, then click on File Online Complaint, fill out the complaint form, and submit it.

**FOR MORE INFORMATION CONTACT WITH BELOW ADDRESS OR CONTACT NUMBERS**

## FEDERAL INSURANCE OMBUDSMAN SECRETARIAT

2nd Floor, PRCS Annexe Building, Plot # 197/5, Dr. Daudpota Road, Karachi, Pakistan

Tel: +92-21-99207760-62 Helpline : 1082



FOR WEBSITE

Website: [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk)



[federalinsuranceombudsman](https://www.facebook.com/federalinsuranceombudsman)



[fiopakistan](https://twitter.com/fiopakistan)



[fiopakistan](https://www.instagram.com/fiopakistan)



[federalinsuranceombudsmanpakistan](https://www.youtube.com/federalinsuranceombudsmanpakistan)

Helpline: 1082

Email: [infohq@fio.gov.pk](mailto:infohq@fio.gov.pk)



# وفاقی انشورنس محتسب



حکومت پاکستان

ہیلپ لائن # 1082

اگر آپ کو کسی بھی انشورنس کمپنی سے شکایت ہے  
تو آپ اپنی شکایت یہاں درج کروائیں۔



براہ راست جمع کرانے کا طریقہ

ایک سادہ کاغذ پر انشورنس محتسب کے نام ایک درخواست لکھیں جس میں اپنی شکایت کو  
تفصیلاً درج کریں۔ درخواست میں متعلقہ انشورنس کمپنی کا نام، پالیسی نمبر،  
قومی شناختی کارڈ نمبر اور فون نمبر دیئے گئے قریبی دفتر کو ارسال  
کردیں یا شخصی طور پر جا کر جمع بھیج کر سکتے ہیں۔



آن لائن طریقہ کار

ہماری ویب سائٹ [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk) کھول کر  
Home مینو میں جائیں اور Complaint کے Option میں جا کر  
File Online Complaint کو Click کریں  
اور کمپلیٹ فارم کو پُر کر کے فارم کو Submit کر دیں۔

مزید معلومات کے لئے نیچے دیئے گئے ایڈریس یا فون نمبرز پر رابطہ کریں۔

فیڈرل انشورنس محتسب سیکریٹریٹ

دوسری منزل، پی آر سی ایس انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5 ڈاکٹر داود پوٹہ روڈ، کراچی، پاکستان  
فون نمبر 62-99207760-21-92 + ہیلپ لائن نمبر 1082



ویب سائٹ کھولنے کیلئے

ای میل : [infohq@fio.gov.pk](mailto:infohq@fio.gov.pk) | ہیلپ لائن نمبر : 1082 | ویب سائٹ : [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk)  
federalinsuranceombudsman | fiopakistan | fiopakistan | federalinsuranceombudsmanpakistan