

ENGLISH	BENGALI	HINDI
<b>Fair Practice Code</b>	<b>ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড</b>	<b>उचित व्यवहार संहिता</b>
<b>PREAMBLE</b>	<b>ভূমিকা</b>	<b>प्रस्तावना</b>
<p>The Reserve Bank of India (RBI) has issued guidelines on Fair Practices Code for Non-Banking Financial Companies (NBFCs) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers vide Circular No. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company –Scale Based Regulation) Directions, 2023 dated October 19, 2023 (as modified, amended and updated from time to time, the "FPC").</p>	<p>রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির (NBFCs) জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা জারি করেছে যাতে সার্কুলার নম্বর RBI/DoR/2023-24/এর মাধ্যমে তাদের গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের জন্য নির্দিষ্ট মান নির্ধারণ করে। 105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 মাস্টার ডিরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি-স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশিকা, 2023, 19 অক্টোবর, 2023 তারিখ অনুযায়ী (পরিবর্তিত এবং শেষ হিসাবে, am সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়, "FPC")।</p>	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, अपने ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए गए हैं. सर्कुलर नं RBI/DOR/2023-24/105 DOR.FIN REC.NO.45/03.10.119/2023/24 Master Direction - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 (समय-समय पर संशोधित और अद्यतन, "एफपीसी")।</p>
<p>Protium Finance Limited (the Company) is a Non-Banking Financial Company (NBFC) registered with RBI and in terms of aforesaid guidelines entails to adopts the following Fair Practice Code ("FPC") for the Company's lending activities under all category of the products.</p>	<p>প্রোটিয়াম ফাইন্যান্স লিমিটেড (কোম্পানি) হল একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) RBI-এর সাথে নিবন্ধিত এবং পূর্বোক্ত নির্দেশিকাগুলির পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানির সমস্ত শ্রেণীর প্রোডাক্টের লোন প্রদান বিষয়ক কার্যক্রমের জন্য নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("FPC") গ্রহণ করে।</p>	<p>प्रोटीन फाइनेल लिमिटेड एक गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी है जो आरबीआई के साथ पंजीकृत है और दिशानिर्देशों के अनुसार कंपनी के लिए निम्नलिखित भय अभ्यास सीखने की गतिविधियाँ और उत्पाद की सभी श्रेणियाँ कोड को अपनाने के लिए कहती है।</p>
<p>It is, and shall be, our policy to make credit products available to all qualified applicants without discrimination on the basis of race, caste,</p>	<p>জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স, বা শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধীদের ভিত্তিতে বৈষম্য ছাড়াই সকল যোগ্য আবেদনকারীদের</p>	<p>नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र के आधार , शारीरिक/दृष्टि से विकलांगपर भेदभाव किए</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

color, religion, sex, marital status, age, or physically/visually challenged.	জন্য ক্রেডিট পণ্য উপলব্ধ করা আমাদের নীতি এবং হবে।	बिना सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराना हमारी नीति है और रहेगी।
Our policy is to treat all the clients consistently and fairly. Our employees will offer assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner. We will also communicate our Fair Practices Code to our customers by placing it on the company's website.	আমাদের নীতি হল সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ধৈর্যের সাথে কথা বলা এবং সুষ্ঠু আচরণ করা। আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতিতে সহায়তা, উতসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবে। আমরা আমাদের গ্রাহকদের কাছে আমাদের ন্যায্য অনুশীলনের কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রেখে তাদের সুবিধা দেবো।	हमारी नीति सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवाएँ प्रदान करेंगे। हम अपनी उचित व्यवहार संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर डालकर अपने ग्राहकों को भी सूचित करेंगे
We will ensure that the implementation of the Fair Practices Code is the responsibility of the entire organization. The Company's Fair lending practices shall apply across all aspects of our operations including marketing, loan origination, processing, servicing, and collection activities. Our commitment to Fair Practice Code would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology.	আমরা এটা নিশ্চিত করব যে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বাস্তবায়ন যেন পুরো সংস্থার দায়িত্ব হয়। কোম্পানির ফেয়ার লোনের প্র্যাকটিসগুলি মার্কেটিং, লোন প্রদানকারী সংস্থা, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং কালেকশন কার্যক্রম সহ আমাদের ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য হবে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি কর্মচারীর জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির পরিপ্রেক্ষিতে প্রদর্শিত হবে।	हम यह सुनिश्चित करेंगे कि निष्पक्ष व्यवहार संहिता का कार्या पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनियों की निष्पक्ष लेंडिंग प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण सेवाओं और संग्रह गतिविधियाँ सहित हमारे संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। निष्पक्ष व्यवहार संहिता के प्रति प्रतिबद्धता कर्मचारी की जवाबदेही के संदर्भ में कार्यक्रम प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी की निगरानी और लेखापरीक्षा में प्रदर्शित की जाएगी।
The Company's Board of Directors and the senior management team is responsible for establishing practices designed to ensure that our operations reflect our strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.	কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিম আমাদের ক্রিয়াকলাপগুলি ন্যায্য লোন দেওয়ার প্রতি আমাদের দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী সেই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে যে সচেতন তা	कंपनी के निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन टीम यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है कि हमारे संचालन निष्पक्ष ऋण देने के प्रति हमारी

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

	निश्चित करार जन्य डिजाइन करा अनुशीलनगुलि कार्यकर करार जन्य दायी।	मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और यह कि सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।
<b>OBJECTIVE OF THE CODE:</b>	<b>कोडेर लक्ष्य:</b>	<b>कोड का उद्देश्य</b>
<b>THE KEY OBJECTIVE OF THE CODE</b>	<b>कोडेर मूल उद्देश्य:</b>	<b>कोड का मुख्य उद्देश्य</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure Fair Practices while dealing with the customers and promote good, fair, and trustworthy practices by setting up minimum standards.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकदेर साथे डिल करार समय सुष्ठु व्यवहार निश्चित करा एवं सर्वापेक्षा सावलीलतार माध्यमे यथार्थ, न्याय्य एवं विश्वस्त अनुशीलनेर प्रचार करा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय प्रथाओं का बीमा करना न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देता है।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure greater transparency enabling customers in having a better understanding of the product and taking informed decisions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सर्वाधिक सहजबोध्याता निश्चित करा याते ग्राहकदेर प्रोडाक्ट सम्पर्के आरओ भाल बोव्मार एवं सुनिर्दिष्ट सिद्धान्त नेओयार क्षेत्रे तादेर समर्थ करे।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहक को सक्षम बनाने में अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure that clients are advised of the terms and conditions of products/ services provided in a comprehensive manner for their consideration prior to commitment of a transaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एटा निश्चित करा ये ग्राहकदेर एकटि लेनदेनेर प्रतिश्रुति देओयार आगे तादेर विवेचनार जन्य एकटि विसृत पद्धतिते प्रदत्त प्रोडाक्ट/परिषेवार शर्तावली सम्पर्के परामर्श देओया हय।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों को लेनदेन की प्रतिबद्धताओं से पहले उनके विचार के व्यापक तरीके से उत्पादों/सेवाओं के नियमों और शर्तों की सलाह दी जाती है।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To monitor and administer client accounts in a fair and transparent manner consistent with the terms and conditions of the facility provided.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रदत्त सुविधार नियम एवं शर्तावलीर साथे सामंजस्यपूर्ण एकटि न्याय्य एवं स्वच्छ पद्धतिते ग्राहक अ्याकाउन्टगुलि निरीक्षण ओ परिचालना करा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रदान की गई सुविधा के नियमों और शर्तों के अनुरूप निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ग्राहक खाते की निगरानी और प्रबंधन करना।</li> </ul>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>Recovery and enforcement, where necessary, is conducted following due process of law.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>রিকভারী এবং এনফোর্সমেন্ট, যেখানে প্রয়োজন, আইনানুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পরিচালিত হয়।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>वसूली और प्रवर्तन, जहां आवश्यक हो, कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure compliance of applicable regulations prescribed by RBI relating to fair practices.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ন্যায্য অনুশীলন সম্পর্কিত RBI দ্বারা নির্ধারিত প্রযোজ্য প্রবিধানগুলির সম্মতি নিশ্চিত করা।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।</li> </ul>
<p><b>THE FAIR PRACTICES CODE APPLIES TO THE FOLLOWING AREAS</b></p>	<p><b>ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য</b></p>	<p><b>उचित आचरण कोड निम्नलिखित क्षेत्रों पर लागू होता है</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Applications for loans and their processing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের আবেদন এবং সেই সম্বন্ধিত প্রক্রিয়াকরণ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>आवेदन ऋण और उनकी प्रोसेसिंग के लिए</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Loan appraisal and terms/conditions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disbursement of loans including changes in terms and conditions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>নিয়ম এবং শর্তাবলী পরিবর্তন সহ লোন ডিসবার্সমেন্ট</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Post Disbursement Supervision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>পোস্ট ডিসবার্সমেন্ট সুপারভিশন</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>संवितरण के बाद पर्यवेक्षण</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Advertising and Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞপ্তি ও মার্কেটিং</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>विज्ञापन और विपणन</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Loans Sourced Over Digital Lending Platforms</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোনের উদ্বেক</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>डिजिटल ऋण मंच पर ऋण स्रोत</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>General Provisions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রাথমিক বিধি</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामान्य प्रावधान</li> </ul>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<b>1. APPLICATION FOR LOANS AND THEIR PROCESSING</b>	<b>1. লোন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন</b>	<b>1. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>All communications to the borrower shall be in English or vernacular language or a language as understood by the borrower.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনগ্রহীতার সাথে সমস্ত আলাপচারীতা ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় বা লোনগ্রহীতার বোধগম্য মত একটি ভাষা হতে হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Loan application forms of the Company will include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other Non- Banking Financial Companies (NBFCs) can be made and informed decision can be taken by the prospective borrower.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোম্পানির লোনের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যাতে অন্যান্য নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFCs) দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং সম্ভাব্য লোনগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय द्वारा भोजन के नियमों और शर्तों की तुलना की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The loan application form shall indicate the documents required to be submitted with the application form. Indicative list of KYC documents such as address proof, Identity proof, income proof etc. will be submitted together with the duly completed application form.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের আবেদন ফর্মটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে। KYC নথিগুলির নির্দেশক তালিকা যেমন ঠিকানার প্রমাণ, পরিচয়পত্রের প্রমাণ, আয়ের প্রমাণ ইত্যাদি সঠিকভাবে পূরণ করে আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়া হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा। केवाईसी दस्तावेजों की सांकेतिक सूची जैसे पता प्रमाण, पहचान प्रमाण, आय प्रमाण आदि इयूटी पूर्ण आवेदन पत्र के साथ जमा किया जाएगा।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>We shall give acknowledgement for receipt of all loan applications. An indicative time frame within which loan applications will be disposed of will be indicated in the acknowledgment.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের আবেদন ফর্মটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে। KYC নথিগুলির নির্দেশক তালিকা যেমন ঠিকানার প্রমাণ, পরিচয়পত্রের প্রমাণ, আয়ের প্রমাণ ইত্যাদি সঠিকভাবে পূরণ করে আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়া হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देंगे। पावती में एक सांकेतिक समय सीमा दर्शाई जाएगी</li> </ul>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<p>All loans sanctions are subject to completion of credit appraisal and verification procedures. The applications that do not meet the requisite criteria are declined. The loan status whether a sanction or a decline is promptly communicated to the customer in writing or verbally.</p>	<p>সমস্ত লোন সম্মতি সংক্রান্ত ক্রেডিট মূল্যায়ন এবং যাচাইকরণ পদ্ধতির সম্পূর্ণতা হওয়ার সাপেক্ষে প্রযোজ্য। যে আবেদনগুলি প্রয়োজনীয় মানদণ্ড পূরণ করে না সেগুলি বাতিল করা হয়। আবেদন মুঞ্জুরি বা বাতিল হোক না কেন লোনের স্ট্যাটাস সম্পর্কে অবিলম্বে গ্রাহককে লিখিত বা মৌখিকভাবে জানানো হয়।</p>	<p>सभी ऋण स्वीकृतियां क्रेडिट मूल्यांकन और सत्यापन प्रक्रिया के पूरा होने के अधीन हैं अपेक्षित मानदंडों को पूरा नहीं करने वाले आवेदन को अस्वीकार कर दिया जाता है ऋण स्वीकृत होने या अस्वीकार होने की स्थिति के बारे में ग्राहक को तुरंत लिखित या मौखिक रूप से सूचित किया जाता है</p>
<p><b>2. LOAN APPRAISAL AND TERMS / CONDITIONS</b></p>	<p><b>2. লোন মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী</b></p>	<p><b>2. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Loan applications are subject to the credit appraisal process followed at Protium Finance Limited (PFL).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের আবেদনগুলি প্রোটিয়াম ফাইন্যান্স লিমিটেড (PFL)-এ অনুসরণ করা ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার শর্তসাপেক্ষের অধীন।</li> </ul>	<p>ऋण आवेदन प्रोटियम .फाइनेंस लिमिटेड द्वारा अपनाई गई क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अधीन हैं</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>At the time of loan sanction, a sanction letter indicating the loan amount sanctioned, method of application of that loan amount, the annualized rate of interest applicable to the borrower, processing fees, loan tenor, Equated Monthly Instalment (EMI) payable, other applicable fees and charges and other details as applicable, shall be conveyed to the loan applicant in writing in the English or vernacular language or language as understood by the borrower.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন অনুমোদনের সময়, অনুমোদিত লোনের পরিমাণ নির্দেশ করে একটি অনুমোদনপত্র, সেই লোনের পরিমাণের আবেদনের পদ্ধতি, লোনগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি, লোনের মেয়াদ, প্রদেয় সমান মাসিক কিস্তি (EMI), অন্যান্য প্রযোজ্য ফি এবং চার্জ এবং প্রযোজ্য অন্যান্য বিশদ বিবরণ, লোনের আবেদনকারীকে ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষা বা লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।</li> </ul>	<p>ऋण मंजूरी के समय, ऋण राशि की मंजूरी का संकेत देने वाला स्वीकृति पत्र, ऋण राशि के आवेदन की विधि, उधारकर्ता पर लागू ब्याज की वार्षिक दर, प्रसंस्करण शुल्क, ऋण अवधि, देय समान मासिक किस्त (ईएमआई), अन्य लागू शुल्क और शुल्क और लागू होने वाले अन्य विवरण, ऋण आवेदक को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>The loan disbursement process would be initiated on receiving the written acceptance of such terms and conditions as mentioned in loan / facility agreement. This written consent of the applicant shall be retained by PFL and maintained in its records. A copy of the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of disbursement of loans or shall be sent along with the welcome kit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন/সুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত নিয়ম এবং শর্তাবলীর লিখিত সম্মতিপত্র পাওয়ার পর লোন ডিসবার্সমেন্ট প্রক্রিয়া শুরু করা হবে। আবেদনকারীর এই লিখিত সম্মতিপত্র PFL দ্বারা নথিভুক্ত করা হবে এবং এর রেকর্ডে রাখা থাকবে। লোন ডিসবার্সমেন্টের সময় লোনের চুক্তির একটি অনুলিপি সমস্ত লোনগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে বা ওয়েলকাম কিট সহ পাঠানো হবে।</li> </ul>	<p>ऋण/सुविधा अनुबंध में उल्लिखित ऐसे नियम और शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त होने पर ऋण संवितरण प्रक्रिया शुरू की जाएगी। आवेदक की यह वापसी सहमति पीएफएल द्वारा रखी जाएगी और उसके रिकॉर्ड में रखी जाएगी। ऋण समझौते की एक प्रति ऋण वितरण के समय सभी उधारकर्ता को दी जाएगी या स्वागत किट के साथ भेजी जाएगी।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penalty, if charged for non-compliance of terms and conditions of loan agreement by the borrower shall be treated as “penal charges” and shall not be levied in form of “penal interest that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalization of such charges i.e. no further interest computed on such charges.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>পেনাল্টি, যদি লোনগ্রহীতার দ্বারা লোনের চুক্তি সম্বন্ধিত নিয়ম এবং শর্তাবলী পালন না করার জন্য চার্জ করা হয় তাহলে তা "পেনাল চার্জ" হিসাবে গণ্য হবে এবং "অগ্রিম অর্থের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে যোগ করা পেনাল চার্জের সুদের আকারে ধার্য করা হবে না। এই ধরনের চার্জের কোন মূলধন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•जुर्माना, यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण समझौते के नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के आरोप को "दंडात्मक शुल्क" माना जाएगा और "दंडात्मक ब्याज" के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो कि अग्रिम पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। ऐसे शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा यानी, ऐसे किसी भी शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The Company shall not introduce additional component to the rate of interest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোম্পানি সুদের হার সংক্রান্ত অতিরিক্ত তথ্যাদি প্রবর্তন করবে না।</li> </ul>	<p>कंपनी के शेयर ने ब्याज दर में अतिरिक्त घटक पेश नहीं किया।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট লোন/প্রোডাক্টের ক্যাটাগরির মধ্যে বৈষম্য না রেখে লোনের চুক্তির বস্তুভিত্তিক নিয়ম এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতিপত্রের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।</li> </ul>	<p>दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी। / उत्पाद श्रेणी</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>The penal charges in case of loans sanctioned to individual borrowers, for purposes other than businesses shall not be higher than the penal charges applicable to non- individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.</li> </ul>	<p>ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের লোনের জন্য মঞ্জুরিকৃত লোনের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে, বস্তুভিত্তিক নিয়ম এবং শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতিপত্রের জন্য অ-ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য পেনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।</p>	<p>ব্যক্তিগত উधार लिए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ता पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the borrowers in the loan agreement, General terms and conditions, Schedule of Terms or any other document by whatever name called forming part of the loan agreement in addition to being displayed on the Company's website under Interest rates and Service Charges. PFL shall mention the penal charges / liquidated damages / additional charges to be charged for default or late payment of dues <b>in bold</b> in the loan / facility agreement, besides mentioning prepayment penalty.</li> </ul>	<p>পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি লোন গ্রহীতাদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, লোন চুক্তি, সাধারণ নিয়ম এবং শর্তাবলী, শর্তাবলীর সময়সূচী বা অন্য যেকোন নথি যে নামেই পরিচিত হোক না কেন লোনের চুক্তির বিভাগ তৈরির পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে। PFL লোন/সুবিধা চুক্তিতে 'বোল্ড' ডিফল্ট বা দেরী করে পরিশোধের জন্য ধার্য করা পেনাল চার্জ / লিকুইডেটেড ড্যামেজ/অতিরিক্ত চার্জ উল্লেখ করবে,এর পাশাপাশি প্রিপেইমেন্ট পেনাল্টিও উল্লেখ করবে।</p>	<p>कंपनी द्वारा ऋण समझौते में उधारकर्ता को दंडात्मक आरोपों की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, सामान्य नियम और शर्तों, शर्तों की अनुसूची या ब्याज दर और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा ऋण समझौते का हिस्सा बनने वाला कोई भी अन्य दस्तावेज़, चाहे वह किसी भी नाम से जाना जाता हो। पीएफएल ऋण/सुविधा समझौते में उल्लिखित पूर्वभुगतान दंड के अलावा, बकाया राशि के डिफॉल्ट या देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क/समाप्त क्षति/अतिरिक्त शुल्क का उल्लेख करेगा।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.</li> </ul>	<p>যখনই লোনগ্রহীতাদের বস্তুভিত্তিক নিয়ম এবং শর্তাবলীর অমান্যের জন্য রিমাইন্ডার পাঠানো হয়, তখন সেখানে প্রযোজ্য পেনাল চার্জগুলি জানানো হবে। এছাড়াও পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন ঘটনা এবং এর কারণও জানাতে হবে।</p>	<p>जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>In case of lending under consortium arrangement, the participating NBFC/banks would decide the timeframe to complete appraisal of the proposal and communication of the decision. The Company will abide by the decision of the consortium.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কনসোর্টিয়াম ব্যবস্থার অধীনে লোন দেওয়ার ক্ষেত্রে, অংশগ্রহণকারী NBFC/ব্যাঙ্কগুলি প্রস্তাবের মূল্যায়ন এবং সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত আলাপ-আলোচনা সম্পূর্ণ করার সময়সীমা নির্ধারণ করবে। তবে কোম্পানি কনসোর্টিয়ামের সিদ্ধান্ত মেনে চলবে।</li> </ul>	<p>কনসোর্টিয়াম সমझौते के तहत ऋण देने के मामले में, भाग लेने वाले एनबीएफसी/बैंक प्रस्ताव के मूल्यांकन को पूरा करने और निर्णय की सूचना देने के लिए समय सीमा तय करेंगे कंपनी कनसोर्टियम के फैसले का पालन करेगी।</p>
<p><b>3. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS</b></p>	<p><b>3. নিয়ম এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ লোন ডিসবার্সমেন্ট</b></p>	<p><b>3. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PFL shall give notice to the borrower in English or vernacular language or language as understood by the borrower through electronic means including but not limited to e-mail, fax or in writing, of any changes to the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc.</li> </ul>	<p>PFL ইলেকট্রনিক মাধ্যমে ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষা বা ভাষায় নোটিশ দেবে যাতে লোনগ্রহীতা বুঝতে পারে এর মানে হল অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবামূলক চার্জ, প্রিপেইন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন, ই-মেইল, ফ্যাক্স বা লিখিতভাবে বাধিত নয়।</p>	<p>पीएफएल उधारकर्ता को अंग्रेजी या वर्ना भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगा संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम ईमेल फैंक्स या लिखित रूप में शामिल है</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>For account specific charges, the changes will be communicated individually to the borrower through electronic means including but not limited to e-mail, fax or in writing. Other charges such as bounce cheque charges, late payment charges, cheque swap charges, statement of account, document retrieval charges, prepayment charges, re-booking charges, re-pricing charges, cancellation charges, PDC replenishment charges and other incidental charges are applicable depending on the product / scheme opted by the borrower. These charges shall be standard across customers</li> </ul>	<p>অ্যাকাউন্ট সঞ্চয়িত নির্দিষ্ট চার্জের জন্য, পরিবর্তনগুলি ই-মেইল, ফ্যাক্স বা লিখিত সহ কিন্তু সীমিত নয় এইসমস্ত কিছু ইলেকট্রনিক মাধ্যমে লোনগ্রহীতার কাছে পৃথকভাবে জানানো হবে। অন্যান্য চার্জ যেমন বাউন্স চেক চার্জ, লেট পেইন্ট চার্জ, চেক সোয়াপ চার্জ, অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট, ডকুমেন্ট রিকভারি চার্জ, প্রিপেইন্ট চার্জ, রি-বুকিং চার্জ, রি-প্রাইজিং চার্জ, ক্যান্সেলেশন চার্জ, PDC রিপ্লেনিশমেন্ট চার্জ এবং অন্যান্য আনুষঙ্গিক চার্জ প্রযোজ্য। লোনগ্রহীতার দ্বারা নির্বাচিত প্রোডাক্ট/স্কিমের</p>	<p>खातों के विशिष्ट शुल्कों के लिए, शुल्कों के बारे में उधारकर्ता को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, जिसमें ईमेल फैंक्स या लिखित रूप तक सीमित नहीं होगा। बाउंस चек शुल्क, खाते का विवरण, दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, पुनः बुकिंग शुल्क, प्रतिकृति शुल्क जैसे शुल्क, रद्दीकरण शुल्क, पीडीसी पुनः पूर्ति शुल्क और अन्य आकस्मिक शुल्क उधारकर्ता द्वारा चुने गए उत्पाद/योजना के आधार पर लागू होते</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

irrespective of their credit worthiness and /or credit history.	উপর। এই চার্জগুলি গ্রাহকদের জন্য তাদের ক্রেডিট যোগ্যতা এবং/অথবা ক্রেডিট ইতিহাস নির্বিশেষে মানক হবে।	हैं। यह शुल्क लेनदारों और/क्रेडिट इतिहास की परवाह किए बिना ग्राहकों से शुरू किया जाएगा
• Changes in the interest rates and charges/ levies will be affected only prospectively.	• সুদের হার এবং চার্জ/ কর সংক্রান্ত যে কোনো পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হবে।	ब्याज दर और शुल्क/लेवी में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे।
• The schedule of charges is available on the website of the Company.	• চার্জ প্রদানের সময়সূচী কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।	शुल्कों की अनुसूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है
• The decision of the Company to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in accordance with the terms and conditions in accordance with the agreement and duly acknowledged by the borrower.	• চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকলাপ বাতিল/ ত্বরান্বিত করার কোম্পানির সিদ্ধান্ত চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুসারে প্রযোজ্য হবে এবং লোনগ্রহীতার দ্বারা তা যথাযথভাবে অনুমোদিত হবে।	समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय समझौते के अनुसार नियमों और शर्तों के अनुसार होगा और उधारकर्ता द्वारा विधिवत स्वीकार किया गया
• All securities pertaining to the loan would be released on receipt of full and final payment of the loans, subject to any legitimate right or lien, and set-off for any other claim that PFL may have against the borrowers. If such right of set-off is to be exercised, the borrower shall be given prompt notice about the same, with full particulars about the remaining claims and the conditions under which PFL is entitled to retain the securities until the relevant claim is settled / paid.	যে কোনও বিধিসম্মত অধিকার বা পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে লোনের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি লোন দেওয়া সম্পূর্ণ হলে এবং অস্তিত্বের অর্থপ্রদান প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, এবং লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে PFL-এর অন্য কোনও দাবির জন্য সেট-অফ করা হবে। যদি সেট-অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে লোনগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে তাতক্ষণিক নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তগুলির অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত PFL সিকিউরিটিগুলি নিজেদের কাছে রাখার অধিকারী।	किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, ऋण से संबंधित सभी सुरक्षा ऋण का पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर जारी की जाएगी, और पीएफएल द्वारा उधारकर्ता के विरुद्ध किए गए किसी भी अन्य दावे को खारिज कर दिया जाएगा। यदि ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावे के बारे में पूरी जानकारी के साथ तुरंत नोटिस दिया जाएगा और वह शर्त जिसके तहत पीएफएल संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक सुरक्षा बनाए रखने का हकदार है।

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>As per the Reserve Bank of India (RBI) circular dated September 13, 2023, PFL has defined policy/procedure for the Release of Movable / Immovable Property Documents on Repayment/ Settlement of Personal Loans and the same is available on the website of the Company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13ই সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখে জারি করা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) সার্কুলার অনুসারে, PFL ব্যক্তিগত লোনের পরিশোধ/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের জন্য নীতি/প্রক্রিয়া সংজ্ঞায়িত করেছে এবং এই একই নথি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ।</li> </ul>	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र दिनांक 13 सितंबर, 2023 के अनुसार, पीएफएल ने व्यक्तिगत ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने के लिए नीति/प्रक्रिया परिभाषित की है और यह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।</p>
<p><b>4. POST DISBURSEMENT SUPERVISION</b></p>	<p><b>4. পোস্ট ডিসবার্সমেন্ট পরিচালনা করা</b></p>	<p><b>4. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The decision, if any, of the Company to recall/accelerate payment or performance of loan shall be in accordance with the terms and conditions of the loan agreement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>যদি কোম্পানী চায় লোনের অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা বাতিল/ত্বরান্বিত করার সেক্ষেত্রে লোন সংক্রান্ত চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুসারে সেটি সম্পন্ন হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কম্পনী কা ऋण के भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The Company shall give reasonable time to the borrowers before recall of the loan or asking for accelerating the payment or performance subject to the terms and conditions contained in the loan agreement and/or other related documents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন বাতিল বা লোনের চুক্তি এবং/অথবা অন্যান্য বিষয় সম্পর্কিত নথিতে থাকা নিয়ম এবং শর্তাবলী সাপেক্ষে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা ত্বরান্বিত করার জন্য অনুরোধ করার আগে কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের উপযুক্ত সময় প্রদান করবে।</li> </ul>	<p>कंपनी ऋण समझौते में शामिल नियमों और शर्तों के अधीन ऋण वापस लेने या भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले उधारकर्ता को उचित समय देती है और या अन्य संबंधित दस्तावेज़</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The collaterals lying with the Company may be released within reasonable time on receipt of full and final repayment of loans subject to any legitimate right or lien and set off for any other claim that the Company may have against the borrowers. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>যে কোনও বিধিসম্মত অধিকার বা পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে কোম্পানির কাছে থাকা আমানতগুলি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে লোনের সম্পূর্ণ এবং অন্তিম পরিশোধের প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া যেতে পারে এবং লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য সেট বন্ধ করা যেতে পারে। যদি সেট অফের এই</li> </ul>	<p>कंपनी के पास पड़ी संपार्श्विक को किसी अन्य वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार और अन्य दावे के सेट के अधीन ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर उचित समय के भीतर जारी किया जा सकता है। कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है यदि मुजरा करने के अधिकार का प्रयोग किया जाना है,</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<p>to retain the collaterals till the relevant claim is settled / paid.</p>	<p>ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে লোনগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানী আমানত বাজেয়াপ্ত রাখার অধিকারী।</p>	<p>तो उधारकर्ता को शेष दावे के बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा और वह शर्त जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक संपार्श्विक को बनाए रखने की हकदार है</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>In case where the borrower has availed facility allowing the borrower to borrow/draw monies within the overall amount sanctioned as and when needed by the borrower, the collateral may be retained by the Company for operational convenience and also to protect interest from potential defaults by the borrower and to protect the interest of the associate / group company/ies of the Company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>যে ক্ষেত্রে লোনগ্রহীতা, লোনগ্রহীতার দ্বারা অনুমোদিত সামগ্রিক অর্থের মধ্যে লোন গ্রহণ/পরিশোধে অনুমতি প্রদানের সুবিধা গ্রহণ করেছেন এবং যখন অপারেশনাল সুবিধার জন্য লোনগ্রহীতার প্রয়োজনে, কোম্পানির দ্বারা আমানত জমা রাখা যেতে পারে এবং সম্ভাব্য খেলাপি থেকে সুদ রক্ষা করার জন্য লোনগ্রহীতা এবং কোম্পানীর সহযোগী/গোষ্ঠী কোম্পানী/কোম্পানীগুলির-এর স্বার্থ রক্ষা করতে।</li> </ul>	<p>ऐसे मामले में जहां उधारकर्ता ने उधारकर्ता को आवश्यकता पड़ने पर स्वीकृत कुल राशि के भीतर धन निकालने की अनुमति देने वाली सुविधा का लाभ उठाया है, संपार्श्विक को कंपनी द्वारा परिचालन सुविधा के लिए और उधारकर्ता द्वारा संभावित डिफॉल्ट से ब्याज की रक्षा के लिए और एसोसिएशन/ समूह कंपनी का/कंपनी का झूठ हितों की रक्षा के लिए रखा जा सकता है।</p>
<p><b>5. ADVERTISING AND MARKETING</b></p>	<p><b>5. বিজ্ঞাপন এবং বিপণন</b></p>	<p><b>5. विज्ञापन और विपणन</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>We will ensure that all advertising and promotional material is clear, fair reasonable and not misleading.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আমরা এটাও নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, ন্যায্য যুক্তিসঙ্গত এবং বিভ্রান্তিকর নয়।</li> </ul>	<p>हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक न हो।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>We will provide the customers with a full range of financial products the customer is eligible for. Some of these products / services will be our own; some others may be the products of the companies with which we have tie-up arrangements. We will inform the customer of these companies with which we have entered a business arrangement and if the customer so desires, we will direct the staff / agents</li> </ul>	<p>আমরা গ্রাহকদের একটি সম্পূর্ণ পরিসরের আর্থিক প্রোডাক্ট সরবরাহ করব যার জন্য গ্রাহক যোগ্য। এর মধ্যে কিছু প্রোডাক্ট/পরিষেবা আমাদের নিজস্ব হবে; এখানে কিছু অন্য কোম্পানির প্রোডাক্টও থাকতে পারে যার সাথে আমাদের টাই-আপ ব্যবস্থা রয়েছে। আমরা</p>	<p>हम ग्राहकों को उन वित्तीय उत्पादों की पूरी श्रृंखला प्रदान करेंगे जिनके लिए ग्राहक पात्र है इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ हमारी अपनी होंगी कुछ अन्य उन कंपनियों के उत्पाद हो सकते हैं जिनके साथ हमारा टाई-अप समझौता है   हम ग्राहक को उन कंपनियों</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<p>of the company for marketing their products / services.</p>	<p>এইসব কোম্পানির গ্রাহককে জানাব যেগুলির সাথে আমরা একটি ব্যবসায়িক ব্যবস্থায় প্রবেশ করেছি এবং গ্রাহক যদি চান, আমরা কোম্পানির কর্মী/প্রতিনিধিদের তাদের প্রোডাক্ট/পরিষেবা বিপণনের জন্য নির্দেশ দেবো।</p>	<p>के बारे में सूचित करेंगे जिनके साथ हमने व्यावसायिक समझौता किया है और यदि ग्राहक चाहे तो हम कर्मचारियों / अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए कंपनी के एजेंट को निर्देशित करेंगे ।</p>
<p><b>6. LOANS SOURCED OVER DIGITAL LENDING PLATFORMS</b></p>	<p><b>6. ডিজিটাল লেনডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোন নেওয়া</b></p>	<p><b>6. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मा पर प्राप्त ऋण</b></p>
<p>Wherever the Company engage or does outsourcing of digital lending platforms as their agents to source borrowers and/ or to recover dues, the Company shall follow the following instructions:</p>	<p>কোম্পানী যেখানেই ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের আউটসোর্সিং তাদের প্রতিনিধি হিসাবে তাদের পূর্ব লোনগ্রহীতাদের কাছে এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য নিযুক্ত করে বা করে, কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে:</p>	<p>जो भी कंपनी उधारकर्ताओं को स्रोत बनाने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मा को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है या आउटसोर्सिंग करती है, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To disclose the names of digital lending platforms engaged as agents on the website of the Company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রতিনিধি হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেনডিং প্ল্যাটফর্মের নাম প্রকাশ করা।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কম্পানী কী ওয়েবসাইট पर एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मा के नामों का खुलासा करना।</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, the name of the Company on whose behalf they are interacting with him.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল লেনডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে যে কোম্পানির হয়ে তারা যোগাযোগ করছে তার নাম গ্রাহকের সামনে তুলে ধরার নির্দেশ দেওয়া হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मा को ग्राहक के सामने उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।</li> </ul>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের চুক্তির একটি অনুলিপি এবং লোনের চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি বিষয়ের একটি অনুলিপি সমস্ত লোনগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।</li> </ul>	<p>ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>There shall be effective oversight and monitoring be ensured over the digital lending platforms engaged by the Company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেনডিং প্ল্যাটফর্মগুলিতে কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।</li> </ul>	<p>कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য যথাযথ প্রচেষ্টা করা হবে।</li> </ul>	<p>शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।</p>
<p><b>7. GENERAL PROVISIONS</b></p>	<p><b>7. সাধারণ বিধিনিয়ম</b></p>	<p><b>7. सामान्य प्रावधान</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PFL shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of PFL).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনের চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত PFL লোন গ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য যা লোনগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, যা কিনা PFL-এর নজরে আসে)।</li> </ul>	<p>पीएफएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्य को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, पीएफएल के ध्यान में नहीं आई है)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of the PFL, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোনগ্রহীতার কাছ থেকে লোনের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতিপত্র বা অন্যথায় যেমন PFL-এর আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।</li> </ul>	<p>उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी पीएफएल की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिन के भीतर बता दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<ul style="list-style-type: none"> <li>In the matter of recovery of loans, PFL representatives shall not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans, etc. PFL shall ensure there is no rude behavior from its staff towards customers for which staff will be adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, PFL প্রতিনিধিরা অযথা হয়রানি করা, যখন তখন অনবরত লোনগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধারের জন্য বলপ্রয়োগ ইত্যাদি থেকে বিরত থাকবেন। PFL নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের প্রতি তার কর্মীদের কোনো অপ্রীতিকর আচরণ করা হয়নি যার জন্য কর্মীদের সঠিক উপায়ে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।</li> </ul>	<p>ऋणों की वसूली के मामले में पीएफएल प्रतिनिधि को अनुचित उत्पीड़न नहीं किया जाएगा। ऋण लेने वालों को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि पीएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के प्रति कोई अशिष्ट व्यवहार न करें, जिसके लिए कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>There shall be no discrimination in extending products and facilities including loan facilities to the physically/ visually challenged applicants on the grounds of disability.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে বিকলাঙ্গতার ভিত্তিতে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের লোনের সুবিধা সহ প্রোডাক্ট এবং সুবিধাগুলি প্রস্তাবিত করার ক্ষেত্রে কোনও বৈষম্য করা হবে না।</li> </ul>	<p>विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The clarification issued vide RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 dated August 02, 2019, on 'Levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty on Floating Rate Term Loans' state any floating rate term loan lend to individual borrowers for purposes other than business shall not attract foreclosure charges/ pre-payment penalty. The status of co-borrower shall not be relevant for this clause.</li> </ul>	<p>এতদ্বারা RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 তারিখের ২রা আগস্ট, ২০১৯ তারিখে 'ফোরক্লোজার চার্জ ধার্য/ ফ্লোটিং রেট টার্ম লো'-এ প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি-এর মাধ্যমে এই স্পষ্টীকরণ জারি করা হয়েছে 'ব্যবসা ব্যতীত অন্যকোনো উদ্দেশ্যে পৃথক লোনগ্রহীতাদের যে কোনো ফ্লোটিং রেট মেয়াদী লোন ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি সম্বন্ধিত বিষয়বস্তুর অন্তর্ভুক্ত হবে না। এছাড়াও</p>	<p>आरबीआई/2019-20/30 डीएनबीआर (पीआर) सीसी नंबर के तहत स्पष्टीकरण जारी किया गया। 101/03.10.001/2019-20 दिनांक 02 अगस्त, 2019, फ्लोटिंग रेट टर्म लोन राज्य पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना लगाने पर व्यवसाय के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ता को दिए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/ पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगेगा।</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

	সহ-লোনগ্রহীতার স্ট্যাটাস এই ধারার জন্য প্রাসঙ্গিক হবে না।	सह-उधारकर्ता की स्थिति इस खंड के लिए प्रासंगिक नहीं होगी
<ul style="list-style-type: none"> <li>PFL has laid down the guidelines on Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans in the Interest Rate Policy of the Company and the same is available on the website of the Company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PFL কোম্পানির সুদের হার নীতিতে সমান মাসিক কিস্তিতে (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করার নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ।</li> </ul>	<p>पीएफएल ने कंपनी के समान मासिक किस्त आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर के रीसेट पर दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं और यह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है</p>
<b><u>CONFIDENTIALITY</u></b>	<b><u>গোপনীয়তা</u></b>	<b><u>गोपनीयता</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unless authorized by the customer, the Company shall treat all the personal information of its customers as private and confidential.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>গ্রাহকের দ্বারা অনুমোদিত না হলে, কোম্পানি তার গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে।</li> </ul>	<p>जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The Company may not reveal transaction details of the borrowers to any other entity including within the group except under the following exceptional circumstances:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোম্পানী নিম্নোক্ত ব্যতিক্রমী পরিস্থিতিতে ছাড়া গ্রুপের মধ্যে বর্তমান অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে লোনগ্রহীতার লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারে না:</li> </ul>	<p>कंपनी निम्नलिखित असाधारण परिस्थितियों को छोड़कर समूह के भीतर किसी भी अन्य संस्था को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं कर सकती है:</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<p>The Company has its duty to provide the information by statutory or regulatory laws including information to statutory bodies, law enforcement agencies, Credit Information Companies like CIBIL etc., RBI and or other banks/financial institutions, any other state, central or any other regulatory body, including courts and tribunals having jurisdiction.</p>	<p>সংবিধিবদ্ধ সংস্থা, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, CIBIL, RBI এবং বা অন্যান্য ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মতো ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে, অন্য কোনো রাজ্য, কেন্দ্রীয় বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থা, আদালত এবং ট্রাইব্যুনালের এখতিয়ার রয়েছে সেইসব তথ্য সহ সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন দ্বারা তথ্য প্রদান করা কোম্পানির কর্তব্য।</p>	<p>कंपनी का कर्तव्य है कि वह वैधानिक या विनियामक कानून द्वारा जानकारी प्रदान करे जिसमें वैधानिक निकायों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों, सिबिल जैसी क्रेडिट सूचना कंपनियों आदि की जानकारी शामिल हो। आरबीआई और या अन्य बैंक वित्तीय संस्थान, कोई अन्य राज्य, केंद्रीय या कोई अन्य नियामक निकाय जिसमें कोर्टेशन और न्यायाधिकरण शामिल हैं</p>
<p>- Customer has authorized the Company in writing to provide such information.</p>	<p>- গ্রাহক এই ধরনের তথ্য প্রদানের জন্য কোম্পানিকে লিখিতভাবে অনুমোদন দিয়েছেন।</p>	<p>ग्राहक ने कंपनी को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया है।</p>
<p>- If it is in the public interest to disclose such customer information.</p>	<p>- যদি জনস্বার্থে এই ধরনের গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করা হয়।</p>	<p>यदि ऐसी ग्राहक जानकारी का खुलासा करना सार्वजनिक हित में है।</p>
<p>If its interest requires us to provide this information (e.g. Fraud prevention).</p>	<p>যদি এই ধরনের বিষয়ের জন্য আমাদের এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)।</p>	<p>यदि इसके हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।</p>
<p>- If the borrower defaults to meets its obligation towards the Company.</p>	<p>- যদি লোনগ্রহীতা কোম্পানির প্রতি তার বাধ্যবাধকতা পূরণ করতে ব্যর্থ হয়।</p>	<p>यदि उधारकर्ता कंपनी के प्रति अपने दायित्व को पूरा करने में चूक करता है</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<b><u>INTEREST RATE POLICY</u></b>	<b>সুদের হার সম্পর্কিত নীতি</b>	<b>ब्याज दर नीति</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The borrower will be communicated the annualized rate percentage in the sanction document while communicating the approval of a loan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন গ্রহীতাকে একটি লোনের অনুমোদনের সাথে মিল করার সময় অনুমোদনের নথিতে বার্ষিক হারের শতাংশের সাথে যোগাযোগ করা হবে।</li> </ul>	<p>ऋण की मंजूरी की सूचना देते समय उधारकर्ता को मंजूरी दस्तावेज में वार्षिक दर प्रतिशत के बारे में सूचित किया जाएगा।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>This rate of interest is arrived at through PFL interest rate model which takes into account relevant factors such as cost of funds, margin, and risk premium.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>এই সুদের হার PFL সুদের হার মডেলের মাধ্যমে পাওয়া যায় যা তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিবেচনা করে।</li> </ul>	<p>यह ब्याज दर पीएफएल ब्याज दर मॉडल के माध्यम से निकाली जाती है जो फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखती है।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>We take a comprehensive approach to the gradation of risk that does not discriminate between classes of borrowers, but rather tailors the interest rate to each loan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আমরা ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য একটি বিস্তৃত পন্থা অবলম্বন করি যা লোনগ্রহীতাদের বিকল্পগুলির মধ্যে বৈষম্য করে না, বরং প্রতিটি লোনের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করে।</li> </ul>	<p>हम जोखिम के वर्गीकरण के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाते हैं जो उधारकर्ताओं के वर्गों के बीच भेदभाव नहीं करता है, बल्कि प्रत्येक ऋण के लिए ब्याज दर को समायोजित करता है।</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>The decision to give a loan and the rate of interest thereon are carefully assessed on a case-by-case basis based on multiple factors which may include the borrower's cash flows (past, current and projected), borrower's other financial commitments, the borrower's credit record, the security for the loan as represented by underlying assets or other financial guarantees etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন দেওয়ার সিদ্ধান্ত এবং তার উপর সুদের হার একাধিক কারণের উপর ভিত্তি করে যা কেস-বাই-কেস ভিত্তিতে যত্ন সহকারে মূল্যায়ন করা হয় যার মধ্যে লোনগ্রহীতার নগদ লেনদেন (অতীত, বর্তমান এবং ভবিষ্যৎ), লোনগ্রহীতার অন্যান্য আর্থিক প্রতিশ্রুতি, লোনগ্রহীতার ক্রেডিট রেকর্ড, অন্তর্নিহিত সম্পদ বা অন্যান্য আর্থিক গ্যারান্টি ইত্যাদি দ্বারা উপস্থাপিত লোনের জন্য নিরাপত্তা প্রভৃতি বিষয় দেখা হয়।</li> </ul>	<p>ऋण देने का निर्णय और उस पर ब्याज की दर का प्रत्येक मामले के आधार पर सावधानीपूर्वक मूल्यांकन किया जाता है, जिसमें कई कारकों पर आधारित होता है, जिसमें उधार का नकदी प्रवाह (पिछले वर्तमान और अनुमानित) शामिल हो सकते हैं। उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएँ, उधारकर्ता का क्रेडिट रिकॉर्ड, अंतर्निहित परिसंपत्तियाँ</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

		या अन्य वित्तीय गारंटियों आदि द्वारा दर्शाई गई ऋण के लिए सुरक्षा।
<ul style="list-style-type: none"> <li>Such information is gathered based on information provided by the borrower, credit reports, market intelligence and information gathered by field inspection of the borrower's premises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>লোন গ্রহীতা প্রদত্ত তথ্য, ক্রেডিট রিপোর্ট, মার্কেটিং ইনটেলিজেন্স এবং লোনগ্রহীতার এলাকায় ফিল্ড পরিদর্শনের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্যের ভিত্তিতে এই ধরনের তথ্য সংগ্রহ করা হয়।</li> </ul>	कुछ जानकारी उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी, क्रेडिट रिपोर्ट बाजार की जानकारी के आधार पर और उधारकर्ता के परिसर के क्षेत्र निरीक्षण द्वारा एकत्र की जाती है।
<ul style="list-style-type: none"> <li>The approved Interest Rate Policy shall be published on the website of the company.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>অনুমোদিত সুদের হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।</li> </ul>	स्वीकृत ब्याज दर नीति कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी।
<b><u>RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS</u></b>	<b><u>পরিচালনা পর্ষদ বোর্ডের দায়িত্ব</u></b>	<b><u>निर्देशन बोर्ड की जिम्मेदारी</u></b>
PFL has laid down an appropriate grievance redressal mechanism within the organization. Such a mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of PFL are heard and disposed of at least at the next higher level. The Board of Directors of PFL also reviews the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on a quarterly basis.	PFL সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে PFL-এর সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ ধাপে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। এছাড়াও PFL-এর পরিচালনা পর্ষদ ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন ধাপে অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডে প্রতি তিনমাস অন্তরের ভিত্তিতে জমা দেওয়া হবে।	पीएफएल के पास संगठन के भीतर दर और उचित शिकायत निवारण तंत्र है, ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि पीएफएल के निर्णय से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए पीएफएल का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की भी समीक्षा करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट त्रैमासिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<b><u>RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021</u></b>	<b><u>রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021</u></b>	<b><u>रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021</u></b>
PFL is covered under the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBIOS, 2021) shall comply with the directions provided under the said Scheme. The Ombudsman Scheme along with its salient features are available on the website of the Company.	PFL रिजार्ভ ব্যাঙ্কের আওতায় রয়েছে – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021 (RBIOS, 2021) উক্ত স্কিমের অধীনে প্রদত্ত নির্দেশাবলী মেনে চলবে। এই ওম্বডসম্যান স্কিম এবং এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ।	पीएफएल रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (rbios,2021) के तहत कवर किया गया है, उक्त योजना के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा। लोकपाल योजना इसके मुख्य पहलुओं और विशेषताओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है
<b><u>GRIEVANCE REDRESSAL</u></b>	<b><u>অভিযোগ নিষ্পত্তি</u></b>	<b><u>शिकायत निवारण</u></b>
PFL’s policy is to treat and service all the clients consistently and fairly. PFL has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization to resolve disputes arising in this regard. This mechanism shall ensure that all disputes arising in connection with any matter pertaining to business practices, lending decisions, credit management and recovery decisions shall be heard, and the response would be sent for such complaint / grievance. The Grievance Redressal Policy of the Company is available on the website of the Company.	PFL-এর নীতি হল প্রত্যেক গ্রাহককের সাথে সর্বদা ভদ্র এবং সুষ্ঠুভাবে আচরণ করা এবং তাদের পরিষেবা দেওয়া। PFL এই বিষয়ে উদ্ভূত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করবে যে ব্যবসায়িক অনুশীলন, লোনের সিদ্ধান্ত, লোন ব্যবস্থাপনা এবং পুনরুদ্ধারের সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত যে কোনও বিষয়ে উদ্ভূত সমস্ত অভিযোগ শোনা হবে এবং এই ধরনের অভিযোগ/সমস্যার জন্য প্রতিক্রিয়া পাঠানো হবে। কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ।	पीएफएल नीति सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष रूप से व्यवहार और सेवा करना है पीएफएल ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र को धीमा कर दिया है। यह तंत्र मुझे यह सुनिश्चित करेगा कि व्यावसायिक प्रथाओं, उधार निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन और वसूली निर्णयों से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाएगा और ऐसी शिकायत/शिकायत के लिए प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। कंपनी की शिकायत निवारण नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<u>Escalation Matrix</u>	<u>এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স</u>	<u>मैट्रिक्स का बढ़ना</u>
<u>Levels</u>	ধাপগুলি	স্তর
<u>Contact Person / Team</u>	ব্যক্তি/ টিমের সাথে যোগাযোগ	সংর্ক ব্যক্তি/টিম
Mode through which the customer may connect	মোড যার মাধ্যমে গ্রাহক সংযোগ করতে পারে	বহু তরীকা জিসকে মাধ্যম সে গ্রাহক জুড় সেকতা হৈ
TAT to resolve the grievance	অভিযোগ সমাধানের জন্য TAT	শিকায়ত কা সমাধান করনে কে লিএ টিএটি
Level I	ধাপ I	স্তর I
Customer Service team	গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি দল	গ্রাহক সেবা দল
i. Email – Customer can write to us at: customerservice@protium.co.in	i. ইমেইল- গ্রাহক আমাদের লিখতে পারেন: customerservice@protium.co.in	i) ईमेल - গ্রাহক हमें यहा संपर्क कर सकते हैं: customerservice@protium.co.in
ii. Telephone – Customer can call us on Toll free no 882 882 0004 (Telephone Lines are open on 10.00 AM to 6.00 PM on all working days except Saturdays, Sundays and public holidays)	ii. টেলিফোন - গ্রাহক আমাদের টোল ফ্রি নম্বর 882 882 0004 এ কল করতে পারেন (শনিবার, রবিবার এবং সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সমস্ত কাজের দিনে টেলিফোন লাইনগুলি সকাল 10 টা থেকে সন্ধ্যা 6টা পর্যন্ত খোলা থাকে)	ii. टेलीफोन - গ্রাহক हमें टोल फ्री नंबर 882 882 0004 पर कॉल कर सकते हैं (टेलीफोन लाइनें शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर सभी कार्य दिवसों पर सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे तक खुली रहती हैं)
iii. Post – Customer can write to us at Customer Service, Protium Finance Limited, Nirlon Knowledge Park (NKP), B2, 7th Floor, Pahadi Village, Off Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai 400 063, Maharashtra	iii. ডাকযোগ - গ্রাহক আমাদের কাছে কাস্টমার সার্ভিস, প্রোটিয়াম ফাইন্যান্স লিমিটেড, নিরলন নলেজ পার্ক (NKP), B2, 7ম তলা, পাহাড়ি ভিলেজ, অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, কামা ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গোরগাঁও (পূর্ব), মুম্বাই 400 063, মহারাষ্ট্রে চিঠি লিখতে পারেন	iii. पोस्ट - গ্রাহক हमें ग्रাহक सेवा, प्रोटियम फाइनेंस लिमिटेड, निरलॉन नॉलेज पार्क (एनकेपी), बी2, 7वीं मंजिल, पहाड़ी गांव, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे से दूर, कामा इंडस्ट्रियल एस्टेट, गोर पर लिख सकते हैं

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

Within 7 working days from the date of receipt of customer disputes.	গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে আগামী 7টি কার্যদিবসের মধ্যে।	গ্রাহক विवाद की प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर
Level II	ধাপ II	स्तर II
Grievance Redressal Officer (GRO)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO)	शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)
If the grievance is not resolved within 7 working days from the date of receipt of customer disputes, the customer can escalate the grievance with GRO through below mode:	গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে আগামী 7টি কার্যদিবসের যদি অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক নীচের মোডের মাধ্যমে GRO-এর কাছে অভিযোগ পাঠাতে পারেন:	यदि ग्राहक विवाद की प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए माध्यम से जीआरओ के साथ शिकायत बढ़ा सकता है:
<b>i.Name:</b> Rohit Bagal	i. নাম: রোহিত বাগাল	<b>i.नाम:</b> रोहित बागल
<b>ii.Designation:</b> Head Operations	ii. পদ: হেড অপারেশনস	<b>ii.पदनाम:</b> हेड ऑपरेशंस
iii.Email id – Customer can write to us at GRO@protium.co.in	iii. ইমেল আইডি - গ্রাহক আমাদের GRO@protium.co.in এ লিখতে পারেন	iii.ईमेल आईडी - গ্রাহক হর্মে GRO@protium.co.in पर संपर्क कर सकते हैं
<b>Contact Time:</b> Monday to Friday between 10.00 AM to 6.00 PM	<b>যোগাযোগের সময়:</b> সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10 টা থেকে সন্ধ্যা 6 টার মধ্যে	<b>संपर्क के लिए समय:</b> सोमवार से शुक्रवार सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच
<b>Contact Number:</b> +91 85912 01937	<b>যোগাযোগের নম্বর:</b> +91 85912 01937	<b>संपर्क करे :</b> +91 85912 01937
<b>vi. Address:</b> Protium Finance Limited, Nirlon Knowledge Park (NKP), B2, 7th Floor, Pahadi Village, Off Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai 400 063, Maharashtra	<b>vi ঠিকানা:</b> প্রোটিয়াম ফাইন্যান্স লিমিটেড, নিরলন নলেজ পার্ক (NKP), B2, 7ম ফ্লোর, পাহাড়ি গ্রাম, পশ্চিম এক্সপ্রেস হাইওয়ের বাইরে, কামা ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গোরেগাঁও (পূর্ব), মুম্বাই 400 063, মহারাষ্ট্র	<b>vi. पता:</b> प्रोटियम फाइनेंस लिमिटेड, निरलोन नॉलेज पार्क (एनकेपी), बी2, 7वीं मंजिल, पहाड़ी गांव, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे से दूर, कामा इंडस्ट्रियल एस्टेट, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई 400 063, महाराष्ट्र

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

(Please note that Grievance can only be escalated to GRO only when the dispute is not resolved by the customer service team within prescribed TAT or the customer is not satisfied with the resolution provided by the customer service team. It shall be mandatory to provide ticket number of the dispute to GRO for grievance escalation to GRO)	(অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে অভিযোগটি শুধুমাত্র তখনই GRO-তে পাঠানো যেতে পারে যখন গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি দল নির্ধারিত TAT-এর মধ্যে অভিযোগের সমাধান না করে বা গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি দল দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হয়। সেক্ষেত্রে GRO-তে অভিযোগ পাঠানোর জন্য GRO-এর কাছে অভিযোগের টিকিট নম্বর প্রদান করা বাধ্যতামূলক হবে)	(कृपया ध्यान दें कि शिकायत केवल तभी जीआरओ तक भेजी जा सकती है जब ग्राहक सेवा टीम द्वारा निर्धारित टीएटी के भीतर विवाद का समाधान नहीं किया जाता है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है। (जीआरओ तक शिकायत बढ़ाने के लिए विवाद का टिकट नंबर जीआरओ को उपलब्ध राना अनिवार्य होगा ।
Within 7 working days from the date of escalation of grievance with GRO.	GRO-তে অভিযোগ বাড়ানোর তারিখ থেকে ৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	जीआरओ के पास शिकायत बढ़ने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर।
Level III	লেভেল III	स्तर III
Principal Nodal Officer	প্রধান নোডাল অফিসার	प्रमुख नोडल कार्यकर्ता
If the customers are not satisfied with the resolution provided on their grievance by GRO, they may escalate their dispute to the Principal Nodal Officer at the below address:	যদি গ্রাহকরা GRO দ্বারা তাদের অভিযোগের প্রদত্ত রেজোলিউশনের সাথে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তারা তাদের বিরোধকে নিচের ঠিকানায় প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে বাড়িয়ে দিতে পারে:	यदि ग्राहक जीआरओ द्वारा उनकी शिकायत पर दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे नीचे दिए गए पते पर प्रधान नोडल अधिकारी के पास अपना विवाद बढ़ा सकते हैं:

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

<p>Name: Yatin Paliwal          Designation : Principal Nodal Officer          Email ID: nodal.officer@protium.co.in          Contact Time: Monday to Friday between 10.00 AM to 6.00 PM          Contact Number: +91 8591984415          Address: Protium Finance Limited, Nirlon Knowledge Park (NKP), B2, 7th Floor, Pahadi Village, Off Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai 400 063, Maharashtra</p>	<p>নাম: ইয়াতিন পালিওয়াল          পদ: প্রধান নোডাল অফিসার          ইমেল আইডি: nodal.officer@protium.co.in          যোগাযোগের সময়: সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যা 6 টার মধ্যে          যোগাযোগ নম্বর: +91 8591984415          ঠিকানা: প্রোটিয়াম ফাইন্যান্স লিমিটেড, নিরলন নলেজ পার্ক (NKP), B2, 7ম ফ্লোর, পাহাড়ি গ্রাম, পশ্চিম এক্সপ্রেস হাইওয়ের বাইরে, কামা ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গোরেগাঁও (পূর্ব), মুম্বাই 400 063, মহারাষ্ট্র</p>	<p>नाम: यतिन पालीवाल          पद : प्रधान नोडल अधिकारी          ईमेल आईडी: nodal.officer@protium.co.in          संपर्क समय: सोमवार से शुक्रवार सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच          संपर्क नंबर: +91 8591984415          पता: प्रोटियम फाइनेंस लिमिटेड, निरलोन नॉलेज पार्क (एनकेपी), बी2, 7वीं मंजिल, पहाड़ी गांव, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे से दूर, कामा इंडस्ट्रियल एस्टेट, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई 400 063, महाराष्ट्र</p>
<p>Within 7 working days from the date of escalation to Principal Nodal Officer</p>	<p>প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে পানোর তারিখ থেকে আগামী 7টি কার্যদিবসের মধ্যে</p>	<p>वृद्धि की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रधान नोडल अधिकारी को</p>

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

Level IV	IV ধাপ	स्तर IV
Officer in Charge of the Regional Office of Department of Supervision, Reserve Bank of India	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	भारतीय रिज़र्व बैंक के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी
If the grievances/ complaints are not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the Officer in Charge of the Regional Office of Department of Supervision, Reserve Bank of India via:	যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/সমস্যার প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র সুপারভিশন বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসারের কাছে আবেদন করতে পারেন:	समस्या/शिकायतों का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है।
The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Main Building Mumbai Regional Office, Fort Mumbai - 400 001 Telephone: 022- 22603644 Email: cms.cepcmumbai@rbi.org.in	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা  কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন সেল রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া  প্রধান ভবন  মুম্বাই আঞ্চলিক অফিস, ফোর্ট মুম্বাই - 400 001  টেলিফোন: 022- 22603644  ইমেল: cms.cepcmumbai@rbi.org.in	प्रभारी अधिकारी उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्ष भारतीय रिज़र्व बैंक मुख्य भवन मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, फोर्ट मुंबई - 400 001 टेलीफोन: 022-22603644 ईमेल: cms.cepcmumbai@rbi.org.in

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)

OR CGM-DNBS Officer-in-Charge Mumbai Regional Office, RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400 008	অথবা CGM-DNBS অফিসার-ইন-চার্জ মুম্বাই আঞ্চলিক অফিস, RBI বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং এর বিপরীতে মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুল্লা, মুম্বাই-400 008	या सीजीएम-डीएनबीएस मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी, आरबीआई बायकुला ऑफिस बिल्डिंग ऑप. मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन बायकुला, मुंबई-400 008
<b>Telephone No:</b> 23028140	<b>টেলিফোন নম্বর:</b> 23028140	<b>টেলিফোন নম্বর:</b> 23028140
<b>Fax No:</b> 23022024	<b>ফ্যাক্স নম্বর:</b> 23022024	<b>ফ্যাক্স নম্বর:</b> 23022024
Email id: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	ইমেল আইডি : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	ईमेल : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in
<b><u>FORCE MAJEURE</u></b>	<b><u>ফোর্স ম্যাজিউর</u></b>	<b><u>अप्रत्याशित घटना</u></b>
The various commitments outlined and made by the Company shall be applicable under the normal operating environment. In the event of any Force Majeure circumstances, the Company may not be able to fulfill the objectives under the FPC to the entire satisfaction of the borrowers.	কোম্পানির দ্বারা বর্ণিত এবং করা বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি স্বাভাবিক অপারেটিং পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য হবে। যেকোন ফোর্স ম্যাজিউর পরিস্থিতিতে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য FPC-এর অধীনে উদ্দেশ্যগুলি পূরণ করতে সক্ষম নাও হতে পারে।	कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी इसे पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है
<b><u>REVIEW OF POLICY</u></b>	<b><u>নীতি পর্যালোচনা</u></b>	<b><u>नीति की समीक्षा</u></b>
The policy is subject to annual review and any amendments to the regulatory framework issued by the RBI, from time to time.	এই নীতিটি বার্ষিক পর্যালোচনা এবং সময়ে সময়ে RBI দ্বারা জারি করা নিয়ন্ত্রক কাঠামোর যেকোন সংশোধনী সাপেক্ষে প্রযোজ্য।	यह नीति वार्षिक समीक्षा और समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी नियामक ढांचे में किसी भी संशोधन के अधीन है।

## Protium Finance Limited

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Limited)

(Erstwhile Growth Source Financial Technologies Private Limited)

**Registered & Corporate Office Address:** 07<sup>th</sup> Floor, Block B2, Phase – I Nirlon Knowledge Park, Pahadi Village, Off. Western Express Highway, Cama Industrial Estate, Goregaon (East), Mumbai- 400063, Maharashtra.

Website: [www.protium.co.in](http://www.protium.co.in) and E-mail ID: [customerservice@protium.co.in](mailto:customerservice@protium.co.in)