

காப்பீட்டில் இருக்கும் குறைகளைத் தீர்க்கும் சேவை / Insurance Grievance Redressal

வாடிக்கையாளர் பின்வரும் வழிகள் மூலமாக தன்னுடைய புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கு எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

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

நிலை 1: வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி /கிளை தலைவர்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதி அல்லது கிளை தலைவரை கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் சென்று அல்லது சென்ட்ரல் அட்டன்டென்ஸ் ரெஜிஸ்டரில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொண்டு தொடர்பு கொள்ளலாம். வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கு கிளையில் ஒரு கம்ப்யூட்டர் ரெஜிஸ்டர் வைக்கப்பட்டுள்ளது.

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.

நிலை 2: வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையம்

பிராஞ்ச் மட்டத்திலிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது 7 வேலை நாட்களுக்குள் கிளையிலிருந்து எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கு எங்களுடைய வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையமை அழைக்கலாம். விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. இலவச உதவி எண்: 1800 103 2375, வாட்ஸ்அப் நம்பர்: +91 76050 27711 இமெயில் ID: 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

நிலை 3: முதன்மை அதிகாரி

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு உதவி மையம் வழங்கப்பட்ட தீர்வு வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்பை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வருவனவற்றிற்கும் எழுதலாம்:

ஜெயிதா பாசு, முதன்மை அதிகாரி
ஆரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீஸஸ் லிமிடெட்
பிடிஐ பில்டிங், சவது தளம், டிபி பிளாக், டிபி-9, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091
இமெயில்: 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

விரைவான தீர்வை வழங்குவதற்காக முதன்மை அதிகாரி / வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புத் துறை காப்பீட்டு நிறுவனத்துடன் பின்தொடர்ந்து செயல்படும்.
The Principal Officer / customer care department shall also follow up with the Insurance company for providing speedy resolution.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (ஜி ஆர் ஓ)

வாடிக்கையாளர் அல்லது உரிமைகோருபவர் கீழே குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் விவரங்களை எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது கால் செய்வதன் மூலமாகவோ ஜி ஆர் ஓ-விடம் புகாரைப் பதிவு செய்யும் விருப்பத்தேர்வையும் கொண்டுள்ளார்.

திரு. பிகாஷ் குமார் குப்தா
குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
போன்: 033-4042 7726
மொபைல்: +91-9903019085
இமெயில்: gro@arohan.in
நேரம்: காலை 10 மணி - மாலை 6 மணி, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை
ஆரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீஸஸ் லிமிடெட்
பிடிஐ பில்டிங், சவது தளம், டிபி பிளாக், டிபி-9, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091

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

வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு (பி என் ஓ) கால் செய்யலாம் அல்லது எழுதலாம்:

திரு. சித்தார்த்த பாசு
முதன்மை நோடல் அதிகாரி
போன்: 033-40156036
மொபைல்: +91-9903019085
இமெயில்: gro@arohan.in
நேரம்: காலை 10 மணி - மாலை 6 மணி, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை
ஆரோஹன் ஃபைனான்சியல் சர்வீஸஸ் லிமிடெட்
பிடிஐ பில்டிங், சவது தளம், டிபி பிளாக், டிபி-9, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091

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

நிலை 4: காப்பீட்டு நிறுவனம்

பிரின்ஸிபல் ஆஃபிஸர் அல்லது ஜி ஆர் ஓ அல்லது பி என் ஓ வழங்கிய பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், பின்னர்

வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனத்திற்கு அவர்களின் வலைத்தளத்திலிருந்து அல்லது காப்பீட்டு நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்பட்ட சர்வீஸிங் ஆஃப் இன்சூரன்ஸிலிருந்து (சி ஓ ஐ) அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களைப் பெற்று ஹார்ட் / சாஃப்ட் காப்பி வடிவத்தில் எழுதலாம்.

தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் ஆவணங்களையும் பெற்று கச நாட்களுக்குள் புகாருக்கு முழுமையான நியாயமான தீர்வு காண்பதற்கு காப்பீட்டு நிறுவனமும் ஆரோஹனும் பரஸ்பரமாக ஒன்றாகச் சேர்ந்து செயல்படும்.

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.

நிலை 5: ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்க்கும் மேலாண்மை அமைப்பு (ஐ ஜி ம் எஸ்)

- காப்பீட்டு நிறுவனம் / ஆரோஹன் மூலம் புகார் எதுவும் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் (எந்த நேரத்திலும்):

- பீமா பரோசா போர்ட்டலில் நேரடியாகப் புகாரைப் பதிவு செய்யவும் - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

- ஐ ஆர் டி ஏ ஐ -யின் ஒருங்கிணைந்த புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (https://igms.irda.gov.in) மூலம் ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கவும்..

- ஐ ஆர் டி ஏ ஐ அழைக்கவும்: டோல் ஃப்ரீ நம்பர் 155255 or 18004254732
1800 103 2375

- complaints@irdai.gov.in என்ற இமெயில் முகவரிக்கு புகாரை அனுப்பவும்.

- இன்சூரன்ஸ் ரெகுலேட்டரி அண்ட் டெவலப்மெண்ட் அத்தாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா (ஐ ஆர் டி ஏ ஐ), பாலிசிஹோல்டர்ஸ் ப்ரொடக்ஷன் & க்ரெவியன்ஸ் ரெட்ரெஸல் டிபார்ட்மெண்ட் - க்ரெவியன்ஸ் ரெட்ரெஸல் செல், சர்வே நம்பர், 115/1, 4th floor, Financial District, Nanakramguda, Gachibowli, Hyderabad –500032

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

நிலை 6: காப்பீட்டிற்கான குறைதீர்ப்பாளர்

வாடிக்கையாளரின் புகார் இன்னும் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.

காப்பீட்டாளர் வழங்கிய குறைகளுக்கான தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தீர்க்கப்படாதபகுதியைத் தீர்க்கப்பட்ட புகார்களை காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரிடம் அவர்/அவள் தெரிவிக்கலாம். விவரங்கள் <http://ciains.co.in/complaint/Online> இல் கிடைக்கின்றன.

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://ciains.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