

| ENGLISH  | HINDI   |
|--|---|
| <p align="center"><b>Fair Practice Code</b></p>  | <p align="center"><b>निष्पक्ष आचरण संहिता</b></p>   |
| <p align="center"><b>PREAMBLE:</b></p>   | <p align="center"><b>प्रस्तावना:</b></p>  |
| <p>The Reserve Bank of India (RBI) has issued Master Direction on Responsible Business Conduct (Fair Practice Code) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers vide RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 dated November 28, 2025 (as modified, amended and updated from time to time, the "FPC"). The FPC also seeks to incorporate various disclosure requirements prescribed by the Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Credit Facilities) Directions, November 28, 2025, as applicable to the Company's lending business.</p> | <p>भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण (निष्पक्ष आचरण संहिता) पर मास्टर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिनके माध्यम से ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक एवं कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक निर्धारित किए गए हैं, जैसा कि RBI/DOR/2025-26/. दिनांक 28 नवंबर 2025 के अंतर्गत जारी भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) दिशा-निर्देश, 2025 में उल्लेखित है (समय-समय पर संशोधित/अद्यतन, जिसे "एफपीसी" कहा गया है)। यह एफपीसी, भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – ऋण सुविधाएं) दिशा-निर्देश, 28 नवंबर 2025 के अंतर्गत निर्धारित विभिन्न प्रकटीकरण आवश्यकताओं को भी समाहित करता है, जो कंपनी के ऋण व्यवसाय पर लागू होती हैं।</p> |
| <p>The Company 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>उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी अपनी सभी उत्पाद श्रेणियों हेतु ऋण गतिविधियों के लिए निम्नलिखित निष्पक्ष आचरण संहिता (एफपीसी) को अपनाती 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, color, religion, sex, marital status, age, or physically/visually challenged.</p>   | <p>सभी योग्य आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु अथवा शारीरिक/दृष्टिबाधा के आधार पर बिना किसी भेदभाव के ऋण उत्पाद उपलब्ध कराना हमारी वर्तमान एवं सतत नीति है।</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>हमारी नीति सभी ग्राहकों के साथ निरंतर एवं निष्पक्ष व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत एवं सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन एवं सेवाएं प्रदान करेंगे। हम अपनी निष्पक्ष आचरण संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित कर ग्राहकों को इसके बारे में अवगत कराएंगे।</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>हम यह सुनिश्चित करेंगे कि निष्पक्ष आचरण संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी होगी। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रदान करने की प्रथाएं हमारे सभी कार्य क्षेत्रों, जैसे विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा एवं वसूली गतिविधियों पर लागू होंगी। निष्पक्ष आचरण संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी एवं लेखापरीक्षण कार्यक्रमों, प्रशिक्षण तथा प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदर्शित की जाएगी।</p>  |
| <p>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.</p>   | <p>कंपनी का निदेशक मंडल एवं वरिष्ठ प्रबंधन टीम ऐसी नीतियां एवं प्रक्रियाएं स्थापित करने के लिए उत्तरदायी है, जिससे यह सुनिश्चित हो कि हमारे संचालन निष्पक्ष ऋण प्रथाओं के प्रति हमारी मजबूत प्रतिबद्धता को प्रतिबिंबित करें तथा सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से पूर्णतः अवगत हों।</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <b>1. OBJECTIVE OF THE CODE:</b>   | <b>1. कोड का 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 and building customer confidence in the Company</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं को सुनिश्चित करना तथा न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष एवं विश्वसनीय प्रथाओं को बढ़ावा देना, जिससे कंपनी के प्रति ग्राहकों का विश्वास सुदृढ़ हो।</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>अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना, जिससे ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ प्राप्त हो और वे सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनें।</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>यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को किसी भी लेनदेन के प्रति प्रतिबद्ध होने से पूर्व उत्पादों/सेवाओं की सभी शर्तों एवं नियमों की व्यापक जानकारी प्रदान की जाए, ताकि वे उचित विचार कर सकें।</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>प्रदान की गई सुविधा के नियमों एवं शर्तों के अनुरूप ग्राहक खातों की निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से निगरानी तथा प्रबंधन करना।</li> </ul>   |
| <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>जहां आवश्यक हो, वसूली एवं प्रवर्तन की प्रक्रिया विधि द्वारा निर्धारित प्रावधानों के अनुसार की जाएगी।</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>निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सभी लागू नियमों का पालन सुनिश्चित करना।</li> </ul>  |
| <b>2. THE FAIR PRACTICES CODE APPLIES TO THE FOLLOWING AREAS:</b>  | <b>2. उचित आचरण कोड निम्नलिखित क्षेत्रों पर लागू होता है</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Applications for loans and their processing</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Loan appraisal and terms/conditions</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं 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>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>संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Advertising and Marketing</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>डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त ऋण</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>General Provisions</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>सामान्य प्रावधान</li> </ul>  |
| <p>PFL's commitment to the FPC would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology. The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to the FPC and that all employees are aware of the FPC.</p> | <p>एफपीसी के प्रति पीएफएल की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी एवं लेखापरीक्षण कार्यक्रमों, प्रशिक्षण तथा प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदर्शित की जाएगी।</p>  |
| <b>3.1. APPLICATION FOR LOANS AND THEIR PROCESSING</b>   | <b>3.1. 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>उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी, स्थानीय भाषा अथवा ऐसी भाषा में किए जाएंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।</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 decisions can be taken by the prospective borrower.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्र में ऐसी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, जिससे संभावित उधारकर्ता अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) द्वारा प्रदान की गई शर्तों एवं नियमों के साथ सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले 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>ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का विवरण दिया जाएगा। केवाईसी दस्तावेजों की संकेतात्मक सूची, जैसे पता प्रमाण, पहचान प्रमाण, आय प्रमाण आदि, विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत की जाएगी।</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>सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति पर पावती दी जाएगी। पावती में वह संकेतात्मक समय-सीमा भी उल्लिखित होगी जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा।</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>सभी ऋण स्वीकृतियां क्रेडिट मूल्यांकन एवं सत्यापन प्रक्रियाओं के पूर्ण होने के अधीन होंगी। जो आवेदन निर्धारित मानदंडों को पूरा नहीं करते हैं, उन्हें अस्वीकृत कर दिया जाएगा। ऋण की स्थिति (स्वीकृत या अस्वीकृत) की जानकारी ग्राहक को यथाशीघ्र लिखित या मौखिक रूप से प्रदान की जाएगी।</li> </ul>   |
| <p><b>3.2. LOAN APPRAISAL AND TERMS / CONDITIONS</b></p>  | <p><b>3.2. ऋण मूल्यांकन एवं नियम एवं 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>ऋण आवेदन प्रोटियम फाइनेंस लिमिटेड (PFL) द्वारा अपनाई जाने वाली क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अधीन होंगे।</li> </ul>   |
| <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>ऋण स्वीकृति के समय, स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण राशि, उसके उपयोग की विधि, लागू वार्षिक ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, ऋण अवधि, देय समान मासिक किस्त (EMI), अन्य लागू शुल्क तथा अन्य संबंधित विवरणों को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा, और यह जानकारी ऋण आवेदक को लिखित रूप में अंग्रेजी, स्थानीय भाषा या उसकी समझ की भाषा में प्रदान की जाएगी।</li> </ul> |
| <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. 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>ऋण/सुविधा अनुबंध में उल्लिखित नियम एवं शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त होने पर ही ऋण संवितरण की प्रक्रिया प्रारंभ की जाएगी। उक्त स्वीकृति को PFL अपने अभिलेखों में सुरक्षित रखेगा। ऋण वितरण के समय या स्वागत किट के साथ ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।</li> </ul>  |
| <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</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों का पालन नहीं किया जाता है, तो लगाए जाने वाले दंड को “दंडात्मक शुल्क” माना जाएगा और इसे ब्याज दर में</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <p>charged on the advances. There shall be no capitalization of such charges i.e. no further interest computed on such charges.</p>   | <p>जोड़कर “दंडात्मक ब्याज” के रूप में नहीं लगाया जाएगा। ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज (पूँजीकरण) नहीं किया जाएगा।</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The Company shall not introduce additional components to the rate of interest.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी।</li> </ul>   |
| <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>दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों के उल्लंघन के अनुरूप होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।</li> </ul>   |
| <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>व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए ऋणों (व्यावसायिक उद्देश्यों के अतिरिक्त) पर दंडात्मक शुल्क, समान उल्लंघन की स्थिति में गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू 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/Key Fact Statement, 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>दंडात्मक शुल्क की राशि एवं उसका कारण ऋण समझौते, सामान्य नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS), शर्तों की अनुसूची या अन्य संबंधित दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर “ब्याज दर एवं सेवा शुल्क” अनुभाग में भी प्रदर्शित किया जाएगा। PFL डिफॉल्ट/विलंबित भुगतान के लिए लागू दंडात्मक शुल्क/अतिरिक्त शुल्क को ऋण अनुबंध में बोल्ड रूप में उल्लेख करेगा।</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The Company shall not charge to the borrower any fees, charges, etc. which are not mentioned in the KFS, at any stage during the term of the loan, without explicit consent of the borrower.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण कार्यकाल के दौरान KFS में उल्लेखित न किए गए किसी भी प्रकार के शुल्क नहीं लेगी।</li> </ul>   |
| <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 therefore shall also be communicated.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>जब भी ऋण की शर्तों के उल्लंघन के संबंध में उधारकर्ता को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तब लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी तथा ऐसे शुल्क लगाए जाने के प्रत्येक मामले एवं उसके कारण की सूचना भी प्रदान की जाएगी।</li> </ul>   |
| <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>कंसोर्टियम व्यवस्था के अंतर्गत ऋण प्रदान करने की स्थिति में, सहभागी NBFC/बैंक प्रस्ताव के मूल्यांकन एवं निर्णय की सूचना के लिए समय-सीमा निर्धारित करेंगे तथा कंपनी उस निर्णय का पालन करेगी।</li> </ul>   |
| <p><b>3.3. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS</b></p>  | <p><b>3.3. 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>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>पीएफएल उधारकर्ता को अंग्रेज़ी, किसी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी भाषा में, ईमेल, फ़ैक्स या लिखित रूप सहित (किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं) इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से, नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन (जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि शामिल हैं) की सूचना प्रदान करेगा।</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <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>खाता-विशिष्ट शुल्कों के संबंध में, किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को व्यक्तिगत रूप से इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों (जिसमें ई-मेल, फैक्स आदि शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) या लिखित रूप में प्रदान की जाएगी। अन्य शुल्क, जैसे चेक बाउंस शुल्क, विलंबित भुगतान शुल्क, चेक स्वैप शुल्क, खाता विवरण शुल्क, दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, पुनः-बुकिंग शुल्क, पुनर्मूल्य निर्धारण (re-pricing) शुल्क, रद्दीकरण शुल्क, PDC पुनर्भरण शुल्क तथा अन्य आकस्मिक शुल्क, उधारकर्ता द्वारा चुने गए उत्पाद/योजना के अनुसार लागू होंगे। ये शुल्क ग्राहकों की ऋण-योग्यता और/या क्रेडिट इतिहास की परवाह किए बिना सभी ग्राहकों के लिए समान रूप से लागू होंगे।</li> </ul> |
| <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>ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी होंगे।</li> </ul>   |
| <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>शुल्कों की सूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।</li> </ul>   |
| <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>कंपनी द्वारा भुगतान वापसी या अनुबंध के निष्पादन को त्वरित करने का निर्णय अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा और उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत होगा।</li> </ul>   |
| <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>ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ ऋण की पूर्ण एवं अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर जारी की जाएंगी, बशर्ते कि कंपनी के पास कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो या उधारकर्ता के विरुद्ध कोई अन्य दावा लंबित हो जिसके लिए समायोजन (set-off) लागू किया जा सकता है। यदि ऐसे समायोजन (set-off) के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके संबंध में शीघ्र सूचना प्रदान की जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूर्ण विवरण तथा वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत पीएफएल संबंधित दावा निपटान/भुगतान होने तक उक्त प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का अधिकारी होगा।</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>As per the Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, November 28, 2025. 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>भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) दिशा-निर्देश, दिनांक 28 नवंबर 2025 के अनुसार, पीएफएल ने व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान के पश्चात चल एवं अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की रिहाई हेतु नीति/प्रक्रिया निर्धारित की है, और यह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।</li> </ul>   |
| <p><b>3.4. POST DISBURSEMENT SUPERVISION</b></p>  | <p><b>3.4. 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>कंपनी 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।</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>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।</li> </ul>  |
| <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>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, 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।</li> </ul> |
| <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>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।</li> </ul>   |
| <p><b>3.5. ADVERTISING AND MARKETING</b></p>   | <p><b>3.5. 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>हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक न हो।</li> </ul>  |
| <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>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।</li> </ul>                            |
| <p><b>3.6. LOANS SOURCED OVER DIGITAL LENDING PLATFORMS</b></p>  | <p><b>3.6. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्राप्त ऋण</b></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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:</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>जब भी कंपनी उधारकर्ताओं की पहचान करने और/या बकाया वसूली हेतु डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है या आउटसोर्स करती है, तब कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी।</li> </ul>   |
| <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>कंपनी अपनी वेबसाइट पर एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के नामों का प्रकटीकरण करेगी।</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>ऐसे डिजिटल प्लेटफॉर्म को यह सुनिश्चित करने का निर्देश दिया जाएगा कि वे ग्राहक को प्रारंभ में ही उस कंपनी का नाम बताएं, जिसकी ओर से वे संवाद 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>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 संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर प्रभावी पर्यवेक्षण एवं 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>शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।</li> </ul>  |
| <p><b>3.7. GENERAL PROVISIONS</b></p>   | <p><b>3.7. 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>पीएफएल उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण समझौते की शर्तों में निर्दिष्ट हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पूर्व में प्रकट नहीं की गई थी, पीएफएल के संज्ञान में न आए)।</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower 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>उधारकर्ता द्वारा खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने पर, पीएफएल अपनी सहमति या आपत्ति 21 दिनों के भीतर सूचित करेगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधीय शर्तों के अनुसार होगा।</li> </ul>  |
| <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>ऋण वसूली के संबंध में, पीएफएल के प्रतिनिधि किसी भी प्रकार के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर परेशान करना या बलपूर्वक वसूली करना। पीएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों का व्यवहार ग्राहकों के प्रति शिष्ट और पेशेवर हो, जिसके लिए उन्हें उचित प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।</li> </ul>  |
| <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>विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों एवं सेवाओं के प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The clarification issued vide Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 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>भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) दिशा-निर्देश, 2025 के तहत ‘फ्लोटिंग दर टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड के आरोप’ संबंधी जारी स्पष्टीकरण के अनुसार, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म ऋण पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लागू नहीं होगा। इस प्रावधान के लिए सह-उधारकर्ता की स्थिति प्रासंगिक नहीं होगी।</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <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>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।</li> </ul>  |
| <p><b>4. CONFIDENTIALITY</b></p>   | <p><b>4. गोपनीयता</b></p>  |
| <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>जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।</li> </ul>  |
| <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>कंपनी निम्नलिखित असाधारण परिस्थितियों को छोड़कर समूह के भीतर किसी भी अन्य संस्था को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं कर सकती है:</li> </ul>   |
| <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>○ जब कंपनी वैधानिक या नियामकीय प्रावधानों के अंतर्गत जानकारी प्रदान करने के लिए बाध्य हो, जैसे वैधानिक प्राधिकरणों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों, क्रेडिट सूचना कंपनियों (जैसे CIBIL), RBI या अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों, किसी राज्य, केंद्र या अन्य नियामक निकाय, तथा अधिकार क्षेत्र वाले न्यायालयों एवं अधिकरणों को सूचना देना आवश्यक हो।</li> </ul> |
| <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>○ जब ग्राहक ने कंपनी को ऐसी जानकारी प्रदान करने हेतु लिखित रूप में अधिकृत किया हो।</li> </ul>   |
| <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>○ जब ऐसी ग्राहक जानकारी का प्रकटीकरण जनहित में आवश्यक हो।</li> </ul>  |
| <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>○ जब कंपनी के हित में ऐसी जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम हेतु)।</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ If the borrower defaults to meets its obligation towards the Company.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ जब उधारकर्ता कंपनी के प्रति अपने दायित्वों का निर्वहन करने में चूक करता है।</li> </ul>  |
| <p><b>5. INTEREST RATE POLICY</b></p>  | <p><b>5. ब्याज दर नीति</b></p>   |
| <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>ऋण स्वीकृति की सूचना देते समय उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र में वार्षिक ब्याज दर 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>यह ब्याज दर पीएफएल के ब्याज दर मॉडल के आधार पर निर्धारित की जाती है, जिसमें निधि की लागत, मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों को शामिल किया जाता 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>हम जोखिम वर्गीकरण हेतु एक समग्र दृष्टिकोण अपनाते हैं, जो उधारकर्ताओं के बीच भेदभाव नहीं करता, बल्कि प्रत्येक ऋण के अनुसार ब्याज दर निर्धारित 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>ऋण प्रदान करने का निर्णय तथा उस पर लागू ब्याज दर का निर्धारण प्रत्येक मामले के आधार पर सावधानीपूर्वक किया जाता है, जो विभिन्न कारकों पर निर्भर करता है, जिनमें उधारकर्ता के नकदी प्रवाह (भूतकालीन, वर्तमान एवं अनुमानित), उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएँ, उसका ऋण इतिहास, तथा मूलभूत परिसंपत्तियों या अन्य वित्तीय गारंटियों के रूप में उपलब्ध ऋण की सुरक्षा आदि शामिल हो सकते हैं।</li> </ul> |
| <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>यह जानकारी उधारकर्ता द्वारा प्रदान किए गए विवरण, क्रेडिट रिपोर्ट, बाजार जानकारी तथा स्थलीय निरीक्षण के माध्यम से प्राप्त की जाती है।</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The Company shall charge interest from the date of the actual disbursement of the funds to the customer and not from the date of the sanction of loan or date of execution of loan agreement and shall comply with the instructions provided under Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 on Fair Practice Code.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>कंपनी ग्राहकों को निधियों के वास्तविक वितरण की तिथि से ही ब्याज लगाएगी, न कि ऋण स्वीकृति की तिथि या ऋण समझौते के निष्पादन की तिथि से, और यह फेयर प्रैक्टिस कोड के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) दिशा-निर्देश, 2025 के तहत प्रदान किए गए निर्देशों का पालन करेगी।</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>The approved Interest Rate Policy including the approach for gradation of risk shall be published on the website of the company and shall be updated whenever there is a change in the rates of interest</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>स्वीकृत ब्याज दर नीति जिसमें जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण शामिल है, कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी और ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर इसे अद्यतन किया जाएगा।</li> </ul>  |
| <p><b>6. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS</b></p>   | <p><b>6. निर्देशन बोर्ड की जिम्मेदारी</b></p>  |
| <p>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.</p> | <p>पीएफएल ने संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जो यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों का निपटान कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए। निदेशक मंडल विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर संहिता के अनुपालन एवं शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करता है तथा इसकी समेकित रिपोर्ट त्रैमासिक आधार पर बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाती है।</p>   |
| <p><b>7. RESERVE BANK – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021</b></p>   | <p><b>7. रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021</b></p>  |
| <p>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.</p>   | <p>पीएफएल रिज़र्व बैंक एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 (rbios,2021) के तहत कवर किया गया है, उक्त योजना के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा। ओम्बड्समैन योजना इसके मुख्य पहलुओं और विशेषताओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।</p>  |
| <p><b>8. GRIEVANCE REDRESSAL</b></p>  | <p><b>8. शिकायत निवारण</b></p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>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. For details, please refer to the Grievance Redressal Policy of the Company is available on the website and respective offices/branch of the Company.</p> | <p>पीएफएल की नीति सभी ग्राहकों के साथ निरंतर एवं निष्पक्ष व्यवहार करना है। इस उद्देश्य हेतु कंपनी ने एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जो यह सुनिश्चित करता है कि व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन एवं वसूली से संबंधित सभी शिकायतों/विवादों का उचित निपटान किया जाए। अधिक जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट या शाखा/कार्यालय से संपर्क किया जा सकता है।</p>  |
| <p><b>9. FORCE MAJEURE</b></p>   | <p><b>9. अप्रत्याशित परिस्थितियाँ</b></p>   |
| <p>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.</p>  | <p>कंपनी द्वारा निर्धारित और किए गए विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन परिस्थितियों में लागू होंगी। किसी भी फोर्स मेज्योर परिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं की पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप FPC के उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।</p>  |
| <p><b>10. REVIEW OF POLICY</b></p>   | <p><b>10. नीति की समीक्षा</b></p>   |
| <p>The Board of Directors shall review this Policy annually or on a need-basis i.e., in the event of change in regulatory framework or for business or operational need (whichever is earlier). Such updates / changes to the Policy will be communicated to the relevant staff/personnel (both in-house or outsourced) and relevant stakeholders across the Company. Any deviations from this Policy can only be undertaken with the approval of the Board, unless specified otherwise in this Policy.</p>  | <p>निदेशक मंडल इस नीति की समीक्षा वार्षिक रूप से या आवश्यकता के अनुसार करेगा, अर्थात् नियामक ढाँचे में परिवर्तन या व्यावसायिक/परिचालन आवश्यकताओं की स्थिति में (जो भी पहले हो)। नीति में किए गए ऐसे अद्यतन/परिवर्तन कंपनी के संबंधित कर्मचारियों/कार्मिकों (इन-हाउस या आउटसोर्स) तथा संबंधित हितधारकों को सूचित किए जाएंगे। इस नीति से किसी भी प्रकार का विचलन केवल बोर्ड की स्वीकृति से ही किया जा सकता है, जब तक कि इस नीति में अन्यथा निर्दिष्ट न किया गया हो।</p> |