

ವಿಮೆ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ / Insurance Grievance Redressal

ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಧ್ಯಮದಿಂದ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು;

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

ಹಂತ ೧: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ಗ್ರಾಹಕರೊಂದು ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿಗೆ ಬಂದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ ಹಾಜರಾತಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಫೋನ್ ನಂಬರ್ ನೊಂದಿಗೆ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಶಾಖೆಯಲ್ಲೊಂದು ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಇಡಲಾಗಿದೆ ಅಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

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.

ಹಂತ ೨: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ
ಗ್ರಾಹಕರೇನಾದರೂ ಶಾಖೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಲಭಿಸಿದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾದರೆ ಅಥವಾ ೩ ಕಾರ್ಯದಿವಸದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಲಭಿಸದಿದ್ದರೆ ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಇದರ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೧೮೦೦ ೧೦೩ ೨೩೭೫,
ವಾಟ್ಸಾಪ್ ನಂಬರ್: +೯೧ ೭೬೦೫೦ ೨೭೭೧೧
ಈ ಮೇಲ್ - ಐಡಿ: 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

ಹಂತ ೩: ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಂತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೂ ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕೂಡಾ ಬರೆಯಬಹುದು:
ಜಯಿತ ಬಸು, ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ
ಆರೋಹಣ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ಪಿ ಟಿ ಐ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ೪ನೇ ಮಹಡಿ, ಡಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಡಿಪಿ -೯, ಸೆಕ್ಟರ್ -V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೊಲ್ಕತ - ೭೦೦೦೯೧
ಈ ಮೇಲ್: 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

ಶೀಘ್ರವಾದ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ / ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕೂಡಾ ವಿಮೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಆಫೀಸರ್ (ಜಿ ಆರ್ ಬಿ)
ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವರಣೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿಯೂ ಜಿ ಆರ್ ಬಿ ಸಮೀಪ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ ಇದೆ.
ಶ್ರೀ ಬಿಕಾಶ್ ಕುಮಾರ್ ಗುಪ್ತ
ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಆಫೀಸರ್
ಫೋನ್ : ೦೩೩-೪೦೪೨ ೭೭೨೬
ಮೊಬೈಲ್ : +೯೧-೯೯೦೩೦೧೯೦೮೫
ಈ ಮೇಲ್: gro@arohan.in
ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೧೦ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ ೬ ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ ಆರೋಹಣ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ಪಿ ಟಿ ಐ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ೪ನೇ ಮಹಡಿ, ಡಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಡಿಪಿ -೯, ಸೆಕ್ಟರ್ -V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೊಲ್ಕತ - ೭೦೦೦೯೧

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

ಗ್ರಾಹಕರೇನಾದರೂ ಪಡೆದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಅವರು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಪಿ ಎನ್ ಓ) ಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು:
ಶ್ರೀ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ ಬಸು
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಫೋನ್ : ೦೩೩-೪೦೧೫೬೦೩೬
ಈ ಮೇಲ್: siddhartha.basu@arohan.in
ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ೧೦ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ ೬ ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ ಆರೋಹಣ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ಪಿ ಟಿ ಐ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ೪ನೇ ಮಹಡಿ, ಡಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಡಿಪಿ -೯, ಸೆಕ್ಟರ್ -V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೊಲ್ಕತ - ೭೦೦೦೯೧

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

ಹಂತ ೪: ವಿಮೆ ಕಂಪನಿ
ಗ್ರಾಹಕರೇನಾದರೂ ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಜಿ ಆರ್ ಓ ಅಥವಾ ಪಿ ಎನ್ ಓ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾದರೆ, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ವಿಮೆ ಕಂಪನಿ ಮೂಲಕ ಹಾರ್ಡ್/ಸಾಫ್ಟ್ ಕಾಪಿ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸರ್ವಿಸ್ ಫೀಚರ್ ಆಫ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ (ಸಿ ಟಿ ಐ) ನಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಣೆ ಪಡೆದು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಮೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯಬಹುದು.
ವಿಮೆ ಕಂಪನಿ ಹಾಗೂ ಆರೋಹಣ ಎಲ್ಲಾ ಅವಶ್ಯಕ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಗೂ ದಸ್ತಾವೇಜು ಪಡೆದ ೧೪ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪರಸ್ಪರ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುತ್ತಾರೆ.

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.

ಹಂತ ೫ : ಸಂಯೋಜಿತ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಐ ಜಿ ಎಮ್ ಎಸ್)
ವಿಮಾ ಕಂಪನಿ/ಆರೋಹಣದ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುವುದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿದ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು (ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ):
- ವಿಮೆ ಭರೋಸಾ ಪೋರ್ಟಲ್ ನಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಮಾಡಿ - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- ಐ ಆರ್ ಡಿ ಎ ಐ ನ ಸಂಯೋಜಿತ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (<https://igms.irda.gov.in/>) ಮೂಲಕ "ದೂರು ಆನ್ಲೈನ್" ಉಪಯೋಗಿಸಿ.
- ಐ ಆರ್ ಡಿ ಎ ಐ ಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ: ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ೧೫೫೨೫೫ ಅಥವಾ ೧೮೦೦೪೨೫೪೭೩೨
- ಈ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ complaints@irdai.gov.in ಗೆ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ
- ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಅಂಡ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಐ ಆರ್ ಡಿ ಎ ಐ), ಪಾಲಿಸಿಹೋಲ್ಡರ್ಸ್ ಪ್ರೊಟೆಕ್ಷನ್ ಅಂಡ್ ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ - ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಸೆಲ್, ಸರ್ವಿಸ್ ನಂಬರ್ ೧೦೫/೧, ೪ ನೇ ಮಹಡಿ, ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಾಕ್ರಮಗುಡ, ಗಾಚಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - ೫೦೦೦೩೨ ಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.

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

ಹಂತ ೬ : ವಿಮೆ ಲೋಕಪಾಲ
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೇನಾದರೂ ಇನ್ನೂ ಪರಿಹಾರ ಲಭಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಮೆ ಲೋಕಪಾಲ ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಮಾದಾರರ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿದ್ದರೆ ಆಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ/ ಭಾಗಶಃ ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು ವಿಮೆ ಲೋಕಪಾಲ ಸಮೀಪವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
<http://cioins.co.in/complaint/Online> ಯಲ್ಲಿ ವಿವರಣೆಯ ಉಪಲಬ್ಧಿಯಿದೆ.

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
AAVISHKAAR GROUP

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