

## شکایت سے نمٹنے کا عمل

سندھ انشورنس لمیٹڈ کسی بھی مواصلاتی چینل کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات وصول کرے گا، بشمول تحریری شکایات، ای میلز، کال سینٹرز، فیکس، اور آن لائن فارم۔ سندھ انشورنس ٹیلی فون پر درج کی جانے والی زبانی شکایات کو بھی ریکارڈ کرے گی، جو صداقت کی تصدیق سے مشروط ہے۔

### اعتراف

تمام شکایات موصول ہونے کے 2 کاروباری دنوں کے اندر ایس ایم ایس، ای میل، ریکارڈ شدہ لائن کے ذریعے تسلیم کی جائیں گی۔

### شکایت کا حل

-شکایات کو ان کی تنقید کے مطابق حل کیا جائے گا

معمولی شکایات: وصولی کے 7 کام کے دنوں کے اندر حل کی جائیں گی۔

کم اہم شکایات: 15 کام کے دنوں میں حل ہو جائیں گی۔

### اہم شکایات

30 کام کے دنوں میں حل ہو جائے گا۔ تحقیقات 20 دن کے اندر مکمل ہو جائیں گی اور حتمی جواب اضافی 10 دنوں میں جاری کیا جائے گا۔

### ادائیگی سے متعلق شکایات کا حل

پالیسی ہولڈر کو ادائیگیوں سے متعلق شکایات کو حتمی جواب کے 15 کاروباری دنوں کے اندر پالیسی ہولڈر کو ادائیگی کرنے کے بعد ہی حل سمجھا جائے گا۔

### غیر حل شدہ شکایات

اگر کسی شکایت کو پالیسی ہولڈر کے اطمینان کے مطابق حل نہیں کیا جا سکتا ہے، تو سندھ انشورنس لمیٹڈ فراہم کرے گا

### انکار کی وجوہات کی واضح وضاحت۔

متبادل ازالے کے فورم کے بارے میں معلومات، جیسے کہ وفاق انشورنس محتسب -

### اضافہ کا طریقہ کار

اگر شکایت مقررہ مدت کے اندر حل نہیں ہوتی ہے تو اس کی اطلاع سی ای او سندھ انشورنس کو دی جائے گی۔