

تکافل پالیسی کے متعلق شکایات

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

تکافل آپریٹر کا نام: جوہلی جنرل انشورنس کمپنی لمیٹڈ ونڈو تکافل آپریشن
 کمپنی کی جانب سے شکایت کے ازالے کے لئے نامزد افسر کا نام: ہیڈ آف گریوٹس فنکشن
 افسر کا ای میل ایڈریس: complaints@jubileegeneral.com.pk
 کمپنی کا رابطہ نمبر: 021 - 32467241, 021 - 32422937 & 021 - 32442309
 کمپنی کا پوسٹل ایڈریس: ہیڈ آفس، سیکنڈ فلور، جوہلی انشورنس ہاؤس، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی 74000، پاکستان۔

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

<p>(2) <u>دفتری رابطہ کار - کراچی</u></p> <p>سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی پیشلانڈ کمپنیز ڈویژن، 5th فلور، سٹیٹ 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 پالیسی ہولڈر کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>	<p>(1) <u>وفاقی انشورنس محتسب</u></p> <p>سیکنڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی انکیسبلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر داؤد پوتاروڈ، کراچی۔ فون نمبر: 021-9920771-62 ویب سائٹ: www.fio.gov.pk/ نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے پالیسی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر، گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>
<p>(4) <u>دفتری رابطہ کار - اسلام آباد</u></p> <p>سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی سیکورٹیز اینڈ انویسٹمنٹ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو بلیواریا، اسلام آباد - فون نمبر: 051-9207091-4 ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk نوٹ: اسلام آباد کمیٹی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے تمام اضلاع کے مغربی حصے (یعنی جھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے تکافل آپریٹر اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>	<p>(3) <u>دفتری رابطہ کار - لاہور</u></p> <p>سال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی کمیٹی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3rd اینڈ 4th فلور، ایچ ٹن روڈ، لاہور - فون نمبر: 042-99204962-66 ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk نوٹ: جھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے سوا پنجاب کے تمام اضلاع کے تکافل آپریٹر لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔</p>

تکافل آپریٹر کے خلاف شکایت سیکورٹیز اینڈ انویسٹمنٹ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیلبر کار ریگولیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ انویسٹمنٹ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان
 این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایونیو، بلیواریا، اسلام آباد۔
 فون: ٹول فری 051-9207091-4/0800-88008
 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 تکافل آپریٹر، آزاد جموں کشمیر، گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

Complaints in respect of Takaful

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

Name of the Operator: Jubilee General Insurance Company -Window Takaful Operations
Focal person for grievance handling: Head of Grievance Function
Email: complaints@jubileegeneral.com.pk
Contact Numbers: 021 - 32467241, 021 – 32422937 & 021 – 32442309
Postal Address: Head Office, 3rd Floor, Jubilee Insurance House,
I.I. Chundrigar Road, Karachi 74000, Pakistan.

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: Policyholders 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: Policyholders 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: Policyholders 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: Policyholders 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 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 0800-88008 / 051-9207091-4

Email: complaints@secp.gov.pk

<https://sdms.secp.gov.pk/> (for online filing of complaints)

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