

वीमा तक्रार निवारण / Insurance Grievance Redressal

ग्राहक खालील माध्यमाने आपली तक्रार नोंदवण्यासाठी आमच्याशी संपर्क साधू शकतात:

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

स्तर १: ग्राहक सेवा प्रतिनिधी/शाखा प्रमुख

ग्राहक एका शाखा ऑफिसमध्ये येऊन ग्राहक सेवा प्रतिनिधी किंवा शाखा प्रमुखसोबत संपर्क साधू शकतात किंवा सेंटर उपस्थिती नोंदणीमध्ये दिलेल्या फोन नंबरवर त्यांच्याशी संपर्क साधू शकतात. शाखेत एक तक्रार नोंदवही ठेवलेले आहे जिथे ग्राहक आपली तक्रार नोंदवू शकतात।

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 मदत केंद्र

जर ग्राहक शाखा स्तरावर मिळालेल्या उत्तराने समाधानी नसेल किंवा त्यांना 3 कार्यदिवसात शाखामधून कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल, तर ग्राहक आपली तक्रार नोंदवण्यासाठी आमच्या ग्राहक सेवा मदत केंद्रला कॉल करू शकतात. ह्याचा तपशील खाली दिलेला आहे:
मोफत कॉल नंबर: १८०० १०३ २३७५, व्हॉट्सअप नंबर: +९१ ७६०५०२७११
ईमेल आयडी: 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

जर ग्राहक सेवा मदत केंद्रद्वारे दिलेले समाधान ग्राहकाच्या अपेक्षेप्रमाणे नसेल किंवा ग्राहकाला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल, तर ग्राहक येथे पत्र लिहू शकतात:
जयिता बासु, प्रधान अधिकारी
आरोहण फायनॅन्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
पीटीआय बिल्डिंग, ४था मजला, 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

त्वरित समाधान देण्यासाठी प्रधान अधिकारी /ग्राहक सेवा विभागसुद्धा वीमा कंपनीसोबत संपर्क साधेल.

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

तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)

ग्राहक किंवा तक्रारदाराकडे लेखी किंवा खालील तपशीलाद्वारे कॉल करून सुद्धा जीआरओकडे आपली तक्रार नोंदवण्याचा पर्याय आहे.

श्री बिकाश कुमार गुप्ता
तक्रार निवारण अधिकारी
फोन : ०३३-४०४२ ७७२६
मोबाइल: +९१-९९०३०१९०८५
ईमेल: gro@arohan.in

वेळ: सकाळी १० वाजल्यापासून ते सायंकाळी ५ वाजेपर्यंत, सोमवार ते शुक्रवार
आरोहण फायनॅन्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
पीटीआय बिल्डिंग, ४था मजला, डीपी ब्लॉक, डीपी-९, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता - ७०००९१,

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

जर ग्राहक मिळालेल्या उत्तराशी समाधानी नसतील, तर, ते प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)ला कॉल करू शकतात किंवा पत्र लिहू शकतात:

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

वेळ: सकाळी १० वाजल्यापासून ते सायंकाळी ५ वाजेपर्यंत, सोमवार ते शुक्रवार
आरोहण फायनॅन्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
पीटीआय बिल्डिंग, ४था मजला, 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: वीमा कंपनी

जर ग्राहक प्रधान अधिकारी किंवा जीआरओ किंवा पीएनओद्वारे दिलेल्या उत्तराने असमाधानी असतील, तर, ग्राहक वेबसाइट किंवा वीमा कंपनीद्वारे हार्ड / सॉफ्ट कॉपीच्या रूपात ग्राहकाला दिलेल्या सर्टिफिकेट ऑफ इश्युरेंस (सीओआय) ने त्यांना तपशील मिळवून संबंधित वीमा कंपनीला पत्र लिहू शकतात.

बवीमा कंपनी आणि आरोहण सर्व आवश्यक माहिती आणि कागदपत्र मिळाल्याच्या १४ दिवसांच्या आत तक्रारीचे संपूर्ण समाधान देण्यासाठी पारस्परिक समन्वय करतील.

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: एकात्मिक तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (आयजीएमएस)

जर वीमा कंपनी/आरोहणद्वारे तक्रारीचे समाधान होणार नसेल, तर ग्राहक खालील कामे करू शकेल (कोणत्याही वेळी):

वीमा भरोसा पोर्टलवर थेट तक्रार रजिस्टर करू शकेल -
<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

-आयआरडीएच्या इंटीग्रेटेड ग्रीव्हंस मॅनेजमेंट सिस्टम (https://igms.irda.gov.in) द्वारे "कम्प्लेंट ऑनलाइन" वापरू शकेल.

-आयआरडीएला कॉल करू शकेल: मोफत कॉल नंबर १५५२५५ किंवा १८००४२५४७३२
- ईमेलद्वारे complaints@irdai.gov.in वर तक्रार पाठवा.

- इश्युरेंस रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया (आयआरडीएआय), पॉलिसीहोल्डर्स प्रोटेक्शन अँड ग्रीव्हंस रिड्रेसल डिपार्टमेंट - ग्रीव्हंस रिड्रेसल सेल, सर्व्हे नंबर ११५/१, ४था मजला, फायनॅन्शियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद - ५०००३२ला पत्र लिहा

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: वीमा लोकपाल

जर ग्राहकाच्या तक्रारीचे अजूनही समाधान होत नसेल, तर, ग्राहक वीमा लोकपालसोबत संपर्क साधू शकतात.

जर ग्राहक वीमाकर्त्याद्वारे दिलेल्या तक्रारीच्या समाधानाने असमाधानी असतील, तर, ते समाधान न केलेल्या/ आंशिकरीत्या केलेल्या समाधानाची तक्रार वीमा लोकपालकडे सुद्धा पाठवू शकतात.
<http://cioins.co.in/complaint/Online> वर तपशील उपलब्ध आहे.

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