Complaints in Respect of Takaful Certificate

"If you have any complaint or grievance against the Takaful Operator, agent, or bank representative in respect of your membership document, you may file your complaint directly with the Takaful Operator at the following address:

Customer Services Department, Dawood Family Takaful Limited
Mr. Farhan Ahmed Katpar,Manager Operations ,Email:f.katpar@dawoodtakaful.com
Contact Number: 021-32277187 & 021-32277368, UAN: 021-111-338-786 Ext:139,Cell:0334-2772694, Whatsapp:0309-6663456 Postal Address: 1701-A, Saima Trade Towers, I.I. Chundrigar Road, Karachi.
However, in case if the Takaful Operator fails to address your grievance, you may file your complaint with other external independent forums at the following addresses: -

(1) **FEDERAL INSURANCE OMBUDSMAN**
2nd Floor, Pakistan Red Crescent Society Annexe Building, Plot # 197/5 Dr. Doud Pota Road, Karachi
Phone: 021-99207761-62 Website: www.fio.gov.pk/
Note: Certificate holders from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach FIO

(2) **Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee -Karachi**
Specialized Companies Division, 5th Floor, State Life Building No. 2, Wallace Road, Off. I.I. Chundrigar Road, Karachi. Phone: 021-32414204 Email: sdrc.khi@secp.gov.pk
Note: Certificate holders belonging to provinces of Sindh and Baluchistan may approach this Committee

(3) **Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee -Lahore**
Company Registration Office – Lahore, Associate House, 3rd & 4th Floor, 7-Egerton Road, Lahore.
Phone: 042-99204962-66 Email: sdrc.llhr@secp.gov.pk
Note: Certificate holders from all districts of Punjab except Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock may approach this Committee.

(4) **Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee-Islamabad**
Insurance Division, 3rd Floor, NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad.
Phone: 051-9207091-4 Email: sdrc.isb@secp.gov.pk
Note: Certificate holders belonging to Islamabad Capital Territory, Khyber Pakhtunkhwa, Gilgit Baltistan, Azad Jammu & Kashmir and the western side of the province of Punjab (i.e. Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock districts) may approach this Committee.

Complaint against a Takaful Operator may also be filed with Securities and Exchange Commission of Pakistan (insurance regulator in Pakistan) at the following address:
Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP)
NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad. Phone: Toll free 080088008 /051- 9207091-4
Email: complaints@secp.gov.pk , https://sdms.secp.gov.pk/ (for online filing of complaints)
Note: Certificate holders from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach SECP

تکافل سرٹیفکیٹ کے متعلق شکایات

اگر آپ کو اپنی تکافل سرٹیفکیٹ کے متعلق تکافل کمپنی، ایجنٹ، یا بینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ تکافل کمپنی کو براہِ راست اپنی شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں۔

کسٹمر سروسز ڈیپارٹمنٹ، داؤد فیملی تکافل لمیٹڈ

محترم فرحان احمد کٹپر، منیجر آپریشنز ای۔ میل ایڈریس: f.katpar@dawoodtakaful.com رابطہ نمبر: 021-32277368 & 021-32277187

یو اے این نمبر: 786-338-111-02، ایکسٹنشن: 139 موبائل نمبر: 03342772694 واٹس ایپ نمبر: 0309-6663456

پوسٹل ایڈریس: 1701-اے صائمہ ٹریڈ ٹاورز، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی۔

اگر تکافل کمپنی آپ کی شکایات کا ازالہ کرنے میں ناکام رہے یا آپ کمپنی کے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو، آپ مندرجہ ذیل ایکسٹرنل انڈیپنڈنٹ فورم کے ساتھ اپنی شکایت کا اندراج کروا سکتے ہیں:

1)۔ وفاقی انشورنس محتسب

سکینڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی فون نمبر: 021-99207761-62 ویب سائٹ: www.fio.gov.pk/

نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز، آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

2)۔ دفتری رابطہ کار۔ کراچی

اسال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمپنی اسپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، فشتھ فلور، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2 ولاس روڈ، آف آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی فون نمبر: 021-32414204

ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk نوٹ: صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز، کراچی میں قائم کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

3)۔ دفتری رابطہ کار۔ لاہور

اسال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمپنی کمپنی رجسٹریشن آفس۔ لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، تھرڈ اینڈ فورتھ فلور اچیز ٹن روڈ، لاہور ولاس روڈ، آف آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

فون نمبر: 042-99204962-66 ای میل: sdrc.llhr@secp.gov.pk

نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے سوا پنجاب کے تمام اضلاع کے سرٹیفکیٹ ہولڈرز لاہور میں قائم کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

4)۔ دفتری رابطہ کار۔ اسلام آباد

اسال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمپنی سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد فون نمبر: 051-9207091-4

ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk

نوٹ: اسلام آباد کیپٹل ٹیریٹری، خیبر پختونخواہ، گلگت بلتستان، آزاد جموں و کشمیر اور صوبہ پنجاب کے مغربی حصے (یعنی بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز اسلام آباد میں قائم کمپنی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

تکافل کمپنی کے خلاف شکایت سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکٹر کا ریگولیٹر ہے) کہ پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جا سکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایونیو، بلیو ایریا، اسلام آباد فون نمبر: ٹول فری 051-9207091-4 / 080088008 ای میل: complaints@secp.gov.pk

شکایات کی آن لائن فائلنگ کے لئے: https://sdms.secp.gov.pk/

نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز، آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔