

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
Senior 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.
Phone: 021-32414204
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.
Phone: 042-99204962-66
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.
Phone: 051-9207091-4
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.
Phone: Toll free 080088008 / 051-9207091-4
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 سرٹیفکیٹ کے متعلق شکایات

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

آدم جی لائف انشورنس کمپنی لمیٹڈ۔ ونڈ وٹکافل آپریشن

جناب محمد دانش

سینیئر مینیجر۔ کسٹمر سروسز اینڈ کمپلینٹ ریزولوشن

complain@adamjeeelife.com

021-38630001 / 0346-8285388

تیسری منزل آدم جی ہاؤس آئی آئی چندریگر روڈ کراچی - 74000

اگر ونڈ وٹکافل 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:

(2) <u>دفتری رابطہ کار۔ کراچی</u> سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، ٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2 ولاس روڈ، 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 پارٹسپینٹس کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔	(1) <u>وفاقی انشورنس محتسب</u> سینڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی انٹرنی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پور روڈ، کراچی فون نمبر: 021-9920771-62 ویب سائٹ: www.fio.gov.pk/ نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پارٹسپینٹس آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔
(4) <u>دفتری رابطہ کار۔ اسلام آباد</u> سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایوی ایشن بلویا ایریا، اسلام آباد فون نمبر: 021-9207091-4 ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk نوٹ: اسلام آباد کپٹل میریٹری، خیبر پختونخوا، 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 پارٹسپینٹس اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔	(3) <u>دفتری رابطہ کار۔ لاہور</u> سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی کمپنی رجسٹریشن آفس۔ لاہور، ایسوی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4th فلور، ایمپریزن روڈ، لاہور فون نمبر: 042-99204962-66 ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے سوا پنجاب کے تمام اضلاع کے پارٹسپینٹس لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

ونڈ وٹکافل آپریشن کے خلاف شکایت سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکٹر کا ریگولیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے۔

سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایوی ایشن ایریا، اسلام آباد فون: 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 پارٹسپینٹس آزاد جموں کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔