

Complaints Resolution Forums

Complaints in respect of Takaful Policy

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

Name of the Operator: IGI General Takaful
Name of the focal person for grievance handling: Saira Sheikh
Designation: Compliance Officer
Email: complaints@igi.com.pk
Contact No. (Landline & Cell Phone): 021-111-308-308 Ext. 821; 0300 0457221
Postal Address: 5-F.C.C., Syed Maratib Ali Road, Gulberg II, Lahore

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.
Direct No. 021-99002021 UAN: 021-111-117-327 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.
Direct No. 042-99014050 UAN: 042-111-117-327 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.
Direct No. 051-9195391 UAN: 051-111-117-327 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 insurance 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 complaints)

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

تکافل پالیسی کے متعلق شکایات

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

کمپنی کا نام: آئی جی جی جنرل تکافل
کمپنی کی جانب سے شکایت کے ازالے کے لئے نامزد آفیسر کا نام: سائرہ شیخ
آفیسر کا عہدہ: کمپلائنس آفیسر
آفیسر کا ای میل ایڈریس: complaints@igi.com.pk
کمپنی کا رابطہ نمبر (لینڈ لائن اور سیل فون): 021-111-308-308 Ext. 821; 0300 0457221
کمپنی کا پوسٹل ایڈریس: 5-ایف سی سی، سید مراتب علی روڈ، گلبرگ II، لاہور

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

(1) وفاقی انشورنس محتسب

سیکنڈ فلور، پاکستان ریڈ کرسنٹ سوسائٹی، انیکسی بلڈنگ، پلاٹ نمبر 197/5، ڈاکٹر دود پوتا روڈ، کراچی
فون نمبر: 021-99207761-62 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۔

(2) دفتری رابطہ کار سال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی - کراچی

سپیشلائزڈ کمپنیز ڈویژن، 5 فلور، سٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 2، ولاس روڈ، آئی آئی چندر گیل روڈ، کراچی
ڈائریکٹ نمبر: 021-99002021 یا 021-111-117-327 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

(3) دفتری رابطہ کار سال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی - لاہور

کمپنی رجسٹریشن آفس - لاہور، ایسوسی ایٹ ہاؤس، 3rd ایڈ 4th فلور، ایجیٹن روڈ، لاہور
ڈائریکٹ نمبر: 042-99014050 یا 042-111-117-327 ای میل: sdrc.lhr@secp.gov.pk

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

(4) دفتری رابطہ کار سال ڈسپیوٹس ریزولوشن کمیٹی - اسلام آباد

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان، تھرڈ فلور، این آئی سی بلڈنگ نمبر 63 جناح ایوی ائیروے، اسلام آباد
ڈائریکٹ نمبر: 051-9195391 یا 051-111-117-327 ای میل: 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 پالیسی ہولڈر اسلام آباد میں قائم کمیٹی سے رجوع کر سکتے ہیں۔
انشورنس کمپنی کے خلاف شکایت کیوریٹرز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان (جو کہ پاکستان میں انشورنس سیکرٹری گولڈیٹر ہے) کے پاس بھی درج ذیل ایڈریس پر دائر کی جاسکتی ہے۔

سیکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان

این آئی سی بلڈنگ نمبر 63، جناح ایوی ائیروے، اسلام آباد۔

فون: 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 پالیسی ہولڈر، آزاد جموں کشمیر/گلگت بلتستان ایس ای سی پی سے رجوع کر سکتے ہیں۔