

| ENGLISH  | GUJARATI  | HINDI   |
|--|---|---|
| <b>Fair Practice Code</b>  | વાજબી વ્યવહાર કોડ   | उचित व्यवहार संहिता   |
| <b>PREAMBLE</b>  | પ્રસ્તાવના  | प्रस्तावना  |
| <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>રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જાહેર કરી છે, જેનાથી પરિપત્ર નંબર RBI/DoR/2023-24/ દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વ્યાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહાર માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે. 105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 મુખ્ય દિશા - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની -સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 તારીખ 19 ઓક્ટોબર, 2023 (સુધારેલ અને અંતે, am સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવે છે, "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>પ્રોટિયમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (કંપની) એ આરબીઆઈ સાથે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (એનબીએફસી) છે અને ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં ઉત્પાદનોની તમામ શ્રેણી હેઠળ કંપનીની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે નીચે આપેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") અપનાવવાનો સમાવેશ થાય છે. .</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>   |

## 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>It is, and shall be, our policy to make credit products available to all qualified applicants without discrimination on the basis of race, caste, color, religion, sex, marital status, age, or physically/visually challenged.</p>   | <p>જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગોના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના તમામ લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઉપલબ્ધ કરાવવાની અમારી નીતિ છે અને રહેશે.</p>   | <p>नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र के आधार , शारीरिक/दृष्टि से विकलांगपर भेदभाव किए बिना सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराना हमारी नीति है और रहेगी।</p>  |
| <p>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.</p>  | <p>તમામ ગ્રાહકો સાથે સત્તત એક સમાન ન્યાય વર્તન કરવું એ અમારી નીતિ છે.. અમારા કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકીને અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો પણ સંચાર કરીશું.</p>   | <p>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</p>  |
| <p>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.</p> | <p>સંસ્થાની જવાબદારીના ભાગરૂપે અમે સુનિશ્ચિત રીતે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો અમલ કરીશું. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત અમારી કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.</p> | <p>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 गतिविधियों 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।</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)

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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. | કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ ટીમ અમારી કામગીરી વાજબી ધિરાણ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે તેની ખાતરી કરવા માટે રચાયેલ પ્રથાઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે. | કંપની 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 मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और यह कि सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हैं। |
| <b>OBJECTIVE OF THE CODE:</b>   | કોડનો હેતુ   | કોડ का उद्देश्य  |
| <b>THE KEY OBJECTIVE OF THE CODE</b>  | કોડનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય   | કોડ का मुख्य उद्देश्य  |
| <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>  | ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા અને લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહકો 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>  | પ્રસ્થાપિત સુનિશ્ચિત પારદર્શિતા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની સારી સમજ અને જાણકારીપૂર્ણ નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે.  | <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>             | ગ્રાહકોને વ્યવહારની પ્રતિબદ્ધતા પહેલા તેમના વિચારણા માટે વ્યાપક રીતે પ્રદાન કરવામાં આવેલ ઉત્પાદનો/સેવાઓના નિયમો અને શરતો વિશે સલાહ આપવામાં આવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવું.  | <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>  |

## 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>To monitor and administer client accounts in a fair and transparent manner consistent with the terms and conditions of the facility provided.</li> </ul> | <p>પૂરી પાડવામાં આવેલ સુવિધાના નિયમો અને શરતો સાથે સુસંગત વાજબી અને પારદર્શક રીતે ક્લાયન્ટ એકાઉન્ટ્સનું નિરીક્ષણ અને સંચાલન કરવા.</p> | <p>પ્રદાન કી ગઈ સુવિધા કે નિયમોં ઓર શર્તો કે અનુરૂપ નિષ્પક્ષ ઓર પારદર્શી તરીકે સે ગ્રાહક ખાતે કી નિગરાની ઓર પ્રબંધન કરના।</p>                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Recovery and enforcement, where necessary, is conducted following due process of law.</li> </ul>   | <p>રિકવરી અને અમલીકરણ, જ્યાં જરૂરી હોય, ત્યાં કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયા અનુસાર હાથ ધરવામાં આવે છે.</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>વસૂલી ઓર પ્રવર્તન, જહાં આવશ્યક હો, કાનૂન કી ઉચિત પ્રક્રિયા કા પાલન કરતે હુએ કિયા જાતા હૈ।</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure compliance of applicable regulations prescribed by RBI relating to fair practices.</li> </ul>  | <p>વાજબી વ્યવહારો સંબંધિત આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>નિષ્પક્ષ પ્રથાઓં સે સંબંધિત આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમોં કા અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરના।</li> </ul> |
| <p><b>THE FAIR PRACTICES CODE APPLIES TO THE FOLLOWING AREAS</b></p>  | <p>વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ નીચેના વિસ્તારોને લાગુ પડે છે</p>  | <p>ઉચિત આચરણ કોડ નિમ્નલિખિત ક્ષેત્રોં પર લાગુ હોતા હૈ</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Applications for loans and their processing</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>આવેદન ઋણ ઓર ડનકી પ્રોસેસિંગ કે લિએ</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Loan appraisal and terms/conditions</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ઋણ મૂલ્યાંકન ઓર નિયમ/શર્તો</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>નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>નિયમ એવં શર્તોં મેં પરિવર્તન સહિત ઋણ કા સંવિતરણ</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Post Disbursement Supervision</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>વિતરણ પછી દેખરેખ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>સંવિતરણ કે બાદ પર્યવેક્ષણ</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Advertising and Marketing</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>જાહેરાત અને માર્કેટિંગ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>વિજ્ઞાપન ઓર વિપણન</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Loans Sourced Over Digital Lending Platforms</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ પર પ્રાપ્ત લોન</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ડિજિટલ ઋણ મંચ પર ઋણ સ્રોત</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>General Provisions</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>સામાન્ય જોગવાઈઓ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>સામાન્ય પ્રાવધાન</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. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજી</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>ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.</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>કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે. સંભવિત ઉધાર લેનાર.</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>લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવે છે. કેવાયસી દસ્તાવેજોની સૂચક સૂચિ જેમ કે સરનામાનો પુરાવો, ઓળખનો પુરાવો, આવકનો પુરાવો વગેરે યોગ્ય રીતે ભરેલા અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવામાં આવશે.</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 ड्यूटी 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>અમે તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપીશું. એક સૂચક સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.</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>તમામ લોન મંજૂરીઓ ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન અને ચકાસણી પ્રક્રિયાઓ પૂર્ણ થવાને આધીન છે. જે અરજીઓ જરૂરી માપદંડોને પૂર્ણ કરતી નથી તે નકારવામાં આવે છે. લોનની સ્થિતિ મંજૂર હોય કે નકાર હોય તે ગ્રાહકને લેખિત અથવા મૌખિક રીતે તરત જ જણાવવામાં આવે છે.</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. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો</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>લોન અરજીઓ પ્રોટિયમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (PFL) માં અનુસરવામાં આવતી ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને આધીન છે.</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>લોન મંજૂર કરતી વખતે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, તે લોનની રકમની અરજી કરવાની પદ્ધતિ, ઉધાર લેનારને લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી, લોનની મુદત, ચૂકવવાપાત્ર સમાન માસિક હપ્તો (EMI), અન્ય લાગુ પડતો દર્શાવતો મંજૂરી પત્ર ફી અને શુલ્ક અને લાગુ પડતી અન્ય વિગતો, લોન અરજદારને અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.</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>લોન/સુવિધા કરારમાં ઉલ્લેખિત આવા નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી લોન વિતરણ પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવશે. અરજદારની આ લેખિત સંમતિ PFL દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે અને તેના રેકોર્ડમાં જાળવવામાં આવશે. લોનના વિતરણ સમયે લોન કરારની એક નકલ તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે અથવા સ્વાગત કીટ સાથે મોકલવામાં આવશે.</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>દંડ, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવે તો તેને "પીનલ ચાર્જીસ" તરીકે ગણવામાં આવશે અને "શિક્ષાત્મક વ્યાજ કે જે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે તેના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. આવા શુલ્કનું કોઈ કેપિટલાઇઝેશન હોવું જોઈએ નહીં એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.</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>કંપની વ્યાજના દરમાં વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં.</li> </ul>  | <p>कंपनी के शेयर ने ब्याज दर में अतिरिक्त घटक पेश नहीं किया।</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 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>શિક્ષાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.</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>  |
| <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>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>વ્યવસાયો સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•व्यक्तिगत उधार 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।</li> </ul>   |
| <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 'in bold' in the loan / facility agreement, besides mentioning prepayment penalty.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા લોન કરાર, સામાન્ય નિયમો અને શરતો, શરતોનું શેડ્યુલ અથવા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજ જે પણ નામથી લોન કરારના ભાગ તરીકે ઓળખાતું હોય તેના પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત લોન લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ. PFL માં ડિફોલ્ટ અથવા લેણાંની વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જીસ / લિક્વિડેટેડ નુકસાની / વધારાના શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ 'બોલ્ડ માં' લોન / સુવિધા કરારમાં, પૂર્વચુકવણી દંડનો ઉલ્લેખ કરવા ઉપરાંત.</li> </ul> | <p>कंपनी द्वारा ऋण समझौते में उधारकर्ता को दंडात्मक आरोपों की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, सामान्य नियम और शर्तें, 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> |

## 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>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>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.</li> </ul>                                     | <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>   |
| <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>કન્સોર્ટિયમ વ્યવસ્થા હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, સહભાગી NBFC/બેંકો દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન પૂર્ણ કરવા અને નિર્ણયના સંચાર માટે સમયમર્યાદા નક્કી કરશે. કંપની કન્સોર્ટિયમના નિર્ણયનું પાલન કરશે.</li> </ul>   | <p>कंसोर्टियम समझौते 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 कंसोर्टियम के फैसले का पालन करेगी।</p>   |
| <p><b>3. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS</b></p>   | <p>3. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ</p>   | <p>3. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण</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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>પીએફએલ લોન લેનારને ઇ-મેલ, ફેક્સ અથવા લેખિતમાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારોની સૂચના ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા લેનારા દ્વારા સમજાય તે પ્રમાણે અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષા અથવા ભાષામાં આપશે. દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરે.</li> </ul> | <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> |

## 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>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 irrespective of their credit worthiness and /or credit history.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>એકાઉન્ટ વિશિષ્ટ શુલ્ક માટે, ફેરફારો ઇ-મેઇલ, ફેક્સ અથવા લેખિતમાં સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નહીં પરંતુ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારને વ્યક્તિગત રીતે જણાવવામાં આવશે. અન્ય ચાર્જીસ જેમ કે બાઉન્સ ચેક ચાર્જ, લેટ પેમેન્ટ ચાર્જ, ચેક સ્વેપ ચાર્જ, એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ, દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ, રિ-બુકિંગ ચાર્જ, રિ-પ્રાઈસિંગ ચાર્જ, કેન્સલેશન ચાર્જીસ, પીડીસી રિપ્લેનિશમેન્ટ ચાર્જીસ અને અન્ય આનુષંગિક ચાર્જીસ લાગુ પડે છે. ઉધાર લેનાર દ્વારા પસંદ કરેલ ઉત્પાદન / યોજના પર. આ શુલ્ક ગ્રાહકો માટે તેમની ક્રેડિટ યોગ્યતા અને/અથવા ક્રેડિટ ઇતિહાસને ધ્યાનમાં લીધા વિના પ્રમાણભૂત રહેશે.</li> </ul> | <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 चेक शुल्क, खाते का विवरण, दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, पुनः बुकिंग शुल्क, प्रतिकृति शुल्क जैसे शुल्क, रद्दीकरण शुल्क, पीडीसी पुनःपूति शुल्क और अन्य आकस्मिक शुल्क उधारकर्ता द्वारा चुने गए उत्पाद/योजना के आधार पर लागू होते हैं। यह शुल्क लेनदारों और/क्रेडिट इतिहास की परवाह किए बिना ग्राहकों से शुरू किया जाएगा</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Changes in the interest rates and charges/ levies will be affected only prospectively.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>વ્યાજ દરો અને શુલ્ક/લેવીમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે અસર કરશે.</li> </ul>  | <p>ब्याज दर और शुल्क/लेवी में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे।</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The schedule of charges is available on the website of the Company.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ચાર્જનું શેડ્યૂલ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.</li> </ul>  | <p>शुल्कों की अनुसूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય કરાર અનુસાર નિયમો અને શરતો અનુસાર અને ઉધાર લેનાર દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે.</li> </ul>   | <p>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</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>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>લોનને લગતી તમામ સિક્યોરિટીઝ લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પછી, કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન, અને PFL દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે સેટ-ઓફ કરવામાં આવશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી PFL જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લેનારાને તેના વિશે તાત્કાલિક સૂચના આપવામાં આવશે.</li> </ul> | <p>કिसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन, ऋण से संबंधित सभी सुरक्षा ऋण का पूर्ण और अंतिमभुगतान 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।</p> |
| <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>13 સપ્ટેમ્બર, 2023 ના રોજ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) ના પરિપત્ર મુજબ, PFL એ પર્સનલ લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોના પ્રકાશન માટેની નીતિ/પ્રક્રિયા વ્યાખ્યાયિત કરી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.</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. પોસ્ટ ડિસ્બર્સમેન્ટ સુપરવિઝન</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>લોનની ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો, લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે.</li> </ul>   | <p>કંપની का ऋण के भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते के नियमों और 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>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>કંપનીએ લોન પરત બોલાવતા પહેલા અથવા લોન કરાર અને/અથવા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા માટે પૂછતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજબી સમય આપવો જોઈએ.</li> </ul>  | <p>કંપની ઋણ સમઝાઉતે મેં શામિલ નિયમોં ઓર શર્તોં કે અધીન ઋણ વાપસ લેને યા ભુગતાન યા પ્રદર્શન મેં તેજી લાને કે લિે કહને સે પહેલે ઉધારકર્તા કો ઉચિત સમય દેતી હૈ ઓર યા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજ</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 to retain the collaterals till the relevant claim is settled / paid.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પછી કંપની પાસે પડેલા કોલેટરલ વાજબી સમયની અંદર રીલીઝ થઈ શકે છે અને ઉધાર લેનારાઓ સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે બંધ થઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ કોલેટરલ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.</li> </ul> | <p>કંપની કે પાસ પડી સંપાર્શિવક કો કિસી અન્ય વૈધ અધિકાર યા ગ્રહણાધિકાર ઓર અન્ય દાવે કે સેટ કે અધીન ઋણ કે પૂર્ણ ઓર અંતિમ ભુગતાન કી પ્રાપ્તિ પર ઉચિત સમય કે ધીતર જારી કિયા જા સકતા હૈ। કંપની ઉધારકર્તા કે ખિલાફ હો સકતી હૈ યદિ મુજરા કરને કે અધિકાર કા પ્રયોગ કિયા જાના હૈ, તો ઉધારકર્તા કો શેષ દાવે કે બારે મેં પૂરી જાનકારી કે સાથ નોટિસ દિયા જાણગા ઓર વહ શર્ત જિસકે તહત કંપની પ્રાસંગિક દાવે કે નિપટાન/ભુગતાન હોને તક સંપાર્શિવક કો બનાવ રખને કી હકદાર હૈ</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>એવા કિસ્સામાં જ્યાં ઉધાર લેનારાએ ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી એકંદર રકમની અંદર નાણાં ઉછીના/ઉછીના લેવાની મંજૂરી આપી હોય તેવા કિસ્સામાં, કોલેટરલ કંપની દ્વારા ઓપરેશનલ સગવડતા માટે અને સંભવિત ડિફોલ્ટ્સથી વ્યાજને બચાવવા માટે જાળવી રાખવામાં આવી શકે છે.</li> </ul>  | <p>એસે મામલે મેં જહાં ઉધારકર્તા ને ઉધારકર્તા કો આવશ્યકતા પડને પર સ્વીકૃત કુલ રાશિ કે ધીતર ધન નિકાલને કી અનુમતિ દેને વાલી સુવિધા કા લાભ ઊઠાયા હૈ, સંપાર્શિવક કો કંપની દ્વારા પરિચાલન સુવિધા કે લિે ઓર ઉધારકર્તા દ્વારા સંભાવિત ડિફોલ્ટ સે બ્યાજ કી રક્ષા કે લિે ઓર</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)

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | ઉધાર લેનાર અને કંપનીના સહયોગી/ગ્રુપ કંપની/iesના હિતનું રક્ષણ કરવા.  | एसोसिएशन/ समूह कंपनी का/कंपनी का झूठ हितों की रक्षा के लिए रखा जा सकता है।  |
| <b>5. ADVERTISING AND MARKETING</b>  | <b>5. જાહેરાત અને માર્કેટિંગ</b>  | <b>5. विज्ञापन और विपणन</b>   |
| <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>અમે ખાતરી કરીશું કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ, વાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.</li> </ul>  | हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक न हो।   |
| <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 of the company for marketing their products / services.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>અમે ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પ્રદાન કરીશું જેના માટે ગ્રાહક લાયક છે. આમાંના કેટલાક ઉત્પાદનો/સેવાઓ આપણી પોતાની હશે; કેટલીક અન્ય કંપનીઓના ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે જેની સાથે અમારી જોડાણ વ્યવસ્થા છે. અમે આ કંપનીઓના ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જેની સાથે અમે વ્યાપાર વ્યવસ્થા દાખલ કરી છે અને જો ગ્રાહક ઈચ્છે તો, અમે કંપનીના સ્ટાફ/એજન્ટને તેમના ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે નિર્દેશિત કરીશું.</li> </ul> | 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 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 |
| <b>6. LOANS SOURCED OVER DIGITAL LENDING PLATFORMS</b>   | <b>6. ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર મેળવેલ લોન</b>   | <b>6. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्राप्त ऋण</b>  |
| 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:   | જ્યાં પણ કંપની તેમના એજન્ટ તરીકે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનું આઉટસોર્સિંગ કરે છે અથવા કરે છે ત્યાં સ્ત્રોત ઉધાર લેનારાઓ અને/અથવા લેણાં  | जो भी कंपनी उधारकर्ताओं को स्रोत बनाने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती   |

## 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)

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | वसूलवा माटे, कंपनीचे नीचेनी सूचनाओंनुं पालन करवुं जोड्ये:  | है या आउटसोर्सिंग करती है, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:  |
| <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>कंपनीनी वेबसाइट पर अजेंट तरीके रोकयेला डिजिटल धिराए प्लेटफ़ोर्मना नामो जहेर करवा.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी की वेबसाइट पर एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफ़ार्मों 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>अजेंटो तरीके रोकयेला डिजिटल धिराए प्लेटफ़ोर्मने ग्राहकने अगाउथी ज़ाववा माटे निर्देशित करवामां आवशे, ते कंपनीनुं नाम जेनी वती तेओ तेनी साथे वातचीत करी रखां छे.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफ़ार्मों 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> |
| <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>लोन करारनी अक नकल साथे लोन करारमां टांकवामां आवेल दरेक ब्रिडाएनी नकल तमाम उधार लेनाराओने आपवामां आवशे.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी।</li> </ul>  |
| <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>कंपनी द्वारा रोकयेला डिजिटल धिराए प्लेटफ़ोर्म पर असरकारक देभरेभ अने देभरेभ सुनिश्चित करवामां आवशे.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफ़ार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।</li> </ul>   |
| <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>इरियाद निवारण पद्धति विशे जागृति उभी करवा माटे पूरता प्रयत्नो करवामां आवशे.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।</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)

| 7. GENERAL PROVISIONS  | 7. सामान्य शर्तवाक्य  | 7. सामान्य प्रावधान   |
|--|---|---|
| <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>PFL लोन करारना नियमो अने शरतोमां पूरा पाडवामां आवेल हेतुओ सिवाय उधार लेनारनी बाबतोमां हस्तक्षेप करवाथी दूर रहेशे (सिवाय के नवी माहिती, जे उधार लेनार द्वारा अगाऊ जाहेर करवामां आवी न होय, PFLना ध्यान पर आवी न होय).</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 borrowing 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>उधार भाताना ट्रान्सफर माटे उधार लेनार तरइथी विन्ती प्राप्त थवाना किस्सामां, संमति अथवा अन्यथा अटले के पीछेइअेलनो वांधो, जो कोई होय तो, विन्तीनी प्राप्तिनी तारीखथी 21 दिवसनी अंदर जशाववामां आवशे. आवा ट्रान्सफर कायदाना अनुसंधानमां पारदर्शक करारनी शरतो मुजब थशे.</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>  |
| <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>लोननी वसूलातनी बाबतमां, पीछेइअेलना प्रतिनिधियोअे अनुचित हेरानगतिनो आशरो लेवो जोईअे नहीं जेम के. विषम कलाकोमां लोन लेनाराओने सतत परेशान करवा, लोननी वसूलात माटे स्नायु शक्तिनो उपयोग, वगैरे. पीछेइअेल भातरी करशे के तेना स्टाइ तरइथी ग्राहको प्रत्ये कोई असंस्कारी वर्तन न थाय जेना माटे स्टाइने ग्राहको साथे योग्य रीते व्यवहार करवा माटे पूरती तात्कीम आपवामां आवशे.</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> |

## 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>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>વિકલાંગતાના આધાર પર શારીરિક/ દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં કોઈ ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં.</li> </ul>   | <p>વિકલાંગતા 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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 તારીખ 02 ઓગસ્ટ, 2019 ના રોજ, 'ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લો પર ફોરકલોઝર ચાર્જિસ/ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી' દ્વારા જારી કરાયેલી સ્પષ્ટતા જણાવો કે વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન ધિરાણ ગીરો ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડને આકર્ષશે નહીં. સહ-ઉધાર લેનારની સ્થિતિ આ કલમ માટે સુસંગત રહેશે નહીં.</li> </ul> | <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। सह-उधारकर्ता की स्थिति इस खंड के लिए प्रासंगिक नहीं होगी</p> |
| <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 એ કંપનીની વ્યાજ દર નીતિમાં સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.</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>   |

## 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>CONFIDENTIALITY</b>   | <b>गोपनीयता</b>   | <b>गोपनीयता</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>ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય, કંપની તેના ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માને છે.</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>કંપની નીચેના અસાધારણ સંજોગો સિવાય જૂથની અંદર સહિત અન્ય કોઈપણ એન્ટિટીને ઉધાર લેનારાઓના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:</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>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>કાયદાકીય સંસ્થાઓ, કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ જેવી કે CIBIL વગેરે, RBI અને અથવા અન્ય બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ, અન્ય કોઈપણ રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા કોઈપણ અન્ય નિયમનકારીને માહિતી સહિત વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવાની કંપનીની ફરજ છે. અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતી અદાલતો અને ટ્રિબ્યુનલ સહિતની સંસ્થા.</li> </ul> | <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 कोटेशन और न्यायाधिकरण शामिल हैं</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer has authorized the Company in writing to provide such information.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ગ્રાહકે આવી માહિતી આપવા માટે કંપનીને લેખિતમાં અધિકૃત કર્યા છે.</li> </ul>  | <p>ग्राहक ने कंपनी को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया है।</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>If it is in the public interest to disclose such customer information.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>જો આવી ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય.</li> </ul>   | <p>यदि ऐसी ग्राहक जानकारी का खुलासा करना सार्वजनिक हित में है।</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>If its interest requires us to provide this information (e.g. Fraud prevention).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>જો તેના હિત માટે અમને આ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ).</li> </ul>   | <p>यदि इसके हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।</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)

|   |  |   |
|---|--|---|
| - If the borrower defaults to meets its obligation towards the Company.   | - જો ઉધાર લેનાર કંપની પ્રત્યેની તેની જવાબદારી પૂરી કરવામાં ડિફોલ્ટ કરે છે.   | यदि उधारकर्ता कंपनी के प्रति अपने दायित्व को पूरा करने में चूक करता है  |
| <b><u>INTEREST RATE POLICY</u></b>  | <b>વ્યાજ દર નીતિ</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>લોન લેનારને લોનની મંજૂરીની સંચાર કરતી વખતે મંજૂરી દસ્તાવેજમાં વાર્ષિક દરની ટકાવારી જણાવવામાં આવશે.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण की मंजूरी की सूचना देते समय उधारकर्ता को मंजूरी दस्तावेज में वार्षिक दर प्रतिशत के बारे में सूचित किया जाएगा।</li> </ul>  |
| <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>આ વ્યાજ દર PFL વ્યાજ દર મોડલ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે જે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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।</li> </ul>  |
| <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>અમે જોખમના વર્ગીકરણ માટે એક વ્યાપક અભિગમ અપનાવીએ છીએ જે ઉધાર લેનારાઓના વર્ગો વચ્ચે ભેદભાવ રાખતા નથી, પરંતુ દરેક લોનના વ્યાજ દરને અનુરૂપ બનાવે છે.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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।</li> </ul>  |
| <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>લોન આપવાનો નિર્ણય અને તેના પરના વ્યાજના દરનું મૂલ્યાંકન કેસ-દર-કેસના આધારે બહુવિધ પરિબલોના આધારે કરવામાં આવે છે જેમાં લેનારાનો રોકડ પ્રવાહ (ભૂતકાળ, વર્તમાન અને અંદાજિત), લેનારાની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, ઉધાર લેનારાની ક્રેડિટનો સમાવેશ થઈ શકે છે. રેકોર્ડ,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</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)

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | અંતર્ગત અસ્કયામતો અથવા અન્ય નાણાકીય ગેરંટી વગેરે દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટેની સુરક્ષા.  | યા અન્ય વૈત્તીય ગારંટિયો આદિ દ્વારા દર્શાઈ ગઈ ઋણ કે લિે સુરક્ષા।  |
| <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>આવી માહિતી ઉઘાર લેનાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતી, ક્રેડિટ રિપોર્ટ્સ, માર્કેટ ઇન્ટેલિજન્સ અને લેનારાના પરિસરના ક્ષેત્ર નિરીક્ષણ દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતીના આધારે એકત્રિત કરવામાં આવે છે.</li> </ul>  | કુછ જાનકારી ઉઘારકર્તા દ્વારા પ્રદાન કી ગઈ જાનકારી, ક્રેડિટ રિપોર્ટ બાજાર કી જાનકારી કે આધાર પર ઓર ઉઘારકર્તા કે પરિસર કે ક્ષેત્ર નિરીક્ષણ દ્વારા એકત્ર કી જાતી હૈ।   |
| <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>માન્ય વ્યાજ દર નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.</li> </ul>   | સ્વીકૃત બ્યાજ દર નીતિ કંપની કી વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કી જાણી।   |
| <b><u>RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS</u></b>   | <b><u>બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી</u></b>  | <b><u>નિર્દેશન બોર્ડ કી જિમ્મેદારી</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 એ સંસ્થાની અંદર એક યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે PFL ના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. PFL ના નિયામક મંડળ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની પણ સમીક્ષા કરે છે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે. | પીએફએલ કે પાસ સંગઠન કે ખીતર દર ઓર ઉચિત શિકાયત નિવારણ તંત્ર હૈ, એસા તંત્ર યહ સુનિશ્ચિત કરતા હૈ કે પીએફએલ કે નિર્ણય સે ઉત્પન્ન હોને વાલે સખી વિવાદો કો કમ સે કમ અગલે ઉચ્ચ સ્તર પર સુના ઓર નિપટાયા જાણ પીએફએલ કા નિદેશક મંડલ પ્રબંધન કે વિભિન્ન સ્તરો પર નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા કે અનુપાલન ઓર શિકાયત નિવારણ તંત્ર કે કામકાજ કી ખી સમીક્ષા કરતા હૈ। એસી સમીક્ષાઓ કી એક સમેકિત રિપોર્ટ ત્રિમાસિક આધાર પર બોર્ડ કો પ્રસ્તુત કી જાણી। |

## 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>रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 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 ने रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (RBIOS, 2021) हेतु आवरी लेवामां आवे छे ते आ योजना हेतु प्रदान करवामां आवेला निर्देशोनु पालन करशे. लोकपाल योजना तेनी मुख्य लाक्षणिकताओ साथे कंपनीनी वेबसाइट पर उपलब्ध छे.  | 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>इरियाद निवारण</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 नी नीति तमाम क्लायन्टस साथे सतत अने न्यायी रीते व्यवहार अने सेवा करवानी छे. PFL अे आ संबंधमां उद्वता विवादोने उकेलवा माटे संस्थानी अंदर योग्य इरियाद निवारण पद्धति निर्धारित करी छे. आ मिडेनजम अे सुनिश्चित करशे के व्यवसायिक व्यवहारो, धिराणना निर्णयो, धिराण व्यवस्थापन अने वसूलातना निर्णयोने लगती कोषण बाबतना संबंधमां उद्वता तमाम विवादो सांभणवामां आवशे, अने आवी इरियाद / इरियाद माटे प्रतिसाद मोकलवामां आवशे. कंपनीनी इरियाद निवारण नीति कंपनीनी वेबसाइट पर उपलब्ध छे. | 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>એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ</u>  | <u>મેટ્રિક્સ का बढना</u>   |
|--|---|--|
| <u>Levels</u>  | <u>સ્તરો</u>  | <u>સ્તર</u>  |
| <u>Contact Person / Team</u>   | <u>વ્યક્તિ / ટીમનો સંપર્ક કરો</u>   | <u>સંપર્ક વ્યક્તિ/ટીમ</u>  |
| Mode through which the customer may connect  | મોડ કે જેના દ્વારા ગ્રાહક કનેક્ટ થઈ શકે છે  | વહ तरीका जिसके माध्यम से ग्राहक जुड़ सकता है   |
| TAT to resolve the grievance   | ફરિયાદના નિરાકરણ માટે TAT   | शिकायत का समाधान करने के लिए टीएटी   |
| Level I  | સ્તર I  | સ્તર I   |
| Customer Service team  | ગ્રાહક સેવા ટીમ   | ग्राहक सेवा दल   |
| i. Email – Customer can write to us at: <a href="mailto:customerservice@protium.co.in">customerservice@protium.co.in</a>   | i. Email - ગ્રાહક અમને અહીં લખી શકે છે: <a href="mailto:customerservice@protium.co.in">customerservice@protium.co.in</a>  | i) ईमेल - ग्राहक हमें यहां संपर्क कर सकते हैं: <a href="mailto:customerservice@protium.co.in">customerservice@protium.co.in</a>  |
| 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. ટેલિફોન- ગ્રાહક અમને ટોલ ફ્રી નંબર 882 882 0004 પર કોલ કરી શકે છે (શનિવાર, રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાયના તમામ કામકાજના દિવસોમાં ટેલિફોન લાઇન સવારે 10.00 થી સાંજના 6.00 સુધી ખુલ્લી રહે છે)   | ii. ટેલીફોન - ग्राहक 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. પોસ્ટ- ગ્રાહક અમને ગ્રાહક સેવા, પ્રોટિયમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, નિર્લોન નોલેજ પાર્ક (NKP), B2, 7મો માળ, પહાડી ગામ, પશ્ચિમ એક્સપ્રેસ હાઇવેની બહાર, કામા ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, ગોરેગાંવ (પૂર્વ), મુંબઈ 400 063, મહારાષ્ટ્ર પર પત્ર લખી શકે છે. | iii. पोस्ट - ग्राहक हमें ग्राहक 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     |
| Within 7 working days from the date of receipt of customer disputes.   | ગ્રાહકના વિવાદોની પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર.  | ग्राहक विवाद की प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर  |

## 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 II   | स्तर II   | स्तर II  |
| Grievance Redressal Officer (GRO)  | इरियाए निवारण अधिकारी (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:                                 | જો ગ્રાહકના વિવાદોની પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસોની અંદર ઇરિયાએનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક નીચેના મોડ દ્વારા GRO સાથે ઇરિયાએને વધારી શકે છે:  | 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   | <b>i.નામ:</b> રોહિત બાગલ  | <b>i.नाम:</b> रोहित बागल   |
| <b>ii.Designation:</b> Head Operations   | <b>ii. હોદ્દો:</b> હેડ ઓપરેશન્સ   | <b>ii.पदनाम:</b> हेड ऑपरेशंस   |
| <b>iii.Email id – Customer can write to us at</b><br><a href="mailto:GRO@protium.co.in">GRO@protium.co.in</a>  | <b>iii.Email id – ગ્રાહક અમને</b> <a href="mailto:GRO@protium.co.in">GRO@protium.co.in</a> પર લખી શકે છે  | <b>iii.ईमेल आईडी -</b><br>ग्राहक हमें <a href="mailto:GRO@protium.co.in">GRO@protium.co.in</a> पर संपर्क कर सकते हैं   |
| <b>Contact Time:</b> Monday to Friday between 10.00 AM to 6.00 PM  | <b>સંપર્ક સમય:</b> સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10.00 થી સાંજે 6.00 વચ્ચે  | <b>संपर्क के लिए समय:</b><br>सोमवार से शुक्रवार<br>सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच   |
| <b>Contact Number:</b> +91 85912 01937   | <b>સંપર્ક નંબર:</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 સરનામું:</b> પ્રોટિયમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, નિર્લોન નોલેજ પાર્ક (NKP), B2, 7મો માળ, પહાડી ગામ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની બહાર, કામા ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ, ગોરેગાંવ (પૂર્વ), મુંબઈ 400 063, મહારાષ્ટ્ર | <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)



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Name: Yatin Paliwal<br/> Designation : Principal Nodal Officer<br/> Email ID: nodal.officer@protium.co.in<br/> Contact Time: Monday to Friday between 10.00 AM to 6.00 PM<br/> Contact Number: +91 8591984415<br/> 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>नाम: यतिन पालीवाल होदो: प्रिन्सिपाल नोडल ओडिसर ईमेल आईडी:<br/> nodal.officer@protium.co.in<br/> संपर्क समय: सोमवारथी शुक्रवार सवारे 10.00 थी सांजे 6.00 वाज्या सुधी संपर्क नंबर: +91 8591984415 सरनामुं: प्रोटियम झणनान्स लिमिटेड, निरलोन नोलेज पार्क ), B2, 7मो माण, पहाडी गाम, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवेनी बहार, कामा इन्डस्ट्रीयल एस्टेट, गोरेगांव (पूर्व), मुंबई 400 063, महाराष्ट्र</p> | <p>नाम: यतिन पालीवाल<br/> पद : प्रधान नोडल अधिकारी<br/> ईमेल आईडी: nodal.officer@protium.co.in<br/> संपर्क समय: सोमवार से शुक्रवार सुबह 10.00 बजे से शाम 6.00 बजे के बीच<br/> संपर्क नंबर: +91 8591984415<br/> 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>प्रिन्सिपाल नोडल ओडिसरने वधारानी तारीखथी 7 कामकाजना दिवसोमां</p>  | <p>वृद्धि की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रधान नोडल अधिकारी को</p>  |
| <p>Level IV</p>   | <p>स्तर IV</p>   | <p>स्तर IV</p>   |
| <p>Officer in Charge of the Regional Office of Department of Supervision, Reserve Bank of India</p>   | <p>भारतीय रिजर्व बैंकना सुपरविजन विभागना प्रादेशिक कार्यालयना प्रभारी अधिकारी</p>  | <p>भारतीय रिजर्व बैंक के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी</p>   |
| <p>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:</p>   | <p>जो एक महिनानी अंदर झरियादो/झरियादोनुं निराकरण करवामां न आवे, तो ग्राहक आना द्वारा रिजर्व बैंक ओड इन्डियाना सुपरविजन विभागना प्रादेशिक कार्यालयना प्रभारी अधिकारीने अपील करी शके छे:</p>   | <p>समस्या/शिकायतों का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता 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 Officer In-Charge<br/>Consumer Education and Protection Cell Reserve<br/>Bank of India<br/>Main Building<br/>Mumbai Regional Office, Fort Mumbai - 400 001<br/>Telephone: 022- 22603644<br/>Email: cms.cepcmumbai@rbi.org.in</p> | <p>ઓફિસર ઈન-ચાર્જ કન્સ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ<br/>પ્રોટેક્શન સેલ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા મેઈન<br/>બિલ્ડિંગ મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય, ફોર્ટ મુંબઈ - 400<br/>001 ટેલિફોન: 022- 22603644 ઈમેલ:<br/>cms.cepcmumbai@rbi.org.in</p> | <p>પ્રભારી અધિકારી<br/>ઉપભોક્તા શિક્ષા એવં સંરક્ષણ કક્ષ ભારતીય રિઝર્વ<br/>બેંક<br/>મુખ્ય ભવન<br/>મુંબઈ ક્ષેત્રીય કાર્યાલય, ફોર્ટ મુંબઈ - 400 001<br/>ટેલીફોન: 022-22603644<br/>ઈમેલ: <a href="mailto:cms.cepcmumbai@rbi.org.in">cms.cepcmumbai@rbi.org.in</a></p> |
| <p>OR<br/>CGM-DNBS Officer-in-Charge Mumbai Regional<br/>Office,<br/>RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central<br/>Railway Station Byculla, Mumbai-400 008</p>  | <p>અથવા CGM-DNBS ઓફિસર-ઈન-ચાર્જ મુંબઈ<br/>પ્રાદેશિક કાર્યાલય, RBI ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ<br/>સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન ભાયખલા, મુંબઈ-<br/>400 008</p>  | <p>યા<br/>સીજીએમ-ડીએનબીએસ મુંબઈ ક્ષેત્રીય કાર્યાલય કે<br/>પ્રભારી અધિકારી,<br/>આરબીઆઈ બાયકુલા ઑફિસ બિલ્ડિંગ ઑપ. મુંબઈ<br/>સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન બાયકુલા, મુંબઈ-400 008</p>  |
| <p><b>Telephone No:</b> 23028140</p>  | <p>ટેલિફોન નં: 23028140</p>   | <p>ટેલીફોન નંબર: 23028140</p>   |
| <p><b>Fax No:</b> 23022024</p>  | <p>ફેક્સ નં: 23022024</p>   | <p>ફેક્સ નંબર: 23022024</p>   |
| <p>: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a></p>   | <p>: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a></p>   | <p>: <a href="mailto:cms.nbfcomumbai@rbi.org.in">cms.nbfcomumbai@rbi.org.in</a></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>FORCE MAJEURE</u></b>  | <b>કુદરતી આપત્તિ</b>  | <b>अप्रत्याशित घटना</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. | કંપની દ્વારા દર્શાવેલ અને કરવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણ હેઠળ લાગુ થશે. કોઈપણ બળના સંજોગોમાં, કંપની ઋણ લેનારાઓના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે FPC હેઠળના ઉદ્દેશ્યોને પરિપૂર્ણ કરી શકશે નહીં. | કંપની દ્વારા 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>નીતિની સમીક્ષા</b>   | <b>नीति की समीक्षा</b>  |
| The policy is subject to annual review and any amendments to the regulatory framework issued by the RBI, from time to time.  | આ નીતિ વાર્ષિક સમીક્ષા અને RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમનકારી માળખામાં કોઈપણ સુધારાને આધીન છે.  | 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)