

বীমা অভিযোগ নিষ্পত্তি / Insurance Grievance Redressal

গ্রাহকে নিম্নলিখিত মাধ্যমসমূহৰ জৰিয়তে নিজৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব:

Customer may connect with us to register his/her complaints via the following channels:

স্তৰ ১: গ্রাহক সেৱা প্ৰতিনিধি/শাখা মূৰব্বী

গ্রাহকে শাখা অফিচলৈ আহি গ্রাহক সেৱা প্ৰতিনিধি অথবা শাখা মূৰব্বীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব অথবা কেন্দ্ৰৰ উপস্থিতি পঞ্জীয়ন প্ৰদান কৰা ফোন নম্বৰত তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব। শাখাত এখন অভিযোগ পঞ্জীয়ন ৰখা হৈছে, য'ত গ্রাহকে নিজৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰিব।

Level 1: Customer Service Representative/Branch Head

The Customer can contact their Customer Service Representative or Branch Head by walking into a Branch Office or contacting them at the phone numbers provided in the Centre Attendance Register. A complaint register is placed at the branch where customers can register their grievances.

স্তৰ ২: গ্রাহক সেৱা কেন্দ্ৰ

যদি গ্রাহকে শাখা স্তৰত পোৱা উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহয় অথবা তেওঁ ৩টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপায় তেন্তে গ্রাহকে নিজৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ বাবে আমাৰ:গ্রাহক সেৱা কেন্দ্ৰলৈ কল কৰিব পাৰিব। ইয়াৰ বিৱৰণ তলত দিয়া হৈছে:

টোল ফ্ৰী হেল্পলাইন নম্বৰ: ১৮০০ ১০৩ ২৩৭৫,
হোৱাটছএপ নম্বৰ: +৯১ ৭৬০৫০ ২৭৭১১
ইমেইল আইডি: customercare@arohan.in

Level 2: Customer Care Help Desk

If the customer is not satisfied with the response received at Branch Level or if they do not receive any response from the Branch in 3 working days, the Customer can call our Customer Care HelpDesk to register their complaints. The details are provided below:

Toll-Free Helpline Number: 1800 103 2375, WhatsApp Number: +91 76050 27711
E-mail ID: customercare@arohan.in

স্তৰ ৩: মুখ্য বিষয়া

যদি গ্রাহক সেৱা কেন্দ্ৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধান গ্রাহকৰ আশাৰ অনুৰূপ নহয় অথবা গ্রাহকে কোনো ধৰণৰ উত্তৰ নাপায় তেন্তে গ্রাহকে ইয়ালৈ লিখিব পাৰিব:

জয়িতা বসু, মুখ্য বিষয়া
আৰোহণ ফাইনেন্সিয়েল ছাৰ্ভিচেজ লিমিটেড
পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম মহলা, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, ছেক্টৰ- V, ছল্ট লেক,
কলকাতা - ৭০০০৯১,
ইমেইল: po_insurance@arohan.in

Level 3: Principal Officer

If the resolution provided by the Customer Care Help Desk does not meet the expectation of the Customer or the customer has not received any response, the Customer may also write to:

Jayita Basu, Principal Officer
Arohan Financial Services Limited,
PTI Building, 4th Floor, DP Block, DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700091,
Email: po_insurance@arohan.in

দ্রুত সমাধান প্ৰদান কৰাৰ বাবে মুখ্য বিষয়া / গ্রাহক সেৱা বিভাগেও বীমা কোম্পানীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব।
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (জিআৰঅ')

গ্রাহক অথবা অভিযোগকাৰীৰ ওচৰত লিখিতভাৱে অথবা নিম্নলিখিত বিৱৰণৰ মাধ্যমেৰে কল কৰিও জিআৰঅ'-ৰ ওচৰত নিজৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ বিকল্প আছে।

শ্ৰী বিকাশ কুমাৰ গুপ্তা
অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া
ফোন: ০৩৩-৪০৪২ ৭৭২৬
ম'বাইল: +৯১-৯৯০৩০১৯০৮৫
ইমেইল: gro@arohan.in

সময়: ৰাতিপূৰা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজা, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ
আৰোহণ ফাইনেন্সিয়েল ছাৰ্ভিচেজ লিমিটেড
পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম মহলা, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, ছেক্টৰ-V, ছল্ট লেক, কলকাতা-৭০০০৯১,

Grievance Redressal Officer (GRO)

The customer or the claimant also has the option to register the complaint to GRO in writing or through calling through the below mentioned details

Mr. Bikash Kumar Gupta
Grievance Redressal Officer
Phone: 033-4042 7726
Mobile: +91-9903019085
Email: gro@arohan.in
Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday
Arohan Financial Services Limited
PTI Building, 4th Floor, DP block, DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata-700091

যদি গ্রাহকে প্ৰাপ্ত উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁ মুখ্য নডেল বিষয়া (পিএনঅ') লৈ কল কৰিব অথবা লিখিব পাৰিব:

শ্ৰী সিদ্ধার্থ বসু
মুখ্য নডেল বিষয়া
ফোন: ০৩৩-৪০১৫৬০৩৬
ইমেইল: siddhartha.basu@arohan.in

সময়: ৰাতিপূৰা ১০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজা, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ
আৰোহণ ফাইনেন্সিয়েল ছাৰ্ভিচেজ লিমিটেড
পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম মহলা, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, ছেক্টৰ-V, ছল্ট লেক, কলকাতা-৭০০০৯১,

If the customer is not satisfied with the response received, he/she may call or write to Principal Nodal Officer (PNO):

Mr. Siddhartha Basu
Principal Nodal Officer
Phone: 033-40156036
Email: siddhartha.basu@arohan.in
Timings: 10 am - 6 pm, Monday to Friday
Arohan Financial Services Limited
PTI Building, 4th Floor, DP block, DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata-700091

স্তৰ ৪: বীমা সংস্থা

যদি গ্রাহকে মুখ্য বিষয়া অথবা জিআৰঅ' অথবা পিএনঅ'-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা উত্তৰক লৈ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্রাহকে ৰেবছাইট অথবা বীমা সংস্থাৰ দ্বাৰা হাৰ্ড/ছফ্ট কপি হিচাপে গ্রাহকক প্ৰদান কৰা চাৰ্টিফিকেট অফ ইঞ্চুৰেঞ্চ (চিঅ'আই)ৰ পৰা তেওঁলোকৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ সংগ্ৰহ কৰি সংশ্লিষ্ট বীমা সংস্থালৈ লিখিব পাৰিব। বীমা সংস্থা তথা আৰোহণে সকলো আৱশ্যকীয় তথ্য আৰু নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰি ১৪ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ সমাধান প্ৰদান কৰাৰ বাবে পৰস্পৰৰ সহযোগিতা কৰিব।

Level 4: Insurance company

If the Customer is not satisfied with the reply provided by Principal Officer or the GRO or the PNO, then

The Customer may write to the concerned Insurance company by obtaining their contact details from their website or from the Certificate of Insurance (CoI) shared with the Customer by the Insurance Company in hard / soft copy form.

The Insurance Company and Arohan will mutually co-ordinate for end-to-end fair resolution of the complaint within 14 days of receiving all required information and documents.

স্তৰ ৫: সংহত অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা ব্যৱস্থা (আইজিএমএছ)

যদি বীমা সংস্থা/আৰোহণৰ দ্বাৰা অভিযোগৰ সমাধান কৰা নহয় তেন্তে নিম্নলিখিত কামবোৰ কৰিব পাৰিব (যিকোনো সময়তে):

-বীমা ভৰসা প'ৰ্টেল-ত পোনপটীয়াকৈ অভিযোগ ৰেজিষ্টাৰ কৰা-
<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

-আইআৰডিএ-ৰ সংহত অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা ব্যৱস্থা
(<https://igms.irda.gov.in>) -ৰ জৰিয়তে "কমপ্লেইন্ট অনলাইন" ব্যৱহাৰ কৰা

-আইআৰডিএআই-লৈ কল কৰা: টোল ফ্ৰী নম্বৰ ১৫৫২৫৫ অথবা ১৮০০৪২৫৪৭২৩

-ইমেইলৰ জৰিয়তে complaints@irdai.gov.in লৈ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰা

-ইঞ্চুৰেঞ্চ ৰেগুলেটৰী এণ্ড ডেভেলপমেন্ট অথৰিটি অফ ইণ্ডিয়া (আইআৰডিএআই), পলিচিহ'ল্ডাৰ্ছ প্ৰটেকচন এণ্ড গ্ৰাইভেন্স ৰিড্ৰেছল ডিপাৰ্টমেন্ট - গ্ৰাইভেন্স ৰিড্ৰেছল চেল, ছাৰ্ভে নম্বৰ ১১৫/১, ৫ম মহলা, ফাইনেন্সিয়েল ডিষ্ট্ৰিক্ট, নানকৰামগুডা, গাচিবউলী, হায়দৰাবাদ - ৫০০০৩২ লৈ লিখক।

Level 5: Integrated Grievance Management System (IGMS)

In case the complaint remains unresolved by the Insurance Company / Arohan, then the Customer can (at any point of time):

- Directly register complaint in the Bima Bharosa Portal -
<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

- Use the complaint online through IRDAI's Integrated Grievance Management System (<https://igms.irda.gov.in>)

- Call IRDAI on: Toll Free Number 155255 or 18004254732

- Send the complaint through Email to complaints@irdai.gov.in

- Write to Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI), Policyholder's Protection & Grievance Redressal Department - Grievance Redressal Cell, Sy No. 115/1, 4th floor, Financial District, Nanakramguda, Gachibowli, Hyderabad - 500032

স্তৰ ৬: ইঞ্চুৰেঞ্চ অম্বুডছমান

যদি গ্রাহকৰ অভিযোগ এতিয়াও সমাধান কৰা নহয় তেন্তে গ্রাহকে ইঞ্চুৰেঞ্চ অম্বুডছমান-ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব।

যদি গ্রাহকে ইঞ্চুৰাৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা অভিযোগৰ সমাধানক লৈ সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁ সমাধান নকৰা/আংশিকভাৱে সমাধান কৰা অভিযোগটো ইঞ্চুৰেঞ্চ অম্বুডছমানৰ ওচৰলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব। ইয়াৰ বিৱৰণ <http://cioins.co.in/complaint/Online>-ত উপলব্ধ হয়।

Level 6: Insurance Ombudsman

If the Customer's complaint still remains unresolved, the Customer can reach out to the Insurance Ombudsman.

In case customer is not satisfied with the resolution of grievance provided by the insurer, s/he can escalate the unresolved/partially resolved complaints to Insurance Ombudsman. Details are available at <http://cioins.co.in/complaint/Online>



Arohan Financial Services Limited

PTI Building, 4th Floor, DP Block, DP-9, Sector-V, Salt Lake, Kolkata - 700 091

Phone : +91 33 4015 6000 / 4015 6014, Website : www.arohan.in

Customer Care No.: 1800 103 2375 (Toll Free), E-mail : customercare@arohan.in

CIN : U74140WB1991PLC053189