

बीमा शिकायत निवारण / Insurance Grievance Redressal

ग्राहक निम्नलिखित माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारे साथ संपर्क कर सकते हैं:

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

स्तर १: ग्राहक सेवा प्रतिनिधि/शाखा प्रमुख

ग्राहक शाखा ऑफिस में आकर ग्राहक सेवा प्रतिनिधि या शाखा प्रमुख के साथ संपर्क कर सकते हैं या केंद्र उपस्थिति पंजिका में प्रदान किए गए फोन नंबर पर उनके साथ संपर्क कर सकते हैं। ब्रांच ऑफिस में एक शिकायत पंजिका रखा गया है जहां ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

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.

स्तर २: ग्राहक सेवा केंद्र

अगर ग्राहक शाखा स्तर पर मिले जवाब से असंतुष्ट हैं या उन्हें ३ कार्यदिवस में शाखा से कोई जवाब नहीं मिलता है तो ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारे ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल कर सकते हैं। इसके विवरण नीचे दिए गए हैं:

निःशुल्क सहायता नंबर: १८०० १०३ २३७५, वॉट्सऐप नंबर: +९१ ७६०५०२७११
ईमेल-आईडी: 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

स्तर ३: प्रधान अधिकारी

यदि ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा दिया गया समाधान ग्राहक की आशा के अनुरूप नहीं हुआ तो या ग्राहक को कोई भी उत्तर नहीं प्राप्त होता है तो ग्राहक यहाँ पत्र भी लिख सकते हैं:

जयीता बासु, प्रधान अधिकारी
आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड,
पीटीआई बिल्डिंग, ४थी मंजिल, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक,
कोलकाता - ७०००९१
ईमेल: 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

तेजी से समाधान प्रदान करने के लिए मुख्य अधिकारी/ग्राहक सेवा विभाग को बीमा कंपनी के साथ संपर्क करना चाहिए।
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) Grievance Redressal Officer (GRO)

ग्राहक या आवेदक के पास लिखित में या नीचे दिए गए विवरण के ज़रिए कॉल करके जीआरओ के पास अपनी शिकायत दर्ज कराने का विकल्प है।

श्री बिकाश कुमार गुप्ता
ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर
फोन : ०३३-४०४२ ७७२६
मोबाइल: +९१-९९०३०१९०८५
ईमेल: gro@arohan.in

समय: सुबह १० बजे से शाम ६ बजे तक, सोमवार से शुक्रवार
आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड,
पीटीआई बिल्डिंग, ४थी मंजिल, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता - ७०००९१

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

यदि ग्राहक प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट हैं, तो वह प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) को कॉल या पत्र लिख सकते हैं:

श्री सिद्धार्थ बासु
प्रधान नोडल अधिकारी
फोन: ०३३-५०१५६०३६
ईमेल: siddhartha.basu@arohan.in

समय: सुबह १० बजे से शाम ६ बजे तक, सोमवार से शुक्रवार
आरोहण फाइनेंशियल सर्विसेस लिमिटेड,
पीटीआई बिल्डिंग, ४थी मंजिल, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता - ७०००९१

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

स्तर ४: बीमा कंपनी

यदि ग्राहक प्रधान अधिकारी या जीआरओ या पीएनओ द्वारा प्रदान किए गए उत्तर से असंतुष्ट हैं, तो

ग्राहक वेबसाइट या बीमा कंपनी द्वारा हार्ड/सॉफ्ट कॉपी रूप में ग्राहक को दिए गए सर्टिफिकेट ऑफ इश्योरेंस (सीओआई) से उनका संपर्क विवरण प्राप्त करके संबंधित बीमा कंपनी को पत्र लिख सकते हैं।

बीमा कंपनी और आरोहण सभी आवश्यक जानकारी और दस्तावेज प्राप्त करने के १४ दिनों के अंदर शिकायत का संपूर्ण समाधान प्रदान करने के लिए परस्पर समन्वय करेंगे।

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.

स्तर ५ : एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (आईजीएमएस)

यदि बीमा कंपनी/आरोहण द्वारा शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं (किसी भी समय):

- बीमा भरोसा पोर्टल में सीधे शिकायत दर्ज करें-
<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- आईआरडीए के एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (<https://igms.irda.gov.in>) के ज़रिये "शिकायत ऑनलाइन" इस्तेमाल करें।
- आईआरडीएआई को कॉल करें: टोल फ्री नंबर १५२५५ या १८००४२५४७३२
- इमेल के ज़रिये complaints@irdai.gov.in पर शिकायत भेजें
- भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), पॉलिसीधारक की सुरक्षा एवं शिकायत निवारण विभाग - शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, सर्वे नंबर ११४/१, ४थी मंजिल, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद - ५०००३२ को पत्र लिखें।

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

स्तर ६: बीमा लोकपाल

यदि ग्राहक के शिकायत का अभी भी समाधान नहीं किया जाता है तो ग्राहक बीमा लोकपाल के साथ संपर्क कर सकते हैं।

यदि ग्राहक बीमाकर्ता द्वारा प्रदान किए गए शिकायत के समाधान से असंतुष्ट हैं तो वह समाधान न किए गए/आंशिक रूप से समाधान किए गए शिकायत को बीमा लोकपाल के पास भी भेज सकते हैं।
<http://cioins.co.in/complaint/Online> पर विवरण उपलब्ध हैं।

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