

## 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

**(1a) Mr. Farhan Ahmed Katpar**, Senior Manager Operations, Email: [f.katpar@dawoodtakaful.com](mailto:f.katpar@dawoodtakaful.com),  
Contact Number: 021-32277187 & 021-32277368. UAN: 021-111-338-786 Ext:139,  
Cell & WhatsApp: +92309-6663456

**(1b) Mr. Muhammad Daniyal Khan**, Manager Grievance Department, Email: [m.daniyal@dawoodtakaful.com](mailto:m.daniyal@dawoodtakaful.com)  
Contact Number: 021-32277187 & 021-32277368. UAN: 021-111-338-786 Ext:105, Cell & WhatsApp:  
+923003331398

**Postal Address: Dawood Family Takaful Limited, 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: -

**(2). 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/](http://www.fio.gov.pk/)

**Note:** Certificate holders from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach FIO.

**(3). 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: 021-99002021, UAN: 021-111-117-327, Email: [sdrc.khi@secp.gov.pk](mailto:sdrc.khi@secp.gov.pk)

**Note:** Certificate holders belonging to provinces of Sindh and Baluchistan may approach this Committee.

**(4). Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee- Lahore**

Company Registration Office- Lahore, Associate House, 3rd & 4th Floor, 7-Egerton Road, Lahore.

Phone: 042-99014050, UAN: 042-111-117-327, Email: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto:sdrc.lhr@secp.gov.pk)

**Note:** Certificate holders from all districts of Punjab except Bhakkar, Khushab, Mianwali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock may approach this Committee.

**(5). Official Coordinator, Small Disputes Resolution Committee-Islamabad**

Insurance Division, 3rd Floor, NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad. Phone: 051-9195391

UAN: 051-111-117-327, Email: [sdrc.isb@secp.pk](mailto:sdrc.isb@secp.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:

**(6). Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP)**

NIC Building, 63-Jinnah Avenue, Blue Area, Islamabad, Toll free 080088008, Email: [complaints@secp.gov.pk](mailto: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.

## مکاتل سرٹیفکیٹ کے متعلق شکایات

اگر آپ کو اپنی مکاتل سرٹیفکیٹ کے متعلق شکا فل کینی، ایجنٹ، یا ایک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ مکاتل کینی کو روراست اپنی شکایت درخ ذیل پتہ پر بھیجائیں۔

### کسٹمر سروس ڈیپارٹمنٹ، داؤد فیملی مکاتل لمیٹڈ

**(1a) محترم فرحان احمد کتپر:** سینئر مینجیر آپریشنز۔ ای میل ایڈریس: [f.katpar@dawoodtakaful.com](mailto:f.katpar@dawoodtakaful.com) رابطہ نمبر: 021-32277187 اور 021-32277368  
یو این: 021-111-338-786، 021-111-338-786، ایکٹیشن نمبر: 139، موبائل اور واٹس ایپ نمبر: +92309-6663456

**(1b) محترم محمد دانیال خان:** مینجیر گریوینس ڈیپارٹمنٹ ای میل ایڈریس: [m.daniyal@dawoodtakaful.com](mailto:m.daniyal@dawoodtakaful.com) رابطہ نمبر:

021-32277187 اور 021-32277368 یو این: 021-111-338-786، ایکٹیشن نمبر: 105، موبائل اور واٹس ایپ نمبر: +92300-3331398

**پوسٹل ایڈریس:** داؤد فیملی مکاتل لمیٹڈ، 1701-اے صائمہ ٹریڈ ٹاورز، آئی آئی چندرگر روڈ، کراچی۔

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

### (2) وفاقی انشورنس محاسب

سکیڈ فور ریڈ کریڈنٹ سوسائٹی انٹرنیسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی فون نمبر: 021-99207761-62 ویب سائٹ: [www.fio.gov.pk](http://www.fio.gov.pk)

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

### (3) دفتری رابطہ کارہ کراچی

امال ڈسپوزیشن ریزولوشن کینی اسپیشلائزڈ کمپینز ڈویژن، فلتھ فلور، ایلٹ لائف بلڈنگ نمبر 2 ولاس روڈ، آئی آئی چندرگر روڈ، کراچی فون نمبر: 021-99002021،

یو این نمبر: 021-111-117-327 ای میل: [sdrc.khi@secp.gov.pk](mailto:sdrc.khi@secp.gov.pk)

**نوٹ:** صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز، کراچی میں قائم کینی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

### (4) دفتری رابطہ کارہ لاہور

امال ڈسپوزیشن ریزولوشن کینی کینی رجسٹریشن آفس لاہور، ایس ایف ہاؤس، قمر ڈایڈ فورٹھ فلور ایمرٹن روڈ، لاہور، فون نمبر: 042-99014050

یو این نمبر: 042-111-117-327 ای میل: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto:sdrc.lhr@secp.gov.pk)

**نوٹ:** بکھر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے تمام اضلاع کے سرٹیفکیٹ ہولڈرز لاہور میں قائم کینی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

### (5) دفتری رابطہ کارہ اسلام آباد

امال ڈسپوزیشن ریزولوشن کینی سکیورٹیز اینڈ انویسٹمنٹس کمیشن آف پاکستان قمر ڈیولور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایویو، بیویا، اسلام آباد فون نمبر: 051-9195391

یو این نمبر: 051-111-117-327 ای میل: [sdrc.isb@secp.gov.pk](mailto:sdrc.isb@secp.gov.pk)

**نوٹ:** اسلام آباد کینسلیری، منیجر، چیتو، گلگت بلتستان، آزاد جموں کشمیر اور صوبہ پنجاب کے مغربی حصے (یعنی بکھر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے سرٹیفکیٹ ہولڈرز اسلام آباد میں قائم کینی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

مکاتل کینی کے خلاف شکایت سکیورٹیز اینڈ انویسٹمنٹس کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس کنٹرولر کا گیولیر ہے) کا پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے۔

### (6) سکیورٹیز اینڈ انویسٹمنٹس کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایویو، بیویا، اسلام آباد، ٹول فری: 080088008، ای میل: [complaints@secp.gov.pk](mailto:complaints@secp.gov.pk)

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

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