

ବୀମା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର / Insurance Grievance Redressal

ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରିବା ପାଇଁ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ପାରନ୍ତି:

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

ସ୍ତର ୧: ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରତିନିଧି/ଶାଖା ମୁଖ୍ୟ

ଗ୍ରାହକ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଆସି ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରତିନିଧି ଅଥବା ଶାଖା ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ପାରନ୍ତି ଅଥବା କେନ୍ଦ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ ପଞ୍ଜିକାରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଫୋନ ନମ୍ବରରେ ଡାକ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ପାରନ୍ତି । ଶାଖାରେ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକା ରଖାଯାଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରି ପାରନ୍ତି।

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.

ସ୍ତର ୨: ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ର

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଶାଖା ସ୍ତରରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଅଥବା ୩ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ରକୁ କଲ କରି ପାରନ୍ତି। ଏହାର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:
ଗ୍ରାହକ ସେବା ଶୁକ୍ଳମୁକ୍ତ ନଂ: ୧୮୦୦ ୧୦୩ ୨୩୭୫
ହାଟସବପ ନମ୍ବର: +୯୧ ୭୬୦୫୦ ୨୭୭୧୧
ଇମେଲ ଆଇଡି: 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

ସ୍ତର ୩: ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶାପୂର୍ଣ୍ଣ ନ ହୁଏ ଅଥବା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଇଲେ, ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଏଠାକୁ ପତ୍ର ପଠାଇ ପାରନ୍ତି।
ଜୟିତା ବସୁ, ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀ
ଆରୋହଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ପିଟିଆଇ ବିଲ୍ଡିଂ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଡି.ପି ବ୍ଲକ୍, ଡିପି-୯, ସେକ୍ଟର V, ସଲ୍ଟଲେକ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୯୧
ଇମେଲ: 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

ଦ୍ରୁତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀ / ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗକୁ ମଧ୍ୟ ବୀମା ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ହେବ।
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସର (ଜିଆରଓ)

ଗ୍ରାହକ ଅଥବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଜର ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଥବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ମାଧ୍ୟମରେ କଲ କରି ମଧ୍ୟ ଜିଆରଓଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରିବା ବିକଳ୍ପ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।
ଶ୍ରୀ ବିକାଶ କୁମାର ଗୁପ୍ତା
ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଫିସର
ଫୋନ: ୦୩୩-୪୦୪୨ ୭୭୨୭
ମୋବାଇଲ୍: +୯୧-୯୯୦୩୦୧୯୦୮୫
ଇମେଲ: gro@arohan.in
ସମୟ: ସକାଳ ୧୦ଟା ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା, ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର।
ଆରୋହଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ପିଟିଆଇ ବିଲ୍ଡିଂ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଡି.ପି ବ୍ଲକ୍, ଡିପି-୯, ସେକ୍ଟର V, ସଲ୍ଟଲେକ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୯୧

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

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତର ସହିତ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତାହେଲେ ପ୍ରତିବିଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ)କୁ କଲ ଅଥବା ପତ୍ର ଲେଖି ପାରନ୍ତି।
ଶ୍ରୀ ସିଦ୍ଧାର୍ଥ ବସୁ
ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ
ଫୋନ: ୦୩୩-୪୦୧୫୬୦୩୬
ଇମେଲ: siddhartha.basu@arohan.in
ସମୟ: ସକାଳ ୧୦ଟା ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା, ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର।
ଆରୋହଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ପିଟିଆଇ ବିଲ୍ଡିଂ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଡି.ପି ବ୍ଲକ୍, ଡିପି-୯, ସେକ୍ଟର V, ସଲ୍ଟଲେକ୍, କୋଲକାତା - ୭୦୦୦୯୧

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

ସ୍ତର ୪: ବୀମା ସଂସ୍ଥା

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀ ଅଥବା ଜିଆରଓ ଅଥବା ପିଏନଓ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର ସହିତ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଖେବସାଇଡ୍ ଅଥବା ବୀମା ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ହାର୍ଡ / ସଫ୍ଟ କପି ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଅଫ୍ ଇନସୁରନ୍ସ (ସିଓଆଇ) ରୁ ସେମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସଂଗ୍ରହ କରି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବୀମା କମ୍ପାନୀକୁ ପତ୍ର ଲେଖି ପାରନ୍ତି।
ବୀମା ସଂସ୍ଥା ଓ ଆରୋହଣ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ଓ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସଂଗ୍ରହ କରି ୧୪ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପରସ୍ପର ସହଯୋଗିତା କରିବେ।

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.

ସ୍ତର ୫: ସମନ୍ୱିତ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (ଆଇଜିଏମଏସ)

- ଯଦି ବୀମା ସଂସ୍ଥା/ ଆରୋହଣ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ କରାଯାଏ, ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ କରି ପାରନ୍ତି (ଯେକୌଣସି ସମୟରେ):
- ବୀମା ଭରସା ପୋର୍ଟାଲରେ ସିଧାସଳଖ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର କରନ୍ତୁ - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- ଆଇଆରଡିଏର ସମନ୍ୱିତ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (<https://igms.irda.gov.in>) ମାଧ୍ୟମରେ “କମପ୍ଲେକ୍ସ ଅନଲାଇନ୍” ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ।
ଆଇଆରଡିଏକୁ କଲ କରନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା ଶୁକ୍ଳମୁକ୍ତ ନଂ: ୧୫୫୨୫୫ ଅଥବା ୧୮୦୦୪୨୫୫୭୩୨
- ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ complaints@irdai.gov.in ରେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାନ୍ତୁ।
- ଇନସୁରନ୍ସ ରେଗୁଲେଟରୀ ଆଣ୍ଡ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆଇଆରଡିଏଆଇ), ପଲିସିହୋଲ୍ଡର୍ସ ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ୍ ଆଣ୍ଡ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ - ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍, ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବର ୧୧୫/୧, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଡିଷ୍ଟ୍ରିକ୍ଟ୍, ନାନକ୍ରାମଗୁଡା, ଗାଚିବୋଲି, ହାଇଦ୍ରାବାଦ - ୫୦୦୦୩୨ କୁ ପତ୍ର ଲେଖନ୍ତୁ।

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

ସ୍ତର ୬: ବୀମା ଲୋକପାଳ

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ବୀମା ଲୋକପାଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ପାରନ୍ତି।
ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବୀମା ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସହିତ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତାହେଲେ ସେ ଅସମାଧାନିତ / ଆଂଶିକ ଭାବେ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ବୀମା ଲୋକପାଳ ନିକଟକୁ ପଠାଇ ପାରନ୍ତି । ଏହାର ବିବରଣୀ <https://coins.co.in/complaint/Online>ରେ ଉପଲବ୍ଧ।

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://coins.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