Complaints in respect of Family Takaful Certificate

"If you have any complaint or grievance against the Window Takaful Operation, agent, or bank representative in respect of your Family Takaful Certificate, you may file your complaint directly with the WIndow Takaful Operation at the following address :

Adamjee Life Assurance Company Limited, Window Takaful Operation
Mr. Muhammad Danish
Assistant General Manager - Customer Services and Complaint Resolution
complain@adamjeelife.com
021-38630001 / 0346-8285388
3rd Floor, Adamjee House, I.I. Chundrigar Road, Karachi-74000.

However, in case if the Window Takaful Operation, 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: Participants 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.
Direct No.: 021-99002021, UAN: 021-111-117-327
Email: sdrc.khi@secp.gov.pk
Note: Participants 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.
Direct No.: 042-99014050, UAN: 042-111-117-327
Email: sdrc.lhr@secp.gov.pk

Note: Participants 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.
Direct No.: 051-9195391, UAN: 051-111-117-327
Email: sdrc.isb@secp.gov.pk

Note: Participants 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 an Window Takaful Operation, 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.
Toll Free No.: Toll free 080088008
Email: complaints@secp.gov.pk
https://sdms.secp.gov.pk/ (for online filing of complaints)

Note: Participants from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach SECP

فیملی تکافل سرٹیفیکٹ کے متعلق شکایات

اگر آپ کو اپنی فیملی تکافل سرٹیفیکٹ کے حوالے سے متعلقہ ونڈو تکافل آپریشن، ایجنٹ، یا بینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ ونڈو تکافل آپریشن کو براہ راست اپنی شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں۔

آدم جی لائف اشورنس کمپنی لمیٹڈ۔ ونڈو تکافل آپریشن
جناب محمد دانش
اسسٹنٹ جنرل منیجر - کسٹمر سروسز اینڈ کمپلنٹ ریزولوشن
complain@adamjeelife.com
021-38630001 / 0346-8285388
تیسری منزل آدم جی ہاؤس آئی آئی چندریگر روڈ کراچی - 74000

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

1) **وفاقی انشورنس محتسب**
سیکنڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی
انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتہ روڈ، کراچی
فون نمبر: 021-9920771-62
ویب سائٹ: www.fio.gov.pk/
نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پارٹیسپنٹس آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

2) **دفتری رابطہ کار - کراچی**
سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی
سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2
ولاس روڈ، آف آئی آئی چندریگڑھ روڈ، کراچی
ڈائریکٹ نمبر: 021-99002021 ، یو اے این: 021-111-117-327
ای میل: sdrc.khi@secp.gov.pk
نوٹ: صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے پارٹیسپنٹس کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

3) **دفتری رابطہ کار - لاہور**
سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی
کمپنی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4th فلور،
ایجرٹن روڈ، لاہور
ڈائریکٹ نمبر: 042-99014050 ، یو اے این: 042-111-117-327
ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk
نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے سوا پنجاب کے تمام اضلاع کے پارٹیسپنٹس لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

4) **دفتری رابطہ کار - اسلام آباد**
سمال ڈسپیوٹس روزولوشن کمیٹی
سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان
تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو بلیو ایریا، اسلام آباد
ڈائریکٹ نمبر: 051-9195391 ، یو اے این: 051-111-117-327
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 پالیسی پارٹیسپنٹس اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

ونڈو تکافل آپریشن کے خلاف شکایت سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکٹر کا ریگولیٹر ہے) کے 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۔
ٹول فری نمبر: ٹول فری 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 پارٹیسپنٹس آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔