

# Complaints in respect of Takaful PMD

“If you have any complaint or grievance against the EFU-WTO, agent, or bank representative in respect of your Participants Membership Document (PMD), you may file your complaint directly with the EFU-WTO at the following address:

Name of the Takaful Operator: **EFU General Insurance Ltd-Window Takaful Operations**

Name of the focal person for grievance handling: Mr. Aftab Fakhruddin

Designation: Executive Director

Email: [aftab.fakhruddin@efuinsurance.com](mailto:aftab.fakhruddin@efuinsurance.com)

Contact Number (Landline & Cell phone): 92-21-32313471-90

Postal Address: EFU House, M.A. Jinnah Road, P.O. Box 5005, Karachi-74000, Pakistan.

However, in case if the EFU-WTO 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](http://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.

UAN: 021-111-117-327, Direct: 021-99002021

Email: [sdrc.khi@secp.gov.pk](mailto:sdrc.khi@secp.gov.pk)

**Note:** Participants belonging to provinces of Sindh and Balochistan 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.

UAN: 042-111-117-327, Direct: 042-99014050

Email: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto: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.

UAN: 051-111-117-327, Direct: 051-9195391

Email: [sdrc.isb@secp.gov.pk](mailto: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 the EFU-WTO 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](mailto: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

# تکافل پی ایم ڈی کے متعلق شکایات

اگر آپ کو اپنی پارٹنیشن ممبر شپ ڈاکومنٹ (پی ایم ڈی) کے حوالے سے متعلقہ ای ایف یو۔ ڈبلیو ای او، ایجنٹ، یا بینک کے نمائندے سے کوئی شکایت ہو تو، سب سے پہلے متعلقہ ای ایف یو۔ ڈبلیو ای او کو براہ راست اپنی شکایت درج ذیل پتے پر بھیجیں

تکافل آپریٹر کا نام: ای ایف یو جنرل انشورنس لمیٹڈ۔ ونڈون تکافل آپریٹرز

کمپنی کی جانب سے شکایت کے ازالے کے لئے نامزد افسر کا نام: آفتاب فخر الدین

آفسر کا عہدہ: ایگزیکٹو ڈائریکٹر

آفسر کا ای میل ایڈریس: aftab.fakhruddin@efuinsurance.com

کمپنی کا رابطہ نمبر (لینڈ لائن اور سیل فون): 92-21-32313471-90

کمپنی کا پوسٹل ایڈریس: ای ایف یو ہاؤس، ایم اے جناح روڈ، پی او بکس نمبر 5005، کراچی 74000، پاکستان۔

اگر ای ایف یو۔ ڈبلیو ای او آپ کی شکایات 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 پوٹاروڈ، 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 پی ایم ڈی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر گلگت بلتستان وفاقی انشورنس محتسب (ایف آئی او) سے رجوع کر سکتے ہیں۔

## (2) دفتری رابطہ کار - کراچی

سہل ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی

سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5<sup>th</sup> فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2

ولاس روڈ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

یو اے این: 021-111-117-327 ڈائریکٹ: 021-99002021

ای میل: [sdrc.khi@secp.gov.pk](mailto:sdrc.khi@secp.gov.pk)

نوٹ: صوبہ سندھ اور بلوچستان سے تعلق رکھنے والے پی ایم ڈی ہولڈر کراچی میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں

(3)

دفتری رابطہ کار- لاہور

سہال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی

کمپنی رجسٹریشن آفس- لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3<sup>rd</sup> اینڈ 4<sup>th</sup> فلور،

ایجرٹن روڈ، لاہور

یو اے این: 042-111-117-327 ڈائریکٹ: 042-99014050

ای میل: [sdrc.lhr@secp.gov.pk](mailto:sdrc.lhr@secp.gov.pk)

نوٹ: بھکر، خوشاب، میانوالی، جہلم، چکوال، راولپنڈی اور اٹک کے تمام اضلاع کے پی ایم ڈی ہولڈر لاہور میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

(4)

دفتری رابطہ کار- اسلام آباد

سہال ڈسپوٹس ریزولوشن کمیٹی

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ 63 جناح ایونیو

بلیو ایریا، اسلام آباد

یو اے این: 051-111-117-327 ڈائریکٹ: 051-9195391

ای میل ایڈریس: [sdrc.isb@secp.gov.pk](mailto:sdrc.isb@secp.gov.pk)

نوٹ: اسلام آباد کیپٹل ٹیریٹری، 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 پی ایم ڈی ہولڈر اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔

ای ایف یو- ڈبلیو او کے خلاف شکایت سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکٹر کارگیولیٹر 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](mailto: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 پی ایم ڈی ہولڈر، آزاد جموں و کشمیر / گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔