

বীমা অভিযোগ প্রতিকার / Insurance Grievance Redressal

গ্রাহক নিম্নলিখিত মাধ্যমে নিজের অভিযোগ দায়ের করার জন্য আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

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

স্তর ১: গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি/শাখা প্রধান

গ্রাহক শাখা অফিসে এসে কাস্টমার গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি অথবা শাখা প্রধানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা কেন্দ্র উপস্থিতি নিবন্ধনে প্রদান করা ফোন নম্বরে তাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। শাখায় একটি অভিযোগ নিবন্ধন রাখা হয়েছে, যেখানে গ্রাহক নিজের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

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.

স্তর ২: গ্রাহক পরিষেবা সহায়তা কেন্দ্র

যদি গ্রাহক শাখা স্তরে প্রাপ্ত উত্তরের সাথে অসন্তুষ্ট থাকেন অথবা তিনি ৩টি কর্মদিবসের মধ্যে শাখা থেকে কোনও উত্তর না পান তাহলে গ্রাহক নিজের অভিযোগ দায়ের করার জন্য আমাদের গ্রাহক পরিষেবা সহায়তা কেন্দ্রকে কল করতে পারেন। এর বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে: গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চল কল নম্বর: ১৮০০ ১০৩ ২৩৭৫, হোয়াটসঅপ নম্বর: +৯১ ৭৬০৫০ ২৭৭১১

ইমেল 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

স্তর ৩: প্রধান আধিকারিক

যদি গ্রাহক পরিষেবা সহায়তা কেন্দ্র দ্বারা প্রদান করা সমাধান গ্রাহকের আশার অনুরূপ না হয় অথবা গ্রাহক কোনও রকম উত্তর না পেলে তাহলে গ্রাহক এখানে পত্র পাঠাতে পারেন।

জয়িতা বসু, প্রধান আধিকারিক

আরোহণ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড,

পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম তল, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, সেক্টর- V, সল্ট 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 প্রদান করার জন্য প্রধান আধিকারিক /গ্রাহক পরিষেবা বিভাগকেও বীমা কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে হবে।
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক (জিআরও)

গ্রাহক অথবা অভিযোগকারীর কাছে লিখিত ভাবে অথবা নিম্নলিখিত বিবরণের মাধ্যমে কল করেও জিআরও-এর কাছে নিজের অভিযোগ দায়ের করার বিকল্প উপলব্ধ রয়েছে।

শ্রী বিকাশ কুমার গুপ্তা

অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক

ফোন: ০৩৩-৪০৪২ ৭৭২৬

মোবাইল: +৯১-৯৯০৩০১৯০৮৫

ইমেল: gro@arohan.in

সময়: সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা, সোমবার থেকে শুক্রবার

আরোহণ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড,

পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম তল, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, সেক্টর- V, সল্ট 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 গ্রাহক প্রাপ্ত উত্তরের সাথে অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে প্রধান নোডাল আধিকারিক (পিএনও)-কে কল অথবা পত্র লিখতে পারেন:

শ্রী সিদ্ধার্থ বসু

প্রধান নোডাল আধিকারিক

ফোন: ০৩৩-৪০১৫৬০৩৬

ইমেল: siddhartha.basu@arohan.in

সময়: সকাল ১০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা, সোমবার থেকে শুক্রবার

আরোহণ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড,

পিটিআই বিল্ডিং, ৫ম তল, ডিপি ব্লক, জিপি-৯, সেক্টর- V, সল্ট 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

স্তর ৪: বীমা সংস্থা

যদি গ্রাহক প্রধান আধিকারিক অথবা জিআরও অথবা পিএনও দ্বারা প্রদান করা উত্তরের সাথে অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে গ্রাহক ওয়েবসাইট অথবা বীমা সংস্থা দ্বারা হার্ড/সফট কপি হিসেবে গ্রাহককে প্রদান করা সার্টিফিকেট অফ ইন্স্যুরেন্স (সিওআই) থেকে তাদের যোগাযোগ বিবরণ সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট বীমা সংস্থাকে পত্র লিখতে পারেন।

বীমা সংস্থা ও আরোহণ সমস্ত আবশ্যিক তথ্য ও দস্তাবেজ সংগ্রহ করে ১৪ দিনের ভিতরে অভিযোগের সম্পূর্ণ সমাধান প্রদান করার জন্য পরস্পরের সহযোগিতা করবে।

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.

স্তর ৫: সমন্বিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা (আইজিএমএস)

যদি বীমা সংস্থা/আরোহণ দ্বারা অভিযোগের সমাধান না করা হয় তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত কাজগুলি করতে পারেন (যে কোনও সময়):

বীমা ভারসা পোর্টাল-এ সরাসরি অভিযোগ রেজিস্টার করুন-
<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

-আইআরডিএ-এর সমন্বিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা (<https://igms.irda.gov.in>) -এর মাধ্যমে "কমপ্লেইন্ট অনলাইন" ব্যবহার করুন

- আইআরডিএআই-কে কল করুন: গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চল কল নম্বর ১৫৫২৫৫ অথবা ১৮০০৪২৫৪৭২৩

- ইমেলের মাধ্যমে complaints@irdai.gov.in-এ অভিযোগ পাঠান

-ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (আইআরডিএআই), পলিসিহোল্ডার্স প্রোটেকশন অ্যান্ড গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল ডিপার্টমেন্ট - গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল সেল, সার্ভে নম্বর ১১৫/১, ৫ম তল, ফাইন্যান্সিয়াল ডিস্ট্রিক্ট, নানকরামগুডা, গাচিবোয়ালি, হায়দ্রাবাদ - ৫০০০৩২-এ পত্র লিখুন।

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

স্তর ৬: ইন্স্যুরেন্স ওম্বডসম্যান

যদি গ্রাহক অভিযোগ এখনও সমাধান না করা হয় তাহলে গ্রাহক ইন্স্যুরেন্স ওম্বডসম্যান-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

যদি গ্রাহক ইন্স্যুরার দ্বারা প্রদত্ত অভিযোগের সমাধানের সাথে অসন্তুষ্ট থাকেন তাহলে তিনি সমাধান না করা/আংশিভাবে সমাধান করা অভিযোগকে ইন্স্যুরেন্স ওম্বডসম্যানের কাছে পাঠাতে পারেন।

<http://cioins.co.in/complaint/Online>-এ বিবরণ উপলব্ধ।

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