COMPLAINTS IN RESPECT OF TAKAFUL MEMBERSHIP

تکافل ممبر شپ کے متعلق شکایات

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

Name of the Operator: 5TH PILLAR FAMILY TAKAFUL LIMITED
Name of the focal person for grievance handling: Mr. Iftikhar Ahmed
Designation: Team Lead – Life and Disability Claims
Email: grievance@5thpillartakaful.com
Contact: 021-111-786-573, 021-36492847
Postal Address: Office No. SF-01 to SF-06, 2nd Floor, Emerald Mall, Near Do-Talwar, Clifton, Block 5, Karachi, Pakistan.

However, in case if the insurance company fails to address your grievance, you may file your complaint with other external independent forums at the following addresses:

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: Members from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach FIO.

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: Members belongings to provinces of Sindh and Baluchistan may approach this Committee.

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

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: Members belonging to Islamabad Capital Territory, Khyber Pakhtunkhwa, Gilgit Baltistan, Azad Jammu & Kashmir and the western side of Punjab (i.e. Bhakkar, Khushab, Miawali, Jhelum, Chakwal, Rawalpindi and Attock districts) may approach this Committee.

Complaint against Takaful Company 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
Email: complaints@secp.gov.pk
https://sdms.secp.gov.pk/ (for online filing of complaints)
Note: Members from any part of Pakistan, AJK/Gilgit Baltistan may approach SECP

آگر آپ کو اپنی تکافل ممبر شپ کے حوالے سے تکافل کمپنی ،ایجنٹ یا بینک نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو سب سے پہلے متعلقہ تکافل کمپنی کو براہِ راست اپنی شکایت درج ذیل پتہ پر بھجوائیں:

آپریٹر کا نام: ففتھ پلر فیملی تکافل لمیٹڈ
شکایت سے نمٹنے کے لیے فوکل پرسن کا نام: جناب افتخار احمد
عہدہ: ٹیم لیڈ۔ لائف اینڈ ڈسیبلٹی کلیمز۔
ای میل: grievance@5thpillartakaful.com
رابطہ: 021-111-786-573, 021-36492847
ڈاک کا پتہ: دفتر نمبر 06-01، سیکنڈ فلور، ایمرالڈ مال
نزد دو تلوار، کلفٹن، بلاک۔5، کراچی، پاکستان

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

وفاقی انشورنس محتسب
سیکنڈ فلور، ریڈ کریسنٹ سوسائٹی
انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5 ڈاکٹر داؤد پوتا روڈ، کراچی۔
فون: 021-99207761-62
ویب سائٹ: www.fio.gov.pk
نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے ممبرز آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کرسکتے ہیں۔

دفتری رابطہ کار-سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی-کراچی
اسپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5 فلور، اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 02
والاس روڈ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی
فون: 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 پالیسی ہولڈرز کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کرسکتے ہیں

دفتری رابطہ کار-سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی-لاہور
کمپنی رجسٹریشن آفس، لاہور ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3 اینڈ 4 فلور 07
ایجرٹن روڈ، لاہور۔
فون: 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 ممبرز لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کرسکتے ہیں۔

دفتری رابطہ کار-سمال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی-اسلام آباد
سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان
فلور 3، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو بلیو ایریا، اسلام آباد۔
فون: 051-9195391 یو اے این: 051-111-117-327
ای میل: sdrc.isb@secp.gov.pk
نوٹ: اسلام آباد کیپیٹل ٹیرٹری، خیبر پختونخواہ، گلگت بلتستان، آزاد جموں کشمیر، اور صوبہ پنجاب کے مغربی حصے (یعنی بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک اضلاع) سے تعلق رکھنے والے ممبرز اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کرسکتے ہیں۔

انشورنس کمپنی کے خلاف شکایت سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس ریگولیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے:

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان
این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو،
بلیو ایریا، اسلام آباد۔
فون: ٹول فری 080088008
ای میل: complaints@secp.gov.pk
شکایات کی آن لائن فائلنگ کے لیے: https://sdms.secp.gov.pk/
نوٹ: پاکستان کے کسی بھی علاقے سے تعلق رکھنے والے ممبرز، آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کرسکتے ہیں۔

5th Pillar Family Takaful Limited
ففتھ پلر فیملی تکافل لمیٹڈ
آئیے، ساتھ چلیں
Suite # 01-06, Second Floor, Emerald Tower, Clifton-5, Karachi.
UAN: (021) 111-786-573 | Email: info@5thpillartakaful.com | www.5thpillartakaful.com