

વીમાની ફરિયાદનું નિવારણ / Insurance Grievance Redressal

ગ્રાહક નિમ્નલિખિત રીતે પોતાની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમારો સંપર્ક કરી શકે છે:
Customer may connect with us to register his/her complaints via the following channels:

સ્તર ૧: ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ/શાખા વડા

ગ્રાહક એક શાખા ઓફિસમાં આવીને ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ અથવા શાખા વડાનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા સેન્ટર અટ્ટેન્ડન્સ રજીસ્ટરમાં પ્રદાન કરવામાં આવેલા ફોન નંબર પર તેમનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા શાખામાં એક ફરિયાદ રજીસ્ટર રાખવામાં આવ્યું છે જ્યાં ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

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.

સ્તર ૨: ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર

જો ગ્રાહક શાખા સ્તર પર મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા તેમને ૩ કામકાજ દિવસમાં શાખાથી કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય તો ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર ને કોલ કરી શકે છે. આની વિગતો નીચે પ્રદાન કરવામાં આવી છે:
મફત સહાય નંબર: ૧૮૦૦ ૧૦૩ ૨૩૭૫, વોટ્સએપ નંબર: ૯૧ ૭૬૦૫૦ ૨૭૭૧૧
ઈમેલ-આઈડી: 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

સ્તર ૩: મુખ્ય અધિકારી

જો ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર દ્વારા આપવામાં આવેલ સમાધાન ગ્રાહકની આશાને અનુરૂપ ન હોય અથવા ગ્રાહકને કોઈપણ જવાબ મળ્યો ન હોય તો ગ્રાહક અહીં પત્ર પણ લખી શકે છે:
જયિતા બાસુ, પ્રિન્સિપાલ ઓફિસર
આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ લિમિટેડ
પીટીઆઈ બિલ્ડિંગ, ૪થો માળ, ડીપી બ્લોક, ડીપી-૯, સેક્ટર - V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - ૭૦૦૦૯૧
ઈમેલ: 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

ઝડપથી ઉકેલ પ્રદાન કરવા માટે મુખ્ય અધિકારી / ગ્રાહક સેવા વિભાગને પણ વીમા કંપનીનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)

ગ્રાહક અથવા ફરિયાદકર્તાની પાસે લિખિતમાં અથવા નીચે આપવામાં આવેલી વિગતો દ્વારા કોલ કરીને પણ જીઆરઓ પાસે પોતાની ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે.

શ્રી બિકાશ કુમાર ગુપ્તા
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
ફોન: ૦૩૩-૪૦૪૨ ૭૭૨૬
મોબાઇલ: +૯૧-૯૯૦૩૦૧૯૦૮૫
ઈમેલ: gro@arohan.in

સમય: સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર
આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ લિમિટેડ
પીટીઆઈ બિલ્ડિંગ, ૪થો માળ, ડીપી બ્લોક, ડીપી-૯, સેક્ટર-V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - ૭૦૦૦૯૧

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

જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)ને કોલ અથવા પત્ર લખી શકે છે:

શ્રી સિદ્ધાર્થ બાસુ
પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર
ફોન: ૦૩૩-૪૦૧૫૬૦૩૬
ઈમેલ: siddhartha.basu@arohan.in

સમય: સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૬ વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર
આરોહણ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ લિમિટેડ
પીટીઆઈ બિલ્ડિંગ, ૪થો માળ, ડીપી બ્લોક, ડીપી-૯, સેક્ટર-V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - ૭૦૦૦૯૧

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

સ્તર ૪: વીમા કંપની

જો ગ્રાહક મુખ્ય નોડલ અધિકારી અથવા જીઆરઓ કે પીએનઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા જવાબથી સંતુષ્ટ નથી, તો ગ્રાહક વેબસાઇટ અથવા વીમા કંપની દ્વારા હાર્ડ/સોફ્ટ કોપિના રૂપમાં ગ્રાહકને આપવામાં આવેલ સર્ટિફિકેટ ઓફ ઇન્શ્યોરન્સ (સીઓઆઈ) પાસેથી તેમની સંપર્ક વિગતો પ્રાપ્ત કરીને સંબંધિત વીમા કંપનીને પત્ર લખી શકે છે.
વીમા કંપની અને આરોહણ તમામ જરૂરી માહિતી અથવા દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત કરવાના ૧૪ દિવસની અંદર ફરિયાદનું સંપૂર્ણ સમાધાન પ્રદાન કરવા માટે પરસ્પર સમન્વય કરશે.

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.

સ્તર ૫: સંકલિત ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (આઇજીએમએસ)

જો વીમા કંપની/આરોહણ દ્વારા ફરિયાદનો ઉકેલ લાવી શકાતો નથી, તો ગ્રાહક નીચે મુજબ કાર્ય કરી શકે છે (કોઈ પણ સમયે):

બીમા ભરોસા પોર્ટલ પર સીધી જ ફરિયાદ નોંધાવો - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
-આઈઆરડીએના ઇન્ટીગ્રેટેડ ગ્રીવાંસ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (<https://igms.irda.gov.in>)
મારફતે "કમ્પ્લેન્ટ ઓનલાઇન"નો ઉપયોગ કરો

-આઈઆરડીએઆઈને કોલ કરો: મફત સહાય નંબર ૧૫૫૨૫૫ અથવા ૧૮૦૦૪૨૫૪૭૩૨
- ઈમેલ દ્વારા complaints@irdai.gov.in પર ફરિયાદ મોકલો

ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઈઆરડીએઆઈ), પોલિસીહોલ્ડર્સ પ્રોટેક્શન એન્ડ ગ્રીવાંસ રિડ્રેસલ ડિપાર્ટમેન્ટ - ગ્રીવાંસ રિડ્રેસલ સેલ, સર્વે નંબર ૧૧૫/૧, ૪થો માળ, ફાઇનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનકરામગુડા, ગાચીબોવલી, હૈદરાબાદ - ૫૦૦૦૩૨ પર પત્ર લખો

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

સ્તર ૬ - વીમા લોકપાલ

જો ગ્રાહકની ફરિયાદનું હજી પણ કોઈ સમાધાન કરવામાં આવ્યું ન હોય, તો ગ્રાહક વીમા લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

જો ગ્રાહક વીમાકર્તા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા ફરિયાદના ઉકેલથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે સમાધાન ન કરવામાં આવેલ/આંશિક રૂપથી સમાધાન કરવામાં આવેલી ફરિયાદને વીમા લોકપાલની પાસે પણ મોકલી શકે છે.
<http://cioins.co.in/complaint/Online> પર વિગતો ઉપલબ્ધ છે.

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