

ੴ ਸ੍ਰੀ ਵਾਹਿਗੁਰੂ ਨਾਨੋ ਕੀ ਫਤਹਿ

# नवोदय

पंजाब एण्ड सिंध बैंक की तिमाही गृह पत्रिका | दिसम्बर 2022



# Navodaya

Punjab & Sind Bank Quarterly House Journal | December 2022



PSB SBI CO-BRANDED CREDIT CARDS

“Big Rewards . Bigger Savings”



# ISO 9001 : 2015 Certification to Our STC



**Certificate**

This is to certify that

**Punjab & Sind Bank, Staff Training College**  
Institutional Area, Sector 3, Rohini,  
Delhi - 110085, India.

has been assessed by B4Q Management Ltd. and  
found to comply with the requirements of

**ISO 9001:2015**  
**Quality Management System**

For the following scope:

Providing Online and Offline Training to  
Punjab & Sind Bank Employees and  
Others as per the discretion of its  
Head Office (HRD Department).

IAF Code: 37

Certificate No. : MS1ALT2ADJC  
Issue date : 16-December-2022  
1st Surv. on/before : 15-December-2023  
2nd Surv. on/before : 15-December-2024  
Date of Expiry : 15-December-2025

To check this certificate status visit:  
["https://www.b4qm.com/clientlist"](https://www.b4qm.com/clientlist)

  
Authorised Signatory  
**B4Q Management Ltd.**  
[www.B4Qm.com](http://www.B4Qm.com)

Version 1.2



This certificate has been issued by "B4Q Management Ltd. (B4Q)"  
B4Q is Accredited from International Accreditation Service, Inc. (IAS)-Address: 3009 Bakers Street, Suite 100, Brea, California 92621, USA.  
IAS is IALA signatory of IAF. This certificate remains the property of "B4Q" to whom it must be returned on request. B4Q Address:  
B4 - No. 37/15, 1st Floor, Gali No-1, Sector Road, Saray Colony, Narela, Delhi-110048, India. Subject to successful surveillance  
audit, it shall surveillance audit is not allowed to be conducted, this certificate shall be suspended/withdrawn.



### मुख्य संरक्षक

**श्री स्वरूप कुमार साहा**  
प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी

### संरक्षक

**श्री कोल्लेगाल वी राघवेन्द्र**  
कार्यकारी निदेशक  
**डॉ. रामजस यादव**  
कार्यकारी निदेशक

### मुख्य संपादक

**श्री गजराज देवी सिंह ठाकुर**  
महाप्रबंधक

### संपादक मंडल

**श्री राजेश सी पांडे**  
महाप्रबंधक

### श्री निखिल शर्मा

वरिष्ठ प्रबंधक (संपादक)

### श्रीमती भारती

प्रबंधक (सह-संपादक)

पंजाब एण्ड सिंध बैंक गृह पत्रिका में प्रकाशित सामग्री में दिए गए विचार, संबंधित लेखक के अपने हैं। पंजाब एण्ड सिंध बैंक का प्रकाशित विचारों से सहमत होना जरूरी नहीं है। सामग्री की भोलिकता एवं कॉपी राइट अधिकारों के प्रति भी लेखक स्वयं उत्तरदायी है।

**मुद्रक** : इनफिनिटी एडवर्टाइजिंग सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड,  
एफबीडी वन कॉर्पोरेट पार्क, 10वीं मंजिल, नई दिल्ली  
फरीदाबाद बॉर्डर, एनएच-1, फरीदाबाद-121003

## विषय सूची/Index

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	संपादक मंडल / विषय-सूची	1
2	MD Sir Message	2 - 3
3	Message from ED	4
4	संपादकीय	5
5	शुभकामनाएं एवं सुझाव	6
6	Welcome to our Chief Vigilance Officer	7
7	Highlights of RBI bi-Monetary Policy	8 - 9
8	अर्थव्यवस्था को मजबूत बनाने में बैंकों एवं हिंदी भाषा का योगदान	10 - 12
9	MOU Signed	13
10	Managing own credit score	14 - 15
11	Customer Meet & Inauguration of Panipat Branch	16
12	Highlights of Bank performance of dec.2022	17
13	Zone performance as on 31.12.2022	18 - 19
14	Customer Meeting at Jalandhar Zone /Lucknow Zone	20
15	Vigilance Awareness Week	21
16	प्रकाश पर्व	22 - 23
17	Review Meeting of Dehradun Zone and Gurdaspur Zone	24
18	Neo Banks: Arrival of "Challenger Banks"	25 - 27
19	Important Circulars	28 - 29
20	Central Bank Digital currency (CBDC)	30 - 31
21	साइकलिंग मेरा जुनून	32 - 33
22	ग्राहक केंद्रीयता एवं कारोबार विकास	34 - 36
23	हरी पत्तेना (Green Bee Eater)	37
24	Business Strategy Meet at Amritsar	38
25	NRI/Customer Meet of Ludhiana Zone	39
26	Honour of Sardar Narinderjit Singh Bindra	39
27	Special Programme on Leadership	40 - 41
28	Save the Mother Earth	42-43



स्वरूप कुमार साहा  
प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी



पंजाब एण्ड सिंध बैंक  
(भारत सरकार का उपक्रम)  
**PUNJAB & SIND BANK**  
(A Government of India Undertaking)



**Swarup Kumar Saha**  
Managing Director &  
Chief Executive Officer



31<sup>st</sup> December, 2022

My Dear Colleagues of PSB Parivar,

**HAPPY NEW YEAR 2023**

**"WE ARE SMALL BUT BEAUTIFUL"**

As the year 2022 ends and the new year begins, I take this opportunity to wish each one of members of PSB Parivar a **VERY HAPPY NEW YEAR 2023**. May this new year bring lots of joy, happiness and success to each one of you and your family members. As we move to the new year with a new hope and a new beginning, I would like to take a moment to look back on our achievements during the last year, the lessons learnt and strategise our action points for the new year.

**Looking Back @2022**

The year 2022 was of great significance and memorable to this great organisation. Firstly, we ended the financial year 2021-22 with the **highest ever net profits of Rs.1039 crores** and that too after four years of continuous annual losses. Since then, the Bank has been able to maintain its profitability in Q1 and Q2 of the current financial year. Our asset quality in terms of GNPA, NNPA and PCR has improved consistently. The market perception of the Bank has also improved significantly which is reflected in the recent rally in stock price, market cap and P/BV ratio. The Bank, for the first time, has also been recognised under the **EASE Reforms Agenda** with two awards and STC Rohini has been accredited with **ISO 9001:2015 certificate**. I congratulate the entire **TEAM PSB** for showing their resilience in challenging times and working as a team to turn around the Bank in such a commendable manner.

During the last 6 months various structural and policy changes have been implemented. Based on the feedback received from our field functionaries, we have updated a number of products (both in assets and liabilities) to make them highly competitive. We are continuously working to address problems being faced by staff members, collected through various forums and ideas to grow business. We are not only aiming quality growth in business but also committed for the welfare of staff members, which is evident from the staff initiatives already taken during 2022. As the performance of the bank improves, we will continue to explore more opportunities to introduce more benefits for the employees and ensure that the same are the best in class.

**Challenges @2023**

We are performing in a very dynamic, competitive and fast changing financial eco-system and therefore there is a need to be constantly agile and updated to deliver on efficiency. As we all take pride in our accomplishments last year, we now need to look forward as to how we make this Bank fundamentally stronger and efficient.

In spite of the numerous customisation of products and processes, we are still not getting the desired pace to reach the corporate goal posts in our journey of quality growth. I would encourage all of you to focus on transforming our Bank as a **future ready, tech savvy and efficient Bank** by March 2024, which stands by its deep ethical values and commitment. My appeal to each and every employee would be to make yourself an **integral part of this transformation journey**.

A few of the challenges which we still need to overcome are as under:

- The core business growth of the Bank viz. CASA, retail term deposit, RAM is still muted. We need to focus on increasing our **average business - week on week** in above parameters.
- In spite of a steady net profit growth, the operating profit is still showing de-growth. We need to focus on increasing income by **augmenting average RAM advances growth and other income** from Bank's own and third party products.

**Dream Goal For March 2023 – Rs. 2,00,000 Cr. Business Mix**

- Sanctions and disbursements at the field level viz. in the retail, agriculture and MSME segments are not picking up inspite of the Bank offering the best of products at highly competitive rates. We should all *endeavour* to increase quality fresh sanctions and **disbursements of fresh sanctions are done in the first week of every month** to maximise our interest income.
- Lead generation by the branches are not showing any visibility in terms of quantum of leads generated. Building **customer connect** for lead generation is a must.
- Our SMA portfolio, though showing some improvement, is still very high compared to our peers and the **collection efficiency** in retail, agri and MSMEs need to be increased to >90%.
- Our digital penetration is still very low and sufficient steps by the branches /zones are not being taken to encourage downloading of our mobile app by our customers- we need to step up this digital agenda strongly and create a **digital culture** in the Bank.
- New customer acquisition and cross selling of products are still not being prioritised and as a result our average **product per customer** remains very low. We need to **expand our quality customer base** exponentially.
- The pace of our **branch expansion** plan needs to increase as a number of approvals have been given for opening of new branches by March 23, so that we can have a full year business drive in FY23-24 to have break even in one year.
- Our average hits per ATM is very low, there is an urgent need to **relocate or rationalise these ATMs** so that we can get maximum value out of them.

#### New Year initiatives

In continuation of our past initiatives to bring in more and more customised products for the Bank, the Bank has decided the following new products on w.e.f. 1<sup>st</sup> January, 2023:

- Digital pre- approved personal loans in three clicks to select customers through PSB UniC
- Digital Application for MSME / Mudra / Personal / Home / Vehicle / KCC Loans through PSB UniC
- Online Saving Bank account opening through PSB UniC
- Co -branded credit card tie-up with SBI Cards
- Additional 0.25% interest on digital fixed deposit if sourced through PSB UniC
- Special rate of interest for garnering FCNR deposits.
- Opening of 4 mid corporate branches at Ahmedabad, Bangalore, Ludhiana and Kolkata
- Opening up of the Life Insurance Banc assurance business with 3<sup>rd</sup> partner
- Tie up for 1<sup>st</sup> stand alone health insurance business
- 1<sup>st</sup> bulletin of the monthly Digital Newsletter for benefit of the employees to remain updated on digital initiatives
- 1<sup>st</sup> bulletin of the Bi- monthly Economic Newsletter to keep the employees updated on economic developments

With the above new enablers and the various other new products already in place, each one of you will feel empowered to market more and more new customers and cross sell our products more effectively so that we are able to prove that **TEAM PSB** is evolving as a **STRONG TEAM** that delivers consistently. The promotion exercise for FY 2023-24 is going to commence very shortly. I wish all the participants of this exercise the very best and wish that all performing eligible employees find their rightful place at their next higher level.

I hope that the new year 2023 will usher a new era for the Bank and with the exemplary commitment that the entire **TEAM PSB** has shown over the past few years, the Bank will be able to regain its past glory. Each one of us has an important role to play in this journey and working together, we can make good progress towards our strategic goals to deliver the best of services with outstanding **Customer Experience**.

**“The Secret of Change is to Focus All of Your Energy, Not on Fighting the Old, but on Building the New”**

I once again wish each one of the members of PSB Parivar a very **Happy New Year 2023**.

Yours sincerely,

  
(Swarup Kumar Saha)

Dream Goal For March 2023 – Rs. 2,00,000 Cr. Business Mix

## *Message from the Executive Director*



**My Dear PSBians,**

**Namaskar Sat Sri Akal.**

It is my pleasure to be back with you during this busy festive season. Harvesting festival in India is celebrated in different names like Makar Sankranti, Pongal, Bihu, and Lohri etc. The spirit is one. This is the time to rejoice the end of winter season and welcome the spring season.

You are aware that Bank has posted a remarkable financial results during Q3FY23 by registering a Net Profit of Rs. 373 crore and Rs.856 crore in 9M FY23 with a y-o-y growth of 23.92% and 23.52% respectively. Bank's profitability ratios like ROA, ROE, and YOI is in line with the top-performing Public Sector Banks. CASA Deposit has grown by 11.33% on a Y-o-Y basis, which is one of the highest among the Public Sector Banks. Bank have curtailed NPA and Slippage ratio.

Though we have performed well in many of the parameters still there are many challenges like low CASA ratio, high cost to income ratio, low average advances, high SMA portfolio etc. which needs to be improved in Q4 of the FY.

This edition of 'Navodaya', consists of articles: 'Highlights of RBI Bi-Monetary Policy, December 2022', 'Managing Own Credit Score' for the benefit of individuals. Digital and new banking related Articles 'Neo Banks: Arrival of "Challenger Banks", 'Central Bank Digital currency (CBDC)' and 'Account Aggregator Ecosystem -A Financial Data Sharing System' and a gist of important circulars issued by various departments during the quarter. Our quarterly journal has become very informative, attractive and interesting.

"May God gift you all the colours of life, colours of joy, colours of happiness, colours of friendship, colours of love, and all the colours you want to paint your life in".

Best wishes for a Happy Holi.

With Regards,

**Kollegal V Raghavendra**  
**Executive Director**

# संपादकीय



प्रिय साथियो,

बैंक की तिमाही गृह पत्रिका नवोदय के माध्यम से पहली बार आपसे अपने विचार साझा करते हुए मुझे बेहद सुखद अनुभूति हो रही है। बैंकिंग संस्था के रूप में नवीन प्रयासों की खोज करना आवश्यक है, तभी विकास संभव होगा। इसके लिए हमारे मन मस्तिष्क में सकारात्मक ऊर्जा की निर्मिति आवश्यक है। यही ऊर्जा हमारे कार्यों एवं विचारों में झलकती है। पत्रिका का मूल उद्देश्य आपके सकारात्मक विचारों को सभी तक पहुंचाना है।

**“जब तक न सफल हो, नींद चैन को त्यागो तुम,  
संघर्ष का मैदान छोड़कर मत भागो तुम”**

साथियों, मुझे सहर्ष बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि इस तिमाही के वित्तीय परिणाम घोषित हो गए हैं और इस तिमाही में आप सभी के सम्मिलित एवं सामूहिक प्रयासों से ही बैंक एक बार फिर से उन्नति की ओर अग्रसर हुआ। इसके लिए आप सभी बधाई के पात्र हैं।

पत्रिका में मुख्यतः बैंक में आयोजित विभिन्न गतिविधियों, बैंक के विभिन्न उत्पादों, नीतियों, महत्वपूर्ण परिपत्रों के साथ ऐसे लेखों और बैंक में आयोजित गतिविधियों को समाहित किया गया है जो न केवल आधुनिक बैंकिंग से हमारा परिचय कराते हैं बल्कि कई रोचक तथ्यों को हमारे समक्ष प्रस्तुत करते हैं RBI bi-Monetray Policy, Neo Banks Arrival of "Challenger Banks", ग्राहक केंद्रीयता एवं कारोबार विकास, हरी पतेना आदि ऐसे ही अत्यंत ज्ञानवर्धक एवं रोचक लेख पत्रिका के विशेष आकर्षण हैं।

मुझे विश्वास है कि आप इसे उपयोगी और सूचनाप्रद पाएंगे। बैंकिंग के विविध पहलुओं को समेटे यह पत्रिका आपको कैसी लगी, इसके अनवरत सुधार की दिशा में आपकी प्रतिक्रिया एवं सुझावों का हमें सदैव इंतजार रहेगा।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,

**(गजराज देवी सिंह ठाकुर)**

महाप्रबंधक एवं मुख्य संपादक

## शुभकामनाएं एवं सुझाव/Letter to the Editor

आपकी गृह पत्रिका नवोदय का सितंबर 2022 का तिमाही अंक प्राप्त हुआ। माननीय वित्त मंत्री श्रीमती निर्मला सीतारमण के करकमलों से प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री स्वरूप कुमार साहा जी द्वारा ईज 4.0 पुरस्कार ग्रहण करने पर हार्दिक बधाई, यह स्वरूप कुमार साहा जी द्वारा ईज 4.0 पुरस्कार ग्रहण करने पर हार्दिक बधाई, यह चित्र आपके बैंक के बैंकिंग कौशल तथा उत्कृष्टता को बयान करता है। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी महोदय ने अपने संदेश में यह स्पष्ट किया है कि वे बैंक को अनेक वर्तमान चुनौतियों के बावजूद भविष्य में एक नई ऊँचाई पर ले जाना चाहते हैं इस अंक को आकर्षक कलेवर और बेहतरीन साज-सज्जा के साथ प्रस्तुत करके आपने अपनी उत्कृष्ट सम्पादकीय दृष्टि का परिचय दिया है। बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा लिखे गए लेख तकनीकी व समसामयिक विषयों पर बेहद रोचक और ज्ञानवर्धक जानकारी प्रदान करते हैं।



**मनीषा शर्मा**  
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
पंजाब नेशनल बैंक

नवोदय का नवीनतम अंक प्राप्त हुआ। हमेशा की तरह पत्रिका में शामिल विषय अच्छे हैं। पत्रिका का साज-सज्जा तथा संकलन पत्रिका की गरिमा के अनुरूप है। विगत तिमाही के दौरान बैंक के गतिविधियों जैसे कार एडवर्टाइजमेंट, भोपाल में एमएसएमई समागम, कवि सम्मेलन, महाप्रबंधक (सामान्य प्रशासन) का फरीदकोट दौरा, स्वतंत्रता दिवस इत्यादि को शामिल करके पत्रिका बहुरंगी बन पड़ी है। पत्रिका के माध्यम से जानकारी मिली कि डॉ. चरण सिंह को पुनः बैंक का चेयरमेन नियुक्त किया गया है, इसके लिए उन्हें बहुत-बहुत शुभकामनाएं। पत्रिका को इस प्रकार बनाने के लिए संपादक मंडल को बधाई।



**नीता गोयल, पत्नी श्री दिनेश कुमार गोयल**  
(मुख्य अनुपालन अधिकारी)

नवोदय का सितंबर 2022 अंक अपने में ज्ञानवर्धक जानकारियों व रोचक सामग्रियों को समेट कर हम सभी पीएसबीएन के जीवन में नई उर्जा, नई चेतना, हासिल करने के लिए प्रतिबद्ध करती हैं। पत्रिका में प्रकाशित आलेख “Guru Arjan Dev – The Embodiment of Humility” “Green Finance in India”, “Blockchain Technology for Agriculture: Applications and Rationale”, “Saheed –E-Azam Udham Singh” आदि काफी ज्ञानवर्धक एवं सूचनाप्रद हैं, पत्रिका में प्रकाशित अन्य आलेख भी रोचक, महत्वपूर्ण एवं आकर्षक है। पत्रिका के सफल प्रकाशन के लिए पूरे संपादक मंडल को हार्दिक बधाई एवं आगामी अंकों के लिए शुभकामनाएं!!!



**चमन लाल शीहमार**  
क्षेत्र महाप्रबंधक, मुंबई



## Welcome to our Chief Vigilance Officer



### Shri Arun Kumar Agarwal

Shri Arun Kumar Agarwal assumed the post of full time CVO (Chief Vigilance Officer) of Punjab & Sind Bank w.e.f 1 st Dec 2022. Before taking up this appointment he was General Manager in Punjab National Bank. Shri Agarwal, a post graduate in commerce from Lucknow University, started his career in banking in erstwhile Oriental Bank of Commerce in the year 1985. He is a certified associate member of Indian Institute of Bankers (CAIIB). He is also certified with IRDA Composite Certification. Shri Agarwal was one of the participant for the flagship leadership development programme of Banks Board Bureau (BBB) in 2021-22 conducted through IIM Bangalore. He has also participated in Advanced Management Programme conducted by CAFRAL. Shri Agarwal has rich and diversified banking experience over 37 years, ranging from branches to administrative offices at different geographical location across the country.

# Highlights of RBI bi-Monetary Policy Statement-December 2022

## Policy Measures

- The MPC raised Repo rate by 35 bps (as expected by the market) from 5.90% to 6.25%
- Standard deposit facility adjusted to 6.00% from 5.65%
- The Marginal Standing Facility (MSF) rate and the Bank rate now at 6.50%.
- RBI Stance remain unchanged "withdrawal of Accommodation"

## Growth projections

- Real GDP growth projections revised down **to 6.8% from 7%** for FY22- 23 and Q3 at 4.4 %, Q4 at 4.2% & GDP growth projected at 7.1 % for Q1 2023-24 and 5.9 % for Q2. Even after this revision in growth projection for 2022-23, India will still be among the fastest growing major economies in the world.
- RBI inflation projection unchanged at **6.7%** for FY22-23 . Inflation for Q3 at 6.6%, Q4 at 5.9% & for Q1 FY24 at 5%, **Q2FY24 at 5.4%** (considering average crude oil price of \$100)

## Economic Scenario

- Our financial system remains robust and stable. Banks and corporates are healthier than before the crisis. Bank credit is growing in double digits.
- Non-food bank credit rose by ₹10.6 lakh crore during April-November 2022 as compared with an increase of ₹1.9 lakh crore last year.
- Domestic economy in growth path with the good progress of rabi sowing, sustained urban demand, improving rural demand, a pick-up in manufacturing, rebound in services and robust credit expansion.
- The biggest risks for economic growth is continue to be the headwinds emanating from protracted geopolitical tensions, global slowdown and tightening of global financial condition.

## Liquidity Condition

- Overall system liquidity remained in surplus.
- RBI Restored market hours - from 9.00 am to 5.00 pm - in respect of call/notice/term money etc.
- Transmission of monetary policy actions to lending and deposit rates has quickened in the current tightening phase, beginning May 2022. The weighted average lending rates (WALRs) on fresh and outstanding rupee loans have increased by 117 bps and 63 bps respectively, during the period May to October 2022. On the deposit side, the weighted average domestic term deposit rate on fresh and outstanding deposits increased by 150 bps and 46 bps respectively, during the same period.

### External Sector

- The external sector has been affected by strong global headwinds. Slowing global demand is weighing on our merchandise exports. The growth of merchandise imports is also decelerating. At the same time, the impact of the terms of trade shock due to the war in Ukraine is getting gradually normalized.
- On brighter side, India's remittances are estimated to grow by around 12 % to US\$ 100 billion in 2022 from US\$ 89.4 billion in 2021. In Q1,2022-23, remittances to India rose by 22.6 per cent year-on-year.
- The size of forex reserves is comfortable and has also increased. It has gone up from US\$ 524.5 billion on October 21, 2022 to US\$ 561.2 billion as on December 2, 2022.

### Impact of Policy rate hikes

- Deposit rates are expected to be increase further with the liquidity tightening and robust credit growth
- Bank's may raise lending rates but not as much as policy rates
- Bond Yields may stabilize between 7% to 7.5% (as RBI and US FED are not in a mood to pause interest rates)
- With the GDP growth of 6.8%, GST collections, Improvement in rural and urban demand, Expansion of PM! Manufacturing and Services, bank credit growth is expected to be more than 15% for FY22-23

### Opinion: Future Outlook on Policy Rates

- RBI summary statement of MPC "GDP growth in India remains resilient and inflation is expected to moderate; but the battle against inflation is not over. Pressure points from high and sticky core inflation and exposure of food inflation to international factors and weather-related events do remain. While being watchful of the impact of our earlier monetary policy actions, we will keep Arjuna's eye on the evolving inflation dynamics and be ready to act as may be necessary".
- With the RBI stand on Inflation, Unpredictable stance of Fed, Global uncertainties, we expect **RBI may increase repo rate by 25 bps in Feb 2023 meeting and reach terminal rate 6.50%.**

### Other Measures

- RBI extend the dispensation of enhanced HTM limit of 23 % up to March 31, 2024
- RBI introducing single-block-and-multiple-debits functionality for UPI transactions
- The scope of BBPS is being enhanced to include all categories of payments and collections, both recurring and non-recurring, and for all category of billers (businesses and individuals).
- The resident entities will now be permitted to hedge their gold price risk on recognised exchanges in the IFSC. This measure will benefit orters/exporters of gold such as jewellers and trrdustries which use gold as an intermediate or raw material.

## अर्थव्यवस्था को मजबूत बनाने में बैंकों एवं हिंदी भाषा का योगदान



दिनेश कुमार गोयल

**अ**र्थव्यवस्था में विनियोगकर्ताओं तथा वित्त की आवश्यकता वाले लोगों के मध्य सेतु के रूप में जो तंत्र कार्य करता है उसे बैंकिंग प्रणाली कहा जाता है। इसके अंतर्गत बचत, विनियोग संसाधनों का आवंटन, वित्तीय संसाधन विकास आदि तत्व सम्मिलित रहते हैं। इस प्रकार बैंकिंग प्रणाली के माध्यम से बचत एवं विनियोग को गतिमान कर आर्थिक विकास के लक्ष्य प्राप्त किए जाते हैं। देश में विनियोग के माध्यम से पूंजी निर्माण की गति बढ़ाई जा सकती है, फलस्वरूप उत्पादन में वृद्धि होती है, उत्पादन में वृद्धि के कारण आय में वृद्धि होती है, आय वृद्धि से पुनः विनियोग में वृद्धि होती है और नवीन विनियोग—नवीन आय का सृजन करते हैं।

आर्थिक विकास के फलस्वरूप पूंजी निर्माण होता है, नए-नए उद्योगों का विकास होता है, उद्यमियों को लाभ प्राप्त होता है, समाज के हर वर्ग के लिए आय एवं रोजगार में वृद्धि होती है, फलस्वरूप बचत की मात्रा बढ़ती है। सुदृढ़ वित्तीय प्रणाली के कारण बैंकिंग आदत का विकास होता है, फलस्वरूप संपूर्ण बचत विनियोग में परिवर्तित होती है।

यह विनियोग आर्थिक अभाव वाली इकाइयों की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं, फलस्वरूप आय सृजन बढ़ने लगती है। आय में वृद्धि बैंक प्रणाली के फलस्वरूप विनियोग की जनक होती है। नवीन विनियोग अर्थव्यवस्था में पूंजी निर्माण की गति बढ़ाते हैं। अतएव उत्पादन वृद्धि दर भी बढ़ने लगती है और आय एवं रोजगार में वृद्धि होती है तथा आर्थिक विकास के लक्ष्य को प्राप्त किया जाता है।

सन् 1949 में भारतीय बैंकिंग अधिनियम पास किया गया, जिसका नाम बदलकर 1965 में बैंकिंग नियमन अधिनियम

कर दिया गया। 1 फरवरी 1969 से भारत में व्यापारिक बैंकों पर सामाजिक नियंत्रण (Social control) को लागू किया गया है।

### पृष्ठभूमि

बैंक किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ की हड्डी होते हैं। देश में बैंकिंग व्यवस्था की शुरुआत को इतिहासकार लगभग 18वीं शताब्दी से ही मानते हैं। इसके बारे में कहा जाता है कि अंग्रेजों ने आधुनिक बैंकिंग प्रणाली को लाकर भारत की अर्थव्यवस्था में क्रांति कर दी थी। अंग्रेजों ने सुनियोजित तरीके से धन की उगाही के लिए तीनों प्रेसीडेंसियों मसलन मद्रास, मुंबई और बंगाल में बैंकों की स्थापना की। इसके बाद तीनों प्रेसीडेंसी बैंकों को मिलाकर 1921 में इम्पीरियल बैंक की स्थापना हुई।

भारत की स्वतंत्रता के बाद वर्ष 1955 को इम्पीरियल बैंक की सभी संपत्तियों का अधिग्रहण करके स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने कार्य शुरु कर दिया। इसे राष्ट्रीकृत बैंकों की श्रेणी में नहीं रखा जाता है। राष्ट्रीकृत बैंकों में उन बैंकों को रखा जाता है जो 1969 के राष्ट्रीकरण तथा उसके बाद सरकार के अधीन आए।

1934 में रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया एक्ट के जरिए 1 अप्रैल 1935 से रिजर्व बैंक ने कार्य करना शुरु कर दिया। आपको बता दें कि बर्मा विभाजन के बाद रिजर्व बैंक ने 1942 तक वहां के करेंसी अथॉरिटी और 1947 तक वहाँ की सरकार के बैंकर के रूप में कार्य किया था। देश के विभाजन के बाद 1948 तक इसने पाकिस्तान के सेंट्रल बैंक के रूप में भी कार्य किया था। वर्ष 1949 में रिजर्व बैंक का राष्ट्रीकरण कर दिया गया तथा तब से यह देश का केन्द्रीय बैंक है।

इस समय देश में आरबीआई तथा एसबीआई के अलावा भी कई अन्य व्यासायिक बैंक कार्य कर रहे थे। फिर भी ऐसा लगातार महसूस किया जा रहा था कि इन बैंकों के द्वारा कृषि, लघु एवं कुटीर उद्योग, गांव तथा कस्बों की लगातार उपेक्षा की जा रही है। उस समय सरकार ने देश के आर्थिक विकास को बढ़ाने के लिए 1969 में 14 बैंकों का राष्ट्रीयकरण कर दिया। इस कदम को और विस्तार देते हुए सरकार ने 1980 में 6 और बैंकों का राष्ट्रीयकरण कर दिया। इन सबके बावजूद भी इसके वास्तविक लक्ष्य को प्राप्त नहीं किया जा सका। इसलिए सरकार ने बैंकिंग क्षेत्र में सुधार के लिए कई आयोगों का गठन किया।

प्रधानमंत्री नरेन्द्र मोदी के द्वारा 2024 तक पाँच ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था बनाने की योजना पर बैंक सक्रिय हो गए हैं। सरकार के द्वारा पाँच हजार अरब डॉलर की अर्थव्यवस्था योजना को कैसे पूरा किया जाना है। सरकार के इतने बड़े प्रोजेक्ट में जमीनी स्तर की जानकारी जरूरी है। तभी योजना पूर्ण होगी, वही ग्राहकों को कैसे बेहतर सुविधा देंगे व दे रहे हैं। यह चर्चा जमीनी स्तर से सुझाव पाने व बैंक की बॉटम अप कंसल्टेटिव प्रक्रिया के पहले चरण को तैयार करने के लिए सोच समझ कर किया गया प्रयास है।

क्षेत्रीय प्रबंधकों द्वारा कृषि क्षेत्र, मुद्रा योजना, गृह ऋण, शिक्षा ऋण, मध्यम लघु एवं सूक्ष्म उद्योग, वित्तीय समावेशन एवं महिला सशक्तिकरण प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण, एटीएम के उपयोग एवं डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा देने पर सुझाव लिए गए हैं। उन्होंने कहा कि बैठक का प्राथमिक उद्देश्य ऋण को बढ़ाने एवं अंतिम रूप देने के लिए अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों को पहचानने, नवाचारों को लाने और बिग डेटा एनालिटिक्स को सक्षम करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाने बैंकिंग को नागरिक केंद्रित करने के साथ-साथ वरिष्ठ नागरिकों, किसानों, छोटे उद्योगों, उद्धमों, युवाओं व छात्रों तथा महिलाओं की जरूरतों तथा आकांक्षाओं के प्रति अधिक उत्तरदायी बनाना है। बैंक के प्रदर्शन को बेहतर बनाने और भविष्य के रोडमैप तैयार करने में मदद मिलेगी।

वर्तमान आर्थिक हालात को देखते हुए अर्थव्यवस्था में सुधार हमारी सर्वोच्च प्राथमिकता होनी चाहिए तथा इसमें बैंकिंग क्षेत्र

की महत्वपूर्ण भूमिका है। बैंक प्राथमिकता वाले क्षेत्रों को लक्ष्य के अनुरूप ऋण प्रदान कर देश की जीडीपी तथा रोजगार वृद्धि में बड़ा योगदान दे सकते हैं।

- आज तक तकनीकी ने बैंकों के स्वरूप को एकदम बदल दिया है। इसमें बिग डेटा, क्लाउड कंप्यूटिंग, स्मार्टफोन और ऐसे अन्य नवाचार शामिल हैं।
- मोबाइल बैंकिंग के आने से ग्राहक और बैंक के बीच संवाद के तरीके में बहुत बदलाव आ गया है। मोबाइल बैंकिंग के द्वारा घर से दूर रहकर भी अपने बैंक खातों की जानकारी ली जा सकती है। किसी भी समय खाते से पैसों को ट्रांसफर करना, बिलों का भुगतान इत्यादि किया जा सकता है। यह सुविधा 24 घंटे उपलब्ध होती है तथा अन्य भाषाओं में भी मुहैया कराई जाती है। जिससे कि विभिन्न भाषाओं के लोग इसका प्रयोग कर सकें। अतः यह ज्ञात हुआ है कि भाषा भी बहुत महत्वपूर्ण है।
- इसी प्रकार एटीएम मशीनों ने बैंकिंग व्यवस्था को बहुत हद तक सरल, सुरक्षित तथा सुविधाजनक बना दिया है।
- कैशलेस अर्थव्यवस्था ने बैंकिंग स्वरूप में बहुत अधिक परिवर्तन किया है। इससे एक ओर जहां लोगों को लंबी कतारों से मुक्ति मिली है वहीं समय की बचत भी हुई है और साथ ही साथ कालेधन को रोकने में भी मददगार साबित हुआ है। इसके कारण अर्थव्यवस्था में पारदर्शिता आई है। कैशलेस व्यवस्था आने के कारण रुपया लोगों के पास से तो हटा ही किंतु उसका स्थान प्लास्टिक मुद्रा ने ले लिया। इससे लोगों की समस्याओं के समाधान के साथ-साथ पर्यावरण को तो लाभ पहुँचा ही है इसके साथ-साथ इससे अर्थव्यवस्था में तेजी भी आयी है। कैशलेस अर्थव्यवस्था को पेमेंट्स बैंकों ने भी विकसित करने में मदद की है।
- व्यक्तियों को आर्थिक विकास की मुख्य धारा से जोड़ने के लिए बैंकों ने समुचित प्रयास किया हैं। इस प्रयास में माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनंस एजेंसी लिमिटेड बैंक यानी मुद्रा बैंक का गठन भी बहुत महत्व रखता है। यह सूक्ष्म इकाइयों के विकास तथा पुनर्वित्तपोषण से

संबंधित गतिविधियों के लिए भारत सरकार द्वारा गठित एक नई संस्था है। इसी प्रकार स्वयं सहायता समूह की वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को मजबूत करते हैं जो कि समाज के पिछड़े तबके के लिए बहुत ही महत्वपूर्ण है।

- स्वतंत्रता के पश्चात कृषि साख बड़े उद्योगों, लघु एवं कुटीर उद्योगों तथा विदेशी व्यापार के अर्थ-प्रबंधन हेतु अनेक विशिष्ट संस्थाओं की स्थापना का कृषि, उद्योगों एवं विदेशी व्यापार के लिए संस्थागत वित्त (Institutional Finance) की व्यवस्था की गई है।

स्वतंत्रता के पश्चात बैंकों के सामाजिक दायित्व (Social Responsibility) को अधिक महत्व दिया जाने लगा है। बैंकिंग नीतियों एवं कार्यक्रमों को देश की आर्थिक-सामाजिक प्राथमिकताओं से संबंध किया गया है तथा अग्रणी बैंक (Lead Bank) योजना, प्राथमिक क्षेत्रों को ऋण (Priority Sector Lending) तथा प्रधानमंत्री जनधन योजना एवं गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों जैसे कार्यक्रमों में बैंकों की भागीदारी महत्वपूर्ण होती जा रही है। संक्षेप में यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग व्यवसाय की सामाजिक प्रतिबद्धता बढ़ाकर उसे जनोन्मुखी (People-Oriented) बनाया जा रहा है।

देश में तीव्र आर्थिक विकास के लिए बैंकिंग सुविधाओं का विस्तार होना एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। कारण यह है कि बैंकिंग संस्थाएँ आर्थिक क्रियाओं के संचालन के लिए कोष या मुद्रा उपलब्ध करती हैं। उपभोग, उत्पादन, विनियम, वितरण एवं राजस्व सभी में मुद्रा का महत्वपूर्ण स्थान है।

इस प्रकार कोष के इस चक्राकर प्रवाह से अर्थव्यवस्था को विकास की ओर प्रवृत्त किया जाता है। दूसरे शब्दों में, बैंकिंग संस्थाओं के माध्यम से आर्थिक विकास के लक्ष्य प्राप्त किए जा सकते हैं। इसमें भाषा का बहुत बड़ा योगदान है क्योंकि एक दूसरे से बातचीत जो हम करते हैं वह भाषा के द्वारा ही करते हैं।

अतः कोई भी देश आज के परिदृश्य में वैश्विक स्तर पर किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास में और उसे गतिमान बनाए रखने के लिए बैंकों की भूमिका को कमतर नहीं कर सकते। भाषा संवाद का एक सशक्त माध्यम है तथा विभिन्न देशों, सभ्यताएं

एवं संस्कृतियों को एक दूसरे से करीब लाने में भाषा की अति महत्वपूर्ण भूमिका है।

किसी भी व्यावसायिक संगठन के लिए विपणन (Marketing) एक अनिवार्य एवं महत्वपूर्ण कार्यकलाप होता है, इस दृष्टि से, वाणिज्यिक बैंकों को भी विपणन तकनीक अपनाना आवश्यक है। हमारे देश में, बैंकों में विपणन की शुरुआत अपेक्षाकृत देरी से हुई क्योंकि, हमारे देश में बैंकिंग का स्वरूप इस प्रकार का रहा है जिसमें प्रतियोगिता की भावना नहीं थी।

वर्ष 1969 तथा वर्ष 1980 में, दो चरणों में, बैंकों का राष्ट्रीकरण किया गया। इसके पहले, देश में बैंकों की संख्या सीमित थी। निजी बैंकों की ज्यादातर शाखाएँ महानगरों तथा बड़े शहरों में स्थित थी। निजी बैंकों की सेवाओं का उपयोग मुख्यतः बड़े व्यापारियों और उद्योगपतियों द्वारा किया जाता था। बैंकिंग सेवाएं आम आदमी की पहुँच से दूर थी और बैंकिंग देश में व्यापार की मुख्य धारा में शामिल नहीं थी।

हालांकि, बैंकों को सरकारी योजनाओं के अंतर्गत लक्ष्य दिए जाते थे और व्यापार बढ़ाने हेतु कुछ लक्ष्य उन्हें उनके नियंत्रक कार्यालयों से भी दिए जाते थे। तथापि, इन बैंकों में कोई सुस्थापित विपणन नीति नहीं थी, उन्होंने किसी प्रतियोगिता का संज्ञान नहीं लिया तथा मोटे तौर पर स्वतः मिल जाने वाले कारोबार अर्थात् वॉक-इन-बिजनेस पर निर्भर रहें। विपणन की जो कोशिश देखने को मिलती थी, वह ज्यादातर सरकारी जमाराशियों को हासिल करने की होती थी।

नब्बे के दशक में देश में संरचनात्मक सुधारों के रूप में उदारीकरण की शुरुआत हुई। 1991 में, वित्तीय प्रणाली तथा 1998 में बैंकिंग क्षेत्र में सुधारों पर दो समितियाँ, क्रमशः नरसिंहम् समिति I तथा नरसिंहम् समिति II गठित की गई जिनकी सिफारिशों के कार्यान्वयन से भारतीय बैंकिंग में बदलावों का दूसरा चरण शुरू हुआ। इन सिफारिशों में, बैंकों को संदेश था कि वे समय की जरूरत के अनुसार अपनी रणनीतियों में बदलाव लाएँ, प्रतियोगिता को समझे तथा विपणन को व्यापक रूप से अपनाए। यही वह समय था जब बैंकों को एहसास हुआ कि विपणन को न अपनाने पर वे बाजार में पिछड़ते चले जाएंगे।

**मुख्य अनुपालन अधिकारी**

# MOU Signed

## Bajaj Allianz Life Insurance



## Aditya Birla Health Insurance Company Ltd.



## SBI Credit Card





Nirmaljit Singh Chatrath

# Managing Own Credit Score

In the present context, when online services are predominant in every sphere of life, digital financial route is the most preferred for faster and easier facilitation of monetary transactions. For the purpose, banks/ lenders have developed some analytical tools to assess viability and conduct feasibility studies in order to render online services for the convenience of variety of its customers, especially depositors and borrowers. While applying for a loan, the lender firstly checks customer's credit history/ score to consider the proposal. Although for a project loan or corporate proposal, it may not be a prerequisite and is not taken so seriously as there are few more parameters to be considered. For retail loans, however, credit score is invariably an important instrument to assess the loan request of a customer. A piquant problem occurs if the credit score is below the benchmark fixed by the lenders for assessing a loan request for approval. If it is not favourable, the proposal of the applicant may straightway be declined. Perhaps for such a situation, many a times the loanee may not be aware of the defaults or may have not taken the previous credit history so seriously. In this context, it is therefore most relevant to understand the factors that determine credit score and from where lenders obtain information on one's previous history?

## Factors that determine credit scoring:

Primarily, credit history is dependent on one's personal management of monetary resources. Even minor defaults or non adherence to the terms and conditions stipulated in repayment schedule can upset the scoring module. For these reasons, It needs prior planning and keeping carefully updating from time to time ones credit accounts. For instance irregular repayments, short payments, delay to repay interest during moratorium, credit card payment defaults, excess borrowings etc can be obvious causes of lowering one's credit score. Based upon several factors

beyond ones control, require special expert assistance but in general, it can be avoided by a little more caution and care.

## Agencies Providing Info On Credit Scoring:

There are some CICs like CIBIL, Transunion, Equifax etc that provide lenders information about individual customer credit score/ credit report. These CICs gather information about borrowers from different financial institutions (lenders) and convert that into algorithm scoring. In turn, the lenders obtain previous information on payment of some charges about a prospective borrower when they apply to them for loan. Normally, a score above 700 is considered a good for a customer to be eligible for a loan, whereas score below requires several prior hand clarifications to proceed further. It is, therefore, very important for everyone to know his/ her credit score/ history, for which commonly referred source is CIBIL or Paisa Bazaar Dot Com etc.

## Viewing Own credit score:

The credit history is a perpetual exercise and need periodical review.

- The credit score can be seen by visiting the website of the company that uploads such info on payment of some charges. The most publicised source is Paisa Bazaar. Com/mymoneykarma that provides free services. One can easily download the respective sites from google network and proceed to apply the details as required. The info contains:
- Demographic details like name and address
- Credit score.
- Details of employment and income sources
- Hard info about the different lenders who sought the info while considering the loan request.



### Improving the Low Score:

The lenders generally have engaged these service providers to assess prior hand credit history of borrowers to proceed further. For instance while buying a car, house, consumer durables, purchasing a credit card, other personal loans etc, low credit score can be a stumbling block for grant of loan, despite various documents provided by the intending borrower while submitting a loan proposal. As such, it is very vital to know how to view own credit score, the factors that influence credit scoring as well as to monitor the same periodically for better results. Let us discuss one by one:

- A better score can be determinant to access to a loan. Thus on getting the credit score/ credit report, one has to analyse the reasons that impacts scoring. We can get the score improved by
  - i) Timely repayment of loans instalments.
  - ii) Avoiding borrowing from multiple sources
  - iii) By monitoring credit card repayment within scheduled time frame.
  - iv) OTS of loans with concessions in interest or principle.
  - v) Credit limits overdrawn
  - vi) Delayed bill payments

### How to fix the recurring problem:

Once the credit history is observed unfavourable, the issues can be resolved by following the steps--

- One can come out of the problem by careful resolution of the causes. Firstly, one must remain in touch with the lender during the tenancy of loan and share periodically individual circumstantial problems with the lender. The overdue amounts can be got rescheduled by citing genuine reasons. All reminders or calls from the lending institution must be timely responded. In case, one is unable to arrange the amount to repay the instalment and some amount



goes overdue, ensure that while clearing the dues the lender(S) can be tackled to issue a credit clearance without any compromise or settlement before they report the default to CIC accordingly. Beware, even after full clearance of dues as per mutual agreed resolution, credit card issuers do not send clearance reports to the CICs for upgrade of score! Irony is that Credit card disputes are recklessly reported for even meagre amount defaults by the service providers. Often customers do not take it seriously, which later becomes main reason to offset the scoring.

In complex cases, services of experts can be sought by customers for assistance/ guidance.

### Periodic Monitoring Is Essential:

As evident from above, it is very vital to be cautious and regular to monitor the credit discipline. One must periodically visit the site to check ones scoring.

### Caution:

The lack of discipline to discharge committed liabilities and unplanned priorities can upset one's prospectus of securing any assistance from a lending institution when you urgently require the same to fulfil your financial requirements. Above all, on time payment of bills to keep good credit history, which in this technology driven era is essential criteria to assess customer credit worthiness, especially for consumption credit.

**Ex-DGM**

## Customer Meet of Panchkula Zone by Worthy Executive Director Dr. Ram Jass Yadav



## Inauguration of G.T. Panipat, Branch



## Highlights of Performance of the Bank for the Quarter Ended 31st December, 2022

- Net Profit stands at ₹373 Cr against Net Profit of ₹301 Cr for Dec' 2021 and ₹278 Cr for Sept' 2022, a growth of 23.92% and 34.17% respectively.
- Operating Profit up by 8.18% (Q-o-Q) and 3.61% (Y-o-Y).
- Gross Non-Performing Assets (GNPA) ratio reduces by 608 bps on Y-o-Y basis to 8.36%.
- Net Non-Performing Assets (NNPA) ratio reduces by 99 bps on Y-o-Y basis to 2.02%.
- Capital Adequacy ratio (CRAR) at 15.57% with Common Equity Tier 1 (CET-1) ratio of 12.79% at the end of December 2022.
- Return on Assets (RoA) improves to 1.11 %, improvement of 13 bps (Y-o-Y).
- Net Interest Income grows by 6.20% on Y-o-Y basis.
- Yield on Advances improves to 8.11 %, improvement of 42 bps (Y-o-Y).
- CASA Deposit grows by 11.33% on Y-o-Y basis and its share in Total Deposit stands at 33.30%, improvement of 67 bps.
- RAM (Retail, Agriculture & MSME) Advances up by 19.07% (Y-o-Y).
- Retail advances up by 32.31 % to ₹14739 Cr (Y-o-Y).
- MSME advances up by 14.92% to ₹13929 Cr (Y-o-Y).
- Agriculture advances up by 9.63% to ₹11288 Cr (Y-o-Y).
- Credit- Deposit (CD) ratio improves to 71.00%, improvement of 452 bps (Y-o-Y).
- Slippage ratio improves to 0.36% for Q3 FY2023 from 0.58% for Q2 FY2023.

# PERFORMANCE OF THE

(Amt in Cr)

Zone	Total Deposit			Gross Advances			CASA Deposit		
	Mar-22	Dec-22		Mar-22	Dec-22		Mar-22	Dec-22	
		Target	Actual		Target	Actual		Target	Actual
Amritsar	5236	5652	5741	1857	2143	1916	2271	2501	2520
Bareilly	1750	1995	2175	1792	2032	1977	1140	1273	1240
Bhatinda	1650	1881	1818	1418	1602	1452	842	981	934
Bhopal	2516	2785	3123	1295	1526	1379	861	1000	882
Chandigarh	6942	7543	7344	2242	2633	2298	2790	3046	2827
Chennai	1275	1482	1187	2546	2934	2366	272	337	266
Dehradun	2625	2888	2812	1181	1369	1240	1290	1444	1362
Delhi-I	10130	11019	12302	9613	11984	11466	2134	2380	2068
Delhi-II*	7573	8257	7806	1652	2080	1609	2735	3032	2687
Faridkot	2938	3272	3402	1720	1937	1719	1405	1591	1695
Gandhinagar	838	1056	830	961	1128	1048	167	218	171
Gurdaspur	3292	3648	3555	1321	1506	1383	1559	1756	1719
Gurugram	2151	2448	2526	1322	1639	1448	994	1135	1064
Guwahati	1438	1706	1469	326	395	372	863	1060	839
Hoshiarpur	3260	3533	3500	846	964	937	1420	1567	1525
Jaipur	1823	2087	2081	2233	2595	2311	661	786	721
Jalandhar	5801	6220	6207	1288	1499	1340	2348	2580	2537
Kolkata	4053	4506	4472	3073	3512	3857	1398	1588	1438
Lucknow	3670	4111	4041	2156	2502	2440	1592	1808	1795
Ludhiana	4109	4495	4295	2285	2646	2036	1836	2038	1954
Mumbai	15052	15926	14797	10137	11861	14793	757	906	853
Noida	3192	3548	3406	1034	1255	1093	1518	1670	1594
Panchkula	4059	4403	3973	2018	2355	2011	1410	1620	1469
Patiala	3505	3852	3734	2311	2583	2185	1377	1530	1540
Vijayawada	3258	3532	2902	8226	9275	8494	491	602	465
<b>TOTAL</b>	<b>102137</b>	<b>111841</b>	<b>109497</b>	<b>64854</b>	<b>75956</b>	<b>73173</b>	<b>34129</b>	<b>38449</b>	<b>36162</b>

\*Gross Advances, Retail Credit and MSME Credit figures of Delhi-II Zone are excluding of figure of Co-lending and TReDS figures.

# ZONES AS ON 31<sup>ST</sup> DEC 2022

(Amt in Cr)

Retail Credit			Agriculture Credit			MSME Credit			NPA Level			Ranking (Dec' 2022)
Mar-22	Dec-22		Mar-22	Dec-22		Mar-22	Dec-22		Mar-22	Dec-22		
	Target	Actual		Target	Actual		Target	Actual		Target	Actual	
568	688	615	884	972	911	390	464	388	196	181	149	9
269	326	298	1141	1252	1235	373	444	442	208	194	187	11
253	303	298	982	1079	957	180	215	196	62	57	52	6
337	409	387	171	188	188	669	796	762	150	138	129	3
860	1028	987	357	390	350	742	881	688	295	275	165	10
549	665	593	33	38	30	435	515	436	138	128	128	23
386	466	439	411	452	415	331	393	384	77	71	91	16
761	921	879	38	43	50	1285	1530	1253	257	239	197	14
756	916	793	75	89	52	720	856	679	84	79	57	4
261	316	295	1210	1329	1156	243	286	256	109	101	86	13
209	252	219	57	63	85	286	341	319	50	46	47	19
293	354	334	675	741	700	303	360	299	163	150	124	22
656	795	720	199	221	200	460	547	523	106	98	98	7
156	190	182	10	14	20	156	187	166	28	25	23	5
182	219	220	508	558	546	149	178	167	58	54	48	1
530	642	602	715	785	779	582	693	693	111	103	106	20
427	517	456	347	381	350	424	505	441	94	86	82	15
700	843	734	141	154	138	976	1161	977	251	232	277	18
671	814	802	227	250	255	840	1001	965	186	170	206	17
407	493	437	625	688	604	744	885	675	242	224	200	25
572	693	596	36	42	181	746	885	773	73	68	159	12
565	681	621	158	173	165	273	327	304	93	87	76	21
463	559	559	788	866	790	495	589	388	151	140	122	8
391	474	445	1096	1204	1078	290	346	345	118	108	95	2
485	587	563	49	57	54	366	439	415	50	46	47	24
<b>11707</b>	<b>14151</b>	<b>13072</b>	<b>10934</b>	<b>12030</b>	<b>11288</b>	<b>12455</b>	<b>14824</b>	<b>12932</b>	<b>3348</b>	<b>3098</b>	<b>2950</b>	

## Customer Meeting at Jalandhar Zone by the Executive Director Shri Kollegal V Raghavendra



## Review Meeting of Branch Managers of Lucknow Zone by the Executive Director Shri Kollegal V Raghavendra



## Vigilance Awareness Week 31<sup>st</sup> October - 6<sup>th</sup> November 2022



Vigilance Awareness week was celebrated throughout the Bank in letter & spirit. An inaugural function for launching of the Vigilance Week was held at our STC on 31|10|2022, which was graced by Hon'ble CVC Shri Suresh N Patel, Hon'ble VCs Shri Arvinda Kumar and Secretary Vigilance Commission Shri P Daniel.

## प्रकाश पर्व

बैंक में सिख धर्म के संस्थापक गुरु नानक देव जी का 553 वां प्रकाश पर्व अत्यंत उत्साह से मनाया गया। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय में कीर्तन, अरदास तथा लंगर का आयोजन किया गया। साथ ही बैंक द्वारा दिल्ली के ऐतिहासिक गुरुद्वारे रकाब गंज साहिब में भी लंगर लगाया गया और मिठाई वितरित की गई। उल्लेखनीय है कि बैंक, अपने नैतिक मूल्यों का अनुसरण करते हुए अखिल भारतीय स्तर पर इस प्रकार के आयोजन नियमित करता रहता है।



डॉ. चरण सिंह  
(गैर-कार्यकारी अध्यक्ष)



श्री स्वरूप कुमार साहा  
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी)





## बंगला साहिब गुरुद्वारा प्रदर्शनी



प्रदर्शनी में दिल्ली सिख गुरुद्वारा प्रबंधन समिति के अध्यक्ष श्री हरमीत सिंह कालका एवं बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी और अन्य उच्चाधिकारी उपस्थित रहे।

## Review Meeting of Branch Managers of Dehradun Zone by the Executive Director Shri Kollegal V Raghavendra



## Review Meeting of Branch Managers of Gurdaspur Zone by the Executive Director Shri Kollegal V Raghavendra



# Neo Banks: Arrival of “Challenger Banks”



T.K Nazimudeen

*“It is not the Customer’s job to know what they want.” : Steve Jobs*

Technology and internet speed has stirred up many business models and the banking sector is not an exception. New players in the banking sector onboarding their customers to digital services with convenience and seamless banking. In these days new fintech models are emerging and neo banking is one of them. In India also fintech companies are growing in considerable pace and Neo banks are going to change our banking landscape with innovative way they do business.

## What is a Neo bank?

Neo banks are virtual fintech banks. They leverage on online banking channels without any physical branches. Neo banking provides complete digital banking experience to their customers through customised online applications. Neo banks also referred to as “challenger banks”. What make them “challenger banks” is they are challenging the traditional banking models with their custom-made technology that offers apps, platforms and other innovations to streamline mobile applications and online banking. Neo banks are customer-oriented and provide personalized services and delivery channels. These FinTech’s generally specialize in particular financial products, like payment platforms, digital savings accounts, peer to peer lending and investment interface. They also tend to be nimbler and more vibrant than their megabank counterparts, even though many of them partner with such institutions.

## How does a Neo banks work?

Armed with internet-based customer experience, neo banks provide solutions in many ways that traditional banks cannot. Neo bank’s service delivery model is cheaper, faster and they can integrate the entire financial portfolio in one single platform. Along with the explosion of mobile technology there is a massive drift in the financial industry. Bank customers are embracing digital means as they are moving away from physical cash. At the same time chat bots and AI are making it possible to analyse customer patterns, credit history, and

other data to create realistic data models for recommending financial services based on their lifestyle choices. The integration of technology and banking services has changed the banking industry ‘s service delivery model that is more customer-oriented. In a way, Neo banks are providing a fluidity that traditional banks can’t.

## How does a Neo bank differ from a traditional bank?

Neo banks are very different from traditional banks in every aspect and their business. A business model on which a neo bank works is altogether different from a traditional bank. Since they are fully digital and technology plays a vital role in their working model. Neo banks mostly work on the decision-making model which is driven by customer data-based decisions. They collect and analyse customer data, understand the patterns, try to calculate how their customers behave, and then create predictions/results. Neo banks are customer-centric and offer personalized services to customers, which differentiates them from traditional banks. Neo bank platforms enable users to validate their service offerings in real time through online channels. These platforms also eliminate the need for human interference, thereby reducing transaction errors. Additionally, benefits offered by neo banking, such as real-time service, healthy interest rates, and cost-effective banking within a single platform.

In addition to basic saving account features, these neo banks offers innovative service like

1. Track customer’s utility bills and credit card payments and provide one click payment option in single platform.
2. Providing cash rewards and brand discounts and automatic service upgradation.
3. Money wallets with flexible interest benefits and with P2P lending option.
4. Monitored payments for teens/kids/special customers under the supervision of their parents /guardian with digital cards which is secured.

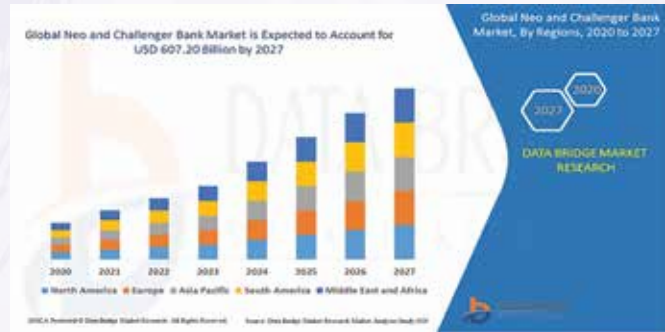
- Collection of B2B payments from clients, make payouts to vendors and payroll service small business and traders with nominal monthly fee.
- multi-currency accounts, payments, money transfers, expenses roll, instant cards, crypto, wallets, budgets & analytics, Global scenario of Neo Banks

The global neo banking market size was valued at USD 34.77 billion in 2020. It is expected to expand at a compound annual growth rate (CAGR) of 47.7% from 2021 to 2028 and expected to touch USD 600 billion in next 07 years. The increasing demand for customer convenience in the banking sector is expected to drive the growth of the market. Substantial growth potential for neo banks is also driven by its low-cost model for end-users with very low or no monthly fees for financial services such as withdrawals, deposits, and balance maintenance.

### Reserve Bank of India on Neo Banking's future

As of now in India Neo banks do not allow to have a bank license of their own but rely on other bank partners to offer bank licensed services as under Indian regulatory regime does not allow for the granting of virtual banking licenses. RBI, through its 2015 Master Circular on "Mobile Banking Transactions in India – Operative Guidelines for Banks", has mandated the requirement for digital banking service providers to have some physical presence. At present in India neo-banks can provide banking related services only through outsourcing their banking responsibilities to licensed banking institutions and non-banking financial companies.

In addition to the above guidelines, neo-banks are also obligated to comply with data protection laws since they facilitate a number of services between the consumer and the banking institutions by providing an online platform. The Indian data privacy regime is set out in the IT Act and the Information Technology (Reasonable Security Practices and Procedures and Sensitive Personal Data or Information) Rules, 2011 (SPDI Rules). Neo-banks, for a long time,



have not been operating to their full potential. RBI in 2019, had introduced a new regulatory sandbox for testing new financial technologies. Similar regulatory sandbox should be introduced for neo-banks considering their potential to accelerate financial inclusion of the masses.

### What is at stake for Indian banking sector

In India, Neo banks are already on the rise and they are disrupting traditional banking models. Becoming the future of banking, their popularity has increased in a relatively short span of time. Over the last 3 years, India has seen the rise of tech-platforms with 811 by Kotak, Yono by SBI, RazorpayX, Open, NiYo, and more. Number of transactions in these platforms are growing faster than their parent bank's physical transactions in core banking system.

Neo banks can play a key role in making India digital and providing customers with detailed, analysis-oriented all in one kind of banking experience. Our traditional banks would force to tie up with them. Neo bank will act as a catalyst to the existing banking system and will enlarge the reach of the banks. They have the agility as they would have a leaner structure for being technologically driven. Though they will have an inability to lend beyond a certain quantum, they can increase asset size by tying up with banks. The turnaround time of providing service would enable seamless service at a lower cost. While Neo banks are primarily fintech companies that have their own limitations but they can complement the banking industry with innovation and delivery model. Financial inclusion would be most cost-effective and faster through Neo banks.

There are over 42.50 million small and medium-sized businesses throughout India, constituting nearly 95% of the total industrial units in the country. But, only 47% of these businesses have been able to access tools for online payments, disbursements, and other vital processes. Furthermore, only about 23% of SMEs use ERP software and CRMs. This means, there's a huge market opportunity for neo-banks and fin-techs in coming years.



Source: Techcrunch.com

India has over 15 million contract workers and freelancers, who actively boost the growth of start-ups. And just like SMEs, only about 67% of the gig economy has access to innovative tech that helps with money management. Neo-banks can help the gig economy by enabling independent workers with customer management and banking services. Neo banking can work as an extension of measures undertaken to solve the challenges of financial inclusion and bundling banking services with other financial services—for example, services like opening of bank accounts for immigrants, facilitated through new on boarding procedures not based on traditional documentation of identification.

Globally, India has the 2nd largest base of internet subscribers, smartphones, and social media user base. With over 800mn digitally active customers, India offers a large market for digital banking services. This growth has been enabled by India's public digital infrastructure and other regulations and policies. India's Unified Payments Interface (UPI) transactions touched a new high of 7.3 trillion in October 2022. This is an increase of about 75% over the same period last year. The growth of digital transactions multiple fold over the last three years. To survive long term and to be competitive, Indian banks should either develop a fintech platform internally or they should tie up with the Neo banks to maintain their technological edge to keep the market share intact.

### How to compete with these Challenger Banks

Traditional brick and mortar banks want to compete with the Neo Banks have only one option that is to stay relevant as consumer preferences shift to digital banking models. It is a huge challenge to the traditional banks to refresh their IT infrastructure. Moulding the workforce to tech savvy is also a tough task. To begin a journey to digital transformation, institutions have to develop a detailed strategy to change their distribution model, revise and enhance value offers, as well as develop end-to-end customer-centric processes that can result in growth and customer satisfaction. Traditional banks should keep in mind while defining their digital road map.

- a) Even though traditional banks have multi-channel banking (ATM, Online banking, branch, telebanking, call centre etc.), they are unable to provide a consistent user experience across these channels. These banking channels work in silo and have independent data base, technical and functional architecture that fail to coordinate user-friendly service due to scattered customer data base.
- b) In "Anytime, anywhere" business model, personalization of customer service has become the inevitable force to attract the new generation of customers who want more customized products and services that tailored to their actual needs. The tech-savvy customers want

their banks to respond to them through their preferred channels.

- c) In the first step, traditional banks should migrate to Omni Channel Banking in which customer have agile to move between the channels to select his option of service. Here one can initiate a transaction in one channel and view and complete in any other channel.
- d) Since different channels within Omni Channel uses same customer data that work on common functional logic for selection of specified banking service by customer. This common data base and user preference can help banks to build a valuable database about the customer.
- e) Customer database is a very valuable resource for banks that because with advanced analytics techniques such as predictive and prescriptive analytics enable precise modelling of customer behaviour. These in turn drive increased cross-selling and up-selling opportunities, pricing optimization, and targeted offerings. Predictive Analytics helps unlock opportunities that provide past buying behaviour, demographics, and information from social media along with CRM data, Predictive Analytics also help improve customer engagement, experience, and loyalty.
- f) To be at par with nimble fintech players and Neo -banks, traditional banks need to transform their multiple silo-end channels and legacy applications into a harnessed Omni platform that provide a customer interface simple to use and always available. A robust, consolidated platform that can make sure that the right data is made available at the right time with harmoniously is essential for a competitive Omni-channel.

### Bottom Line

Neo banks or challenger banks are expanding their customer base with their agile and custom-made digital applications. These new-age Fin-Techs and neo banking entrants proving that they are unicorns with cutting edge technology and innovation. Reserve bank of India is keeping close watch to manage their vital impediments in terms of regulation and compliance, data and cyber security, seamless API integration and expansion of products and services. But the growth of Neo banks is in fast pace as consumers overwhelmed with speed and convenience of their service delivery. These challenger banks holding huge data of the customers. Traditional banks should catch up with them armed with more technology driven business models. And of course, innovation is the driver in modern business. As said by Steve jobs "It is not the Customer's job to know what they want".

*Asst. Gen. Manager,  
HO FI&UID*

# Important Circulars issued by different department

Circular No.	Dated	Subject
<b>Accounts and Audit Department</b>		
865/2022-23	26.12.2022	Closing of Trading Window in terms of Punjab & Sind Bank Code of Conduct to Regulate, Monitor and Reporting Trading by Insiders
831/2022-23	17.12.2022	Master Circular on Quarterly Review-December 2022
799/2022-23	08.12.2022	Guidelines on Internal Office/Accounts
609/2022-23	14.10.2022	GST Amendment W.E.F. 01.10.2022
<b>HO Credit Monitoring &amp; Policy Department</b>		
745/2022-23	22.11.2022	Renewal Of Export Credit Insurance For Banks (ECIB) (Wt-Pc & Wt-Ps) Issued By ECGC To Our Bank For The Year 2022-2023
682/2022-23	05.11.2022	Iba Scheme For Recommending Transport Operators To Member Banks: Additions & Renewals During The Period 1st October, 2022 To 31st October, 2022
<b>HO Foreign Exchange Department</b>		
978/2022-23	31.01.2023	Change Of Notional Rates For Foreign Currency Accounts
884/2022-23	31.12.2022	FCNR(B) Deposit Mobilization Campaign "PSB SAMRIDHI FCNR(B) DEPOSIT CAMPAIGN" from 01st of January 2023 to 31st March 2023
877/2022-23	30.12.2022	Interest Rates on Foreign currency (Non- Resident) A/C Bank Scheme - FCNR(B)
822/2022-23	15.12.2022	Foreign Contribution (Regulation) Act,2010- Receipt of Foreign Contribution by Individual/NGOs/Organizations from Foreign Donor Agencies
770/2022-23	02.12.2022	Application form for booking of forward Sale/Purchase Contracts
751/2022-23	25.11.2022	Exim Bank's GoI supported Line of Credit of USD 300 Mn to the SBM (Mauritius) Infrastructure Development Company Ltd. For Construction of Phase-IV of the Mauritius Metro Express Project in Mauritius
726/2022-23	25.11.2022	Exim Bank's Short- Term Line of Credit (STLoC) of EUR 100 million to the Banco Exterior de Cuba for purchase of rice from India
668/2022-23	31.10.2022	Change Of Notional Rates For Foreign Currency Accounts
637/2022-23	26.10.2022	Reserve Bank of India (Unhedged Foreign Currency Exposure) Directions, 2022
635/2022-23	26.10.2022	Exim Bank's GOI- supported Line of Credit of USD 448 million to the Government of Republic of Uzbekistan for Social Infrastructure and Other Development Projects
<b>HO Fraud Monitoring Department</b>		
731/2022-23	24.11.2022	Cases of Frauds/Attempted Frauds/Third Party Entities involved in Frauds (Sharing of Information)
680/2022-23	07.11.2022	Fraud of Rs. 14.68 Lakh in Housing Loan
679/2022-23	05.11.2022	Cases of Frauds/Attempted Frauds/Third Party Entities involved in Frauds (Sharing of Information)
675/2022-23	03.11.2022	Fraud of Rs. 8.55 Lakh in Borrowal Account
673/2022-23	02.11.2022	Standard Operating Procedure (SOP) for submission of information by the banks to LEAs
592/2022-23	12.10.2022	Fraud of Rs. 5.20 Lakh in KCC Limit
591/2022-23	12.10.2022	Cases of Frauds/Attempted Frauds/Third Party Entities involved in Frauds (Sharing of Information)
581/2022-23	11.10.2022	Fraud of Rs 4.35 Lakh in Vehicle Loan
580/2022-23	07.10.2022	Cases of Frauds/Attempted Frauds/Third Party Entities involved in Frauds (Sharing of Information)
<b>HO General Administration Dept.</b>		
846/2022-23	20.12.2022	Insurance Policy for i) Furniture & Fixture ii) Plant & Machinery iii) Computers iv) Bank Owned Premises
704/2022-23	09.11.2022	Standard Operating Procedure For Dealing, Follow Up And Monitoring Of Bank Premises Suit Filed Cases
648/2022-23	28.10.2022	Mandatory Procurement through Government e Marketplace (GeM) portal
623/2022-23	20.10.2022	Updation Manuals for Procurement of Goods, Works, Consultancy Services & Others
583/2022-23	10.10.2022	Change of Address of Khurja Branch (K0370) and Godhewala Branch (G0313)
<b>HO Govt. Bussiness</b>		
880/2022-23	31.12.2022	Revision of interest rates for small savings schemes
569/2022-23	03.10.2022	Revised guidelines for Interest Rates in Small Saving Schemes
<b>HO Human Resources Development Department</b>		
882/2022-23	31.12.2022	Promotion Process 2023-24
839/2022-23	15.12.2022	360° Assessment Of All Officers Of Scale V&VI
837/2022-23	22.12.2022	Separation Of Employees From Bank's Services During The Month Of Nov 2022
774/2022-23	03.12.2022	Date Of Online Written Examination For The Promotion Process 2023-24
771/2022-23	02.12.2022	Sh. Bipin Aharwar (B08048), Senior Manager, Zonal Office Mumbai
763/2022-23	30.11.2022	Promotion Process 2023-24 - Clerical Cadre To Officers Cadre In Jmgs-I
752/2022-23	25.11.2022	Promotion Process 2023-24 - From Jmgs-I To Mmgs-II And Mmgs-II To Mmgs-III In Generalist Cadre And Specialist Cadre
725/2022-23	17.11.2022	Observance Of Constitution Day On 26th November, 2022
722/2022-23	18.11.2022	PsB Jeevan Sahara Comprehensive Scheme For Appointment On Compassionate Grounds And Payment Of Exgratia Amount
714/2022-23	14.11.2022	Appointment for the Position of Head IT/CTO, CISO & Head OPS with PSB Alliance Private Ltd
681/2022-23	05.11.2022	Recruitment of Managers in IBA
677/2022-23	16.10.2022	Training Policy Of The Bank (Fy 2022-23)
670/2022-23	01.11.2022	Dearness Allowance For The Months Of November,December 2022 And January 2023
638/2022-23	25.10.2022	Recruitment for the post of Executive Director on Deputation basis in PFRDA
632/2022-23	21.10.2022	Provisions for Compensation/Compensatory Leave to officers for working on Sundays/Holidays and Out of pocket expenses to staff members for working in shift duties or during extended working hours
631/2022-23	21.10.2022	Reimbursement Of Petrol Expenses

# of Head Office from 01/10/2022 to 31/12/2022

625/2022-23	19.10.2022	Inviting of applications for the Post of General Manager (New Delhi) on Deputation basis and Deputy General Manager (P&A) on Absorption basis in National Film Development Corporation Limited (NFDC) (A Govt of India Enterprise)
624/2022-23	20.10.2022	National Tuberculosis Elimination Programme (Ntep)
608/2022-23	15.10.2022	Ayurveda@2047 - Azadi Ka Amrit Kaal
607/2022-23	14.10.2022	Voluntary Contribution to Vidyanjali Scheme
593/2022-23	12.10.2022	Filling up of existing, anticipated and unforeseen vacancies (upto 30.06.2023) for the post of Registrar, Assistant Registrar and Recovery officer in Debts Recovery Tribunals (DRTs) under DFS, Ministry of Finance on deputation basis
584/2022-23	10.10.2022	Payment of Bonus for the period 01.04.2021 to 31.03.2022
570/2022-23	04.10.2022	Creche allowance in lieu of creche/daycare facilities to women employees of the bank
<b>HO IT Department</b>		
820/2022-23	23.12.2022	Enhanced monitoring for NEFT inward STP parking account and RTGS inward STP parking account of the Bank through generation of NEFT-108 and NEFT-109 reports
772/2022-23	02.12.2022	Enhanced monitoring in CBS system for login from other Branches/Offices
<b>HO Law &amp; Recovery</b>		
818/2022-23	14.12.2022	Taking Proper And Timely Step For Disposal Of Drt Cases
705/2022-23	09.11.2022	Conduct of Forensic Audit for Investigation of Accounts from Fraud Angle
618/2022-23	14.10.2022	Jurisdiction of DRT for high value Debts
<b>HO Planning &amp; Development</b>		
845/2022-23	30.12.2022	Digital only FD product "PSB e -Advantage FD
769/2022-23	02.12.2022	Introduction of ranking system for the Zonal Offices.
750/2022-23	24.11.2022	Opening of New Branch
742/2022-23	21.11.2022	PSB MCC i-Shield SB Salary Product
708/2022-23	07.11.2022	Deposit Mobilization Drive- "Time to Shine"-(07.11.2022 to 31.12.2022)
672/2022-23	01.11.2022	Special Fixed Deposit Product " PSB Fabulous Plus 601 Days"
671/2022-23	01.11.2022	Special Fixed Deposit Product " PSB Fabulous 300 Days"
620/2022-23	21.10.2022	Group Personal Accident Insurance Policy for Bank's Staff Members
610/2022-23	17.10.2022	Opening of New Branches
568/2022-23	01.10.2022	Master direction on Interest Rate on Deposits
<b>HO Priority Sector Advances Department</b>		
686/2022-23	11.11.2022	Collateral Free Loans Upto Rs. 10 Lakhs To Micro, Small And Medium Enterprises
683/2022-23	05.11.2022	Priority Sector Lending (Psl) Target For Non-Corporate Farmers For The Fy 2022-23
678/2022-23	05.11.2022	Mudra & StandUp India Loan Applications through Jansamarth Portal
676/2022-23	05.11.2022	EXTENSION OF "PRAGATI KA MAHOTSAV" CAMPAIGN (UPTO 30.11.2022)
628/2022-23	20.10.2022	PM Street Vendor's Atma Nirbhar Nidhi (PM SVANidhi) 2.0- Revised Guidelines
627/2022-23	20.10.2022	CGTMSE- Udyam Registration Number (URN) mandatory for Guarantee Coverage
626/2022-23	20.10.2022	CGTMSE- Benefits to Agniveers under Credit Guarantee Scheme
621/2022-23	17.10.2022	Convergence Of Ami Sub Scheme Of Isam With Agriculture Infrastructure Fund (Aif)
611/2022-23	17.10.2022	Master Directions On Priority Sector Lending (Psl) - Targets And Classification
606/2022-23	14.10.2022	Continuation of New Agricultural Marketing Infrastructure (AMI) Sub-scheme of ISAM – (F.Y. 2022-23)
596/2022-23	13.10.2022	Concession in Rate of Interest on Loans sourced through Digital Channel
595/2022-23	13.10.2022	Housing Loan – Proper Classification And Reporting Of Priority Sector Advances
<b>HO Retail Lending</b>		
881/2022-23	31.12.2022	Digital Lending - Pre-Approved Personal Loan
840/2022-23	19.12.2022	Special Scheme of Personal Loan for employees of Municipal Corporation Chandigarh
805/2022-23	13.12.2022	Psb Vahan -Master Circular
804/2022-23	13.12.2022	Waiver of Inspection Charges for PSB Apna Ghar & PSB Apna Vahan (all variants)
773/2022-23	03.12.2022	Master Circular-Psb Personal Loan
<b>HO Risk Management Department</b>		
857/2022-23	31.12.2022	a)Rate of Interest on Domestic Term Deposits, NRO Accounts, Capital Gain Accounts scheme 1988, Recurring Deposit Scheme and PSB Fixed Deposit Tax-Saver Scheme b)Rate of Interest on term deposit under Non-Resident External (NRE) Rupee Account
849/2022-23	20.12.2022	Rate Of Interest For Domestic & Nro Deposits Of Rs. 2.00 Crore & Above
794/2022-23	14.12.2022	Review of Marginal Cost Based Lending Rate System (MCLR) to be effective from 16.12.2022 in the Bank
790/2022-23	08.12.2022	Review of Repo rate in Loans linked to External Benchmark Based Lending Rates (EBLR) in the Bank to be effective from 08.12.2022
755/2022-23	28.11.2022	External Benchmark Lending Rate (EBLR) applicable for Borrowers with insufficient credit history (CIBIL Credit Vision Score-1,3,4&5 or score 101-200) for Retail Loan Products
754/2022-23	25.11.2022	Rate Of Interest For Domestic & Nro Deposits Of Rs. 2.00 Crore & Above
753/2022-23	29.11.2022	Limits & Triggers for Exposure
741/2022-23	25.11.2022	Delegation of Lending Power for Advances
716/2022-23	15.11.2022	Review of Marginal Cost Based Lending Rate System (MCLR), Base Rate & BPLR to be effective from 16.11.2022 in the Bank
687/2022-23	07.11.2022	Cancellation of the CoR of Brickwork Rating India Pvt.Ltd by SEBI
578/2022-23	06.10.2022	Revision of Threshold for Obtaining External Credit Rating (ECR)

# Central Bank Digital Currency (CBDC)



Rakesh Chandra  
Narayan

**T**he Reserve Bank of India (RBI) has launched the first pilot for **retail digital Rupee (e₹-R) also called Central Bank Digital Currency (CBDC) on 1<sup>st</sup> December 2022 in Mumbai, New Delhi, Bengaluru and Bhubaneswar. It was started in a closed user group with the participation of four banks; State Bank of India, ICICI Bank, Yes Bank and IDFC First Bank as well as customers and merchants. These four banks have launched their CBDC Digital Currency Apps to test the robustness of the entire process of digital rupee creation, distribution and retail usage in real time. e₹-R will be gradually available for use by all viz., private sector, nonfinancial consumers and business.**

It follows the launch of digital rupee for the whole sale segment (e₹-W) on 1<sup>st</sup> November 2022 to settle secondary market transactions in government securities. Nine banks, viz., State Bank of India, Bank of Baroda, Union Bank of India, HDFC Bank, ICICI Bank, Kotak Mahindra Bank, Yes Bank, IDFC First Bank and HSBC have been participating in the pilot.

Cryptocurrency is also digital currency but it has been unregulated in India. This led to the Government of India imposing a whopping 30 per cent of tax on crypto gains during Budget 2022.

Additionally, a TDS of 1 per cent was also imposed. This led to Cryptocurrency becoming near-obsolete in the Indian market. Then RBI came with the idea of launching CBDCs which are legal tenders and cent percent trustworthy. They are easy to use. Since e rupee will simply be the digital version of physical cash, it won't change in value. For example, Rs. 100 will be 100 e rupees. So, unlike Cryptocurrency which is a super volatile and risky market, e rupee will be static. That in turn makes it the most reliable form of digital currency and just like cash in hand, it will not earn any interest.

The features and purpose of Digital Rupee have been explained by RBI in its concept note dated 7<sup>th</sup> October 2022.

The idea of CBDC is not a recent phenomenon. Noble laureate James Tobin, an American economist who served

on the Council of Economic Advisers and was consultant to the Board of Governors of the Federal Reserve System had suggested for it in 1980s. However in the last decade the concept of digital currency has been widely discussed by Central banks, economists and governments.

India's rapid progress in digital payments came handy in launching CBDC. India has a separate law for Payment and Settlement Systems which has enabled an orderly development of the payment eco-system in the country. We have robust round the clock electronic payment systems such as Real Time Gross Settlement (RTGS) and National Electronic Funds Transfer (NEFT). In addition, Immediate Payment Service (IMPS) and Unified Payments Interface (UPI) for instant payment settlement, the introduction of mobile based payment systems such as Bharat Bill Payment System (BBPS), and National Electronic Toll Collection (NETC) have transformed the payments ecosystem of the country. The convenience of these payment systems made them popular. RBI has played the role of a catalyst in these developments.

Recent innovations in technology- based payments solutions encouraged central banks to explore the possibilities of issuing CBDC. RBI too explored pros and cons of introduction of CBDCs and finally launched the pilot project.

Central Bank Digital Currency (CBDC) is a digital form of currency notes issued by a central bank and unlike cryptocurrencies which bypasses the established and regulated intermediation and control arrangements, they are legal tenders issued and backed by a central bank. It is akin to sovereign paper currency but takes a different form, exchangeable at par with the existing currency and shall be accepted as a medium of payment, legal tender and a safe store of value.

It is different from cryptocurrency which is also a digital or virtual currency secured by cryptography. Many cryptocurrencies are decentralized networks based on blockchain technology. A blockchain is a distributed database or digital ledger that records information about transactions and who owns what, and this digital ledger is stored online



in a decentralized manner. This means that the "the ledger" is stored over a network of participants. Bitcoin is one of the most popular and successful implementations of blockchain technology. Though the concept of CBDCs might have been inspired by Bitcoin, it is different from decentralised virtual currencies and crypto assets, which are not issued by the state and lack the 'legal tender' status.

RBI lists the following motivations for issuance of CBDCs:

1. Reduction in cost associated with physical cash management.
2. To further the cause of digitisation to achieve a less cash economy.
3. Supporting competition, efficiency, and innovation in payments.
4. Support financial inclusion.
5. To explore the use of CBDC for improvement in cross-border transactions.
6. Safeguard the trust of the common man in the national currency vis-à-vis proliferation of crypto assets.

#### CBDC: token based or account based:

As per the RBI Act, 1934, the Reserve Bank has the sole right to issue bank notes, which has now been amended to include currency in digital form also. Therefore, RBI will create and issue tokens to authorised entities called Token Service Providers (TSPs) who in turn will distribute these to end-users who take part in retail transactions.

A token based CBDC is a type of digital token issued by and representing a claim on the central bank and functions as the digital equivalent of a banknote that could be transferred electronically from one holder to another. A token CBDC is a "bearer-instrument" like banknotes, meaning that whoever 'holds' the tokens at a given point in time would be presumed to own them. In contrast, an account-based system would require the keeping of a record of balances and transactions of all holders of the CBDC and indicate the ownership of the monetary balances.

In an account-based CBDC system, the identity of the account holder is verified. By contrast, in a token-based system, the entire chain of ownership of every token is stored in an encrypted ledger. In case of tokens on distributed ledger, new payment transactions are collected into blocks that must be verified before being added permanently to the ledger.

The CBDC-W is account based whereas CBDC-R is token based in the pilot as it ensures universal access. It has the features of physical cash. Under a token-based CBDC-R regime, users would be able to withdraw digital tokens from banks in the same way they can withdraw physical cash. They would maintain their digital tokens in a wallet and could

spend them online or in person or transfer them via an app. Token-based CBDC-R can be used to accomplish financial inclusion goals.

**Anonymity:** As a substitute to physical currency, CBDC should have all its features, anonymity, universality and finality. It is highly unlikely that any CBDC would be designed to fully match the levels of anonymity and privacy currently available with physical cash. An intermediate degree of privacy may be thought of and can also be possible. As things stand, commercial banks will continue to manage KYC and digital wallets, making every transaction traceable. Even though RBI has instructed banks not to report transactions less than Rs.50000/- in value, those transactions are still under the purview of regulatory oversight. An anonymous solution would exist if RBI had created pseudonymous wallets on behalf of individual customers. But this is not operationally possible for RBI as not properly equipped to deal with issues like account opening and maintenance of accounts of individuals.

**Fixed denomination based CBDC:** Instead of minimum based CBDC, RBI has launched fixed denomination based CBDC because the similarity with existing currency ensures wider acceptance and adoption of CBDC. Moreover, the fixed denomination CBDC shall facilitate transactions by way of exchange management of tokens in permissible legal tender of the country with help of TSP (Token Service Provider).

In view of the above, we may say that those who don't want to hold money in a bank account for whatever reason, CBDC can provide a safer and logistically superior alternative to holding money in physical form.

However, the way cash in circulation has gone up from 18 trillion to 30 trillion after demonetisation, it seems unlikely that a large percentage of physical cash may get converted to CBDC in the foreseeable future.

Digital rupee may prove to be a disrupter, instead of merely an improvement over the present, if we look at cross border remittances and capital account transactions. The relatively successful Chinese experience in holding currency duality in the form of onshore renminbi(CNY) and offshore renminbi (CNH) provides useful lessons. The global role of CBDC will have far reaching impact. Similarly, resident Indians, too, can be allowed to transfer their digital rupee holding to outside India under Liberalised Remittance Scheme (LRS).

It is not only a new option to digital payment landscape but has enormous possibilities.

**Former General Manager of Punjab and Sind Bank & Punjab National Bank (e UBI)**

## साईकिलिंग मेरा जुनून



तरलोक सिंह भाटिया

मैं तरलोक सिंह भाटिया रामामंडी, जिला जालंधर, पंजाब का रहने वाला हूँ। मैं पेशे से एक बैंकर हूँ और इस समय मैं मेरे प्यारे संस्थान पंजाब एण्ड सिंध बैंक के अंचल जालंधर की शाखा मोता सिंह नगर में वरिष्ठ प्रबंधक के पद पर कार्यरत हूँ। इसके साथ ही मैं एक साईकिलिस्ट और धावक भी हूँ, पर साईकिलिंग मेरा असल जुनून है। मैं वर्ष 2017 से साईकिलिंग और रनिंग कर रहा हूँ और अब तक कुल 43000 कि.मी. साईकिलिंग कर चुका हूँ तथा कुल 8500 कि.मी. दौड़ चुका हूँ। अभी तक मैंने पूरे भारत में कुल 15 मैराथन और लगभग 75 हाल्फ मैराथन में भाग लिया है। मैं विश्व प्रसिद्ध टाटा मुंबई मैराथन में भी 2 बार दौड़ चुका हूँ। मैं राष्ट्रीय स्तर की प्रतियोगिता में 100 कि.मी. तक लगातार 15 घंटे 30 मिनट तक दौड़ चुका हूँ और इसमें पदक भी जीता है। मैराथन (42 कि.मी.) में मेरा सर्वश्रेष्ठ समय 4 घंटे 30 मिनट है और हाल्फ मैराथन (21 कि.मी.) में मेरा सर्वश्रेष्ठ समय 1 घंटा 50 मिनट है। मैं तीन दिन में 200 कि.मी. की दौड़ भी दौड़ चुका हूँ जिसे मैंने कुल 33 घंटे में पूरा किया और शेर-ए-पंजाब का खिताब अपने नाम किया। मैंने दौड़ प्रतिस्पर्धा में एक्सीलेंस ऑफ

बुक रिकॉर्ड का खिताब भी 4 बार जीता है। मैंने दौड़ प्रतिस्पर्धा का विख्यात भारतीय खिताब प्रोकैम स्लैम जो कि एम्स प्रमाणित चार कार्यक्रम हैं, में मैंने पहली बार दिल्ली में एयरटेल हाल्फ मैराथन 21 कि.मी. में भाग लिया। दूसरी बार बैंगलोर में टीसीएस के नाम से आयोजित 10 कि.मी. प्रतिस्पर्धा, तीसरी बार मुम्बई में टीएमएम के नाम से आयोजित 42 कि.मी. प्रतिस्पर्धा और चौथी कोलकाता में टाटा स्टील कोलकाता के नाम से आयोजित 25 कि.मी. प्रतिस्पर्धा में भाग लिया। साईकिलिंग में मैंने सुपर रेंडोन्नियर (अर्थात् जब कोई साईकिलिस्ट 200 कि.मी. की दूरी 13 घंटे में, 300 कि.मी. की दूरी 20 घंटे में, 400 कि.मी. की दूरी 27 घंटे में और 600 कि.मी. की दूरी 40 घंटे में पूरी कर लेता है, तो उसे सुपर रेंडोन्नियर कहा जाता है) का खिताब 5बार जीता है। ये प्रतिस्पर्धाएं विभिन्न राज्यों में आयोजित हुईं। मैंने भारत में आयोजित प्रतिस्पर्धाओं क्रमशः 1000 कि.मी. को 64 घंटे में, 1400 कि.मी. को 85 घंटे में पूरा किया है।

मैं साईकिलिंग की भी अनेक प्रतिस्पर्धाएं जीत चुका हूँ। इनमें कुछ प्रमुख हैं— नंगल में आयोजित 100 कि.मी. की साईकिलिंग





रेस, लुधियाना में आयोजित 40 कि.मी. की रेस, जालंधर में आयोजित 30 कि.मी. की साईकिलिंग की रेस। मैंने गत वर्ष जम्मू में हुई डवाथलोन, जिसमें 2 कि.मी. की रनिंग, 90 कि.मी. की साईकिलिंग और इसके बाद 21 कि.मी. रनिंग होती है, में भी भाग लिया, जिसे मैंने 5 घंटे 30 मिनट में पूरा कर 90 प्रतिस्पर्धियों में दूसरा स्थान प्राप्त किया। इसके अतिरिक्त गत वर्ष गुरुग्राम में हुई ओलिंपिक ट्रायथलोन, जिसमें 1 कि.मी. की स्विमिंग, 50 कि.मी. की साईकिलिंग और 10 कि.मी. की रनिंग होती है, को मैंने 2 घंटे 50 मिनट में पूरा कर तीसरा स्थान प्राप्त किया। ये मेरी अब तक की अनेकों उपलब्धियों में से कुछ खास उपलब्धियाँ हैं। ऐसी अनेकों ही प्रतियोगिताओं में मैंने भाग लिया है और उनमें पदक भी जीते हैं। इस थोड़े-से समय में मैंने ढेर सारी प्रतियोगिताएं जीतीं, जिनकी बदौलत आज मैं पूरे भारत में एक प्रसिद्ध साईकिलिस्ट हूँ।

मेरी सबसे तेज साईकिलिंग रेस 36 कि.मी. प्रति घंटा की औसत गति से 100 कि.मी. की है जिसे मैंने 2 घंटे 45 मिनट में पूरा किया। मैंने फ्रांस में पीबीपी (पैरिस ब्रेस्ट पैरिस) नाम से विश्व विख्यात साईकिलिंग रेस-80 घंटे में 1200 कि.मी. में भी भाग लिया है। हाल ही में मैंने इंग्लैंड में आयोजित 1540 कि.मी. की विश्व विख्यात साईकिलिंग रेस (लंदन एडिनबर्ग लंदन) को 123 घंटे 31 मिनट में पूरा किया, जिसका अधिकतम समय 128 घंटे 30 मिनट था, जो कि एक बहुत ही कठिन प्रतिस्पर्धा थी। पूरे भारत से इसमें मैडल पाने वाले कुल 26 साईकिलिस्ट हैं तथा पंजाब से मैं एकमात्र साईकिलिस्ट हूँ जिसने इंग्लैंड में मैडल प्राप्त किया है तथा पूरे भारत से एकमात्र बैंकर हूँ जिसने यह मैडल प्राप्त किया है। हमारे एफजीएम सर

श्री प्रवीण कुमार मोंगिया जी के द्वारा जालंधर मैनेजर्स मीट के दौरान मुझे सम्मानित भी किया गया। मैं बहुत ही ईमानदार और कठिन परिश्रमी हूँ। एक शाखा प्रबंधक के रूप में मैंने लगभग हर क्षेत्र जैसे कि जमा, अग्रिम, बीमा, एनपीए रिकवरी आदि में आंचलिक प्रबंधक के द्वारा दिये गये हर लक्ष्य को प्राप्त किया है, जिसे मैं अब अपनी आदत में शामिल कर चुका हूँ। कि एक एथलीट के लिए सबसे जरूरी है स्वस्थ तन और स्वस्थ मन। इसके लिए मैं प्रतिदिन प्रातःकाल में 30-40 कि.मी. साईकिल चलाता हूँ। जो मुझे प्रतिदिन एक नयी ऊर्जा और जोश से भर देते हैं और मैं मानसिक रूप से स्वयं को काफी मजबूत पाता हूँ जिस कारण मैं हर प्रतिस्पर्धा में अपना शत-प्रतिशत देने में सफल हो पाता हूँ।

मैं राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर की लगभग सभी साईकिलिंग रेस में भाग ले चुका हूँ और कई जीत भी चुका हूँ। लेकिन मेरा एक सपना है जो मुझे हर हाल में पूरा करना है और वो भी एक बैंकर के तौर पर। वो है - पीबीपी (पैरिस ब्रेस्ट पैरिस) साईकिलिंग रेस में पहला स्थान हासिल कर पदक जीतना। ताकि मैं पूरे भारत में इस पदक को अपने नाम करने वाले साईकिलिस्ट के रिकॉर्ड के साथ-साथ इस रेस में एकमात्र बैंकर के द्वारा पहला स्थान हासिल कर पदक पाने का रिकॉर्ड भी अपने नाम कर सकूँ। पर इस सपने को पूरा करने के लिए जहाँ मुझे खुद से बहुत अधिक मेहनत करने की जरूरत पड़ेगी, वहीं भारत में साईकिलिंग को प्रोत्साहित करने वाली शीर्ष संस्था/संस्थाओं की ओर से भी कुछ मदद की दरकार रहेगी। कहते हैं कि प्रेरणा और प्रोत्साहन आपसे वो भी करवा सकते हैं जो आप केवल सपनों में देखते हैं। अतः मैं तो चाहूँगा कि मेरे जीवन में प्राण संचार करने वाले मेरे पंजाब एण्ड सिंध बैंक की ओर से भी मुझे इसके लिए प्रोत्साहन स्वरूप कुछ मदद अवश्य मिले, ताकि मैं इस विश्व प्रसिद्ध साईकिलिंग रेस पीबीपी (पैरिस ब्रेस्ट पैरिस) में पदक हासिल कर हमारे देश के साथ-साथ हमारे बैंक के नाम को भी गौरवान्वित करूँ।

**वरिष्ठ प्रबंधक**  
**शाखा- मोता सिंह नगर, जालंधर**

# ग्राहक केंद्रीकता एवं कारोबार विकास : यूको बैंक द्वारा अखिल भारतीय सेमीनार



अमित मोहन अस्थाना

दिनांक 19.12.2022 को यूको बैंक द्वारा उक्त विषय पर कोलकाता में अखिल भारतीय सेमीनार का आयोजन किया गया। कोलकाता पूर्व में भारत की व्यापारिक राजधानी के रूप में भी जाना जाता रहा है। कोलकाता नगर में प्रस्तुति का अवसर इस समय के मौसम की तरह ही बहुत सुखद रहा।

यूको बैंक द्वारा पंजाब एण्ड सिंध बैंक, एसटीसी, दिल्ली से भेजी गई प्रविष्टि को भी चयनीत किया गया व इसकी प्रस्तुति के लिए एसटीसी से मुझे सहभागिता का अवसर मिला। सेमीनार में विभिन्न बैंकों से उच्चाधिकारियों द्वारा सहभागिता की गई व विचार रखे गए। सभी वक्ताओं ने माना की ग्राहक बैंकिंग व्यवसाय का मूलभूत अंग है, व्यवसाय की सार्थकता ग्राहक उपलब्धि पर निर्भर करती है। बैंक की चयनित प्रविष्टि में निम्न बिन्दु सामने लाए गए;

हम सभी यह जानते हैं कि एक संतुष्ट ग्राहक बैंक व्यापार को कई गुना आगे करने में उत्प्रेरक का कार्य करता है। समय के साथ बैंकिंग व्यापार में प्रतिस्पर्धा ने ग्राहक का महत्व पहले से भी कई गुना कर दिया है। आज ग्राहक – व्यापार का भगवान है, इससे हम सभी परिचित हैं और वर्तमान परिवेश में इसकी सार्थकता को विभिन्न संस्थानों के द्वारा ग्राहक केंद्रितता के रूप में अपने व्यापार परिचालन में परिलक्षित किया जा रहा है और कुछ बैंकों ने तो इसमें अपनी अलग पहचान भी बना ली है।

बैंकिंग उद्योग ने पिछले एक दशक से "ग्राहक-केंद्रितता" शब्द को चारों ओर फैला दिया है। वर्ष 2012 में कंसलटींग फर्म बैन ने इसे "विश्वास और निष्पक्षता पर आधारित बैंकिंग का एक तरीका" के रूप में परिभाषित किया है, जो ग्राहकों के ज्ञान का उपयोग उनकी जरूरतों को पूरा करने और स्थाई, मूल्यवान, दीर्घकालीन संबंधों को प्राप्त करने के लिए उपयोगी है।

**ग्राहक केंद्रितता की परिभाषा व तत्व :** सर्वप्रथम ग्राहक केंद्रितता के महत्व को आत्मसात करने के लिए इसकी परिभाषा को समझना होगा; फोर्ब्स के अनुसार— एक संगठन में लोगों की ग्राहक की स्थितियों, धारणाओं, ग्राहक संतुष्टि, वफादारी और अपेक्षाओं को समझने की क्षमता ही ग्राहक केंद्रितता की पहचान है। अपने उत्पादों, सेवाओं और अनुभवों को वितरित करने संबंधी सभी निर्णयों के केंद्र में ग्राहक ही होना चाहिए। उक्त सभी बिन्दु ग्राहक केंद्रितता के मूल तत्व हैं।

**ग्राहक केंद्रित नेतृत्व :** एक ग्राहक केंद्रित संस्थान में कार्यकारी टीम को व्यावसायिक मामला प्रस्तुत करते समय पहला प्रश्न यही रखना होता है कि "यह हमारे ग्राहकों को कैसे प्रभावित करेगा?" एक मजबूत नेतृत्व, उसकी अच्छी रणनीति से परिभाषित होता है। ग्राहक केंद्रित संस्थान ग्राहकपरक रणनीति के इर्द-गिर्द कार्य करते हैं, जो कभी-कभी उनके उत्पाद या सेवा से भी परे होती है।

ग्राहक केंद्रित नेतृत्व मात्र राजस्व, आय, लागत या समग्र वित्तीय प्रभाव की विफलता पर ही अपनी नीति नहीं आधारित





करते क्योंकि यह अक्सर ग्राहकों की जरूरतों और चाहतों को नकारात्मक रूप से प्रस्तुत करते हैं वरन वे नीति को दीर्घ कालीन उद्देश्य के साथ लक्षित करते हैं।

**आभासी बैंकिंग में ग्राहक केंद्रितता :** डिजिटल आचार व्यवहार ने विश्व पटल पर एक आभासी दुनिया को बना दिया है। बैंकों के द्वारा भी इसका उपयोग व्यापार बढ़ाने और नए उत्पाद प्रस्तुत करने के लिए किया जा रहा है।

हालांकि बैंक अपने उत्पादों के साथ ग्राहक के फीडबैक को समायोजित कर सेवा में सुधार कर रहे हैं। अच्छी तकनीक और उच्च सेवा भावना को अपना कर ग्राहक सेवा के अभिष्ट स्तर को पाया जा सकता है।

इज-5 (Ease -5) के लागू होने के बाद उत्कृष्ट ग्राहक सेवा व ग्राहक-प्रथम की संकल्पना सर्वोपरि हो गई है।

**सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में ग्राहक केंद्रितता :** यू तो सेवा क्षेत्र से जुड़ी सभी प्रकार की संस्थाओं के लिए अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा देते हुए उन्हें संतुष्ट रखना प्रमुख ध्येय होता है। बैंकिंग क्षेत्र में बढ़ रहे प्रतिस्पर्धा के कारण पिछले कुछ वर्षों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने इस दिशा में उल्लेखनीय प्रयास किया है।

बैंकों के पहले दौर के राष्ट्रीयकरण के बाद श्री आर. के. तलवार समिति के सिफारिशों के आलोक में बैंकिंग परिचालन में सुधार करते हुए कई बदलाव किए गए जिससे ग्राहक सेवा में काफी सुधार आया परंतु समय के साथ यह सुधार काफी नहीं थे।

इसलिए उदारीकरण के शुरुआती दौर में भारतीय रिजर्व बैंक ने श्री एम.एन. गोइपोरिया की अध्यक्षता में ग्राहक सेवा में आगे सुधार लाने हेतु उपाय सुझाने हेतु दूसरी समिति का गठन किया। बैंकों में ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए इस समिति

ने विशेषतौर पर स्टाफ के कार्यों में शुद्धता एवं व्यवहार कुशलता तथा कार्य-क्षेत्र और अधिक तेजी लाने हेतु कई सुझाव दिए। ग्राहक सेवा में सुधार हेतु दिए गए उनके सिफारिशों को प्रमुख रूप से चार समूहों में वर्गीकृत किया गया है।

तीसरा सबसे महत्वपूर्ण सुधार संचार क्रांति के शैशावावस्था के दौर में वर्ष 2010 में किया गया। जिसमें विशेष रूप से खुदरा और पैशनरों सहित छोटे ग्राहकों को दी जा रही बैंकिंग सेवाओं के अवलोकन के साथ ही बैंकों में चल रही शिकायत निवारण प्रणाली के अवलोकन, इनकी संरचना, इनका प्रभाव तथा शिकायतों के त्वरित सामधान हेतु श्री एम. दामोदरन की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया गया।

भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकिंग उद्योग की प्रमुख चुनौती है कि ग्राहकों के पास कहाँ, कैसे में से कई विकल्प मौजूद हैं। आज कल ग्राहक एक बैंक से चिपके नहीं रहते, सभी ग्राहक अन्य बैंक की सेवाओं से तुलना करते हैं और बैंक बदलते और चुनते हैं। यह भी सत्य है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में कर्मचारी समुचित पढ़े लिखे व मेहनती हैं, फिर भी छोटे ग्राहकों को सेवाएं मे उचित सम्मान न दिया जाने की साधारण शिकायत आम बात है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने भी ग्राहक सेवा की प्रथाएं व बैंकिंग प्रणाली और प्रक्रियाएं बदली हैं। आज के समय में स्टाफ बदलाव स्वीकार करने और उसे लागू करने में भी तत्पर हुआ है जिससे ग्राहक और बैंकर के बीच की खाई में कुछ कमी आती दिखती है। बैंकों के द्वारा निर्णय लेने में अब देरी कम होने लगी है और तकनीकी नवाचरों से ग्राहक सेवा को भी बढ़ाया है।

हमने देखा कि बैंकिंग क्षेत्र के लिए ये बेहद चुनौतीपूर्ण समय है, पर जैसा कि एक कहावत है "अंधेरे में आशा की एक किरण अवश्य होती है"। बैंकिंग उद्योग में भविष्य के नेता वहीं होंगे जो इस आशा की किरण को पहले पहचान कर उसका लाभ उठाने के लिए आवश्यक उपाय करेंगे। नए बैंकों के आगमन से होने वाली प्रतिद्वंद्विता तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का समाज के प्रति जिम्मेदारी ऐसी बातें हैं जो चुनौती के रूप में उभरी हैं जिन्हें संभावनाओं के रूप में बदला जा सकता है।

**लाभप्रदता के लिए ग्राहक केंद्रितता :** उदारीकरण के इस दौर में आज बैंक सिर्फ ग्राहकों के पैसा जमा/निकासी अथवा



ऋण उपलब्ध करवाने का मात्र केंद्र नहीं रह गया है। आज के बदलते बैंकिंग परिदृश्य के इस दौर में ग्राहकों के लिए उनके बैंक संपूर्ण वित्तीय समाधान प्रस्तुत कर रहा है। बैंक के किसी एक शाखा में एकल खिड़की माध्यम से बैंकिंग, बीमा, निवेश आदि कई प्रकार की सुविधाएं प्रदान करने लगी है। इसलिए आज बैंकों के लिए ग्राहकों को संतुष्ट करना मात्र ध्येय नहीं रह गया है बल्कि ग्राहकों की अपेक्षाओं का संपूर्ण ज्ञान रखना और उनके अनुरूप उन्हें सेवा देने पहली प्राथमिकता बन गई है।

बैंक ग्राहकों के बहुत बड़े वर्ग (आय, आयु, लिंग, शिक्षित-अशिक्षित) को अपनी सेवाएं देता है। लाभप्रदता के लिए सर्वप्रथम उनकी भाषा/सोच/स्तर में जाकर हमें उनसे बात करनी चाहिए। ग्राहक प्रसन्नता ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की संतुष्टि से कुछ अधिक है अर्थात् भाव शून्य होकर भी ग्राहकों को सामान्य बैंकिंग सेवा आप अच्छी दे सकते हैं परंतु लाभप्रदता के लिए हमें अपने उत्पादों के साथ-साथ थर्ड पार्टी/सरकारी प्रतिभूति, निवेश आदि की भी क्रॉस सेलिंग करनी होती है। इस दृष्टि से देखे तो भाव शून्य होकर नहीं बल्कि ग्राहको के स्तर में जाकर उनकी भाषा में उनको सेवा उपलब्ध करवाने हम न केवल ग्राहकों के लिए अच्छी बैंकिंग सेवा दे पाएंगे अपितु लाभप्रदता को भी बढ़ा सकते हैं।

**तकनीकी नवाचार और ग्राहक केंद्रितता :** आज का दौर संचार क्रांति का दौर है। संचार क्रांति के बाद वास्तविक दुनिया के साथ-साथ एक आभासी दुनिया विकसित होने लगी है। जिसे

हम साइबर स्पेस कहते हैं। हमारी व्यक्तिगत जानकारी, आर्थिक जानकारी, गोपनीय जानकारी सभी प्रकार की जानकारी साइबर स्पेस में है। तकनीकी नवाचार के बाद ग्राहक सेवा को एक पंख सा लग गया है। आज के इस संचार क्रांति के दौर में बैंक से ग्राहकों के निम्नलिखित अपेक्षा है—

**शीघ्रता—(speed)** तकनीक के विकास के साथ सामान्य बैंकिंग आज काफी आसान हो गई है। सामान्य बैंकिंग के लिए निश्चित समयावधि में बैंक जाकर अपने काम करवाने की चिंता काफी हद तक खत्म हो गई है। आज अपने मोबाइल फोन के माध्यम से एक क्लिक में अपनी दैनिक रोजमर्रा के काम आप आसानी से और शीघ्रता से कर लेते हैं।

**समयबद्धता (timeliness)** आज के इस भाग दौड़ वाली जिंदगी में समय सबसे कीमती हो गया है। सामान्य बैंकिंग के लिए वह बैंक का चक्कर लगाना, लंबी कतार में खड़ा होना नहीं चाहता है इसलिए वह अपना ज्यादातर खुदरा कार्य ऑनलाइन माध्यम से करना पसंद करता है।

**अचूकता— (accuracy)** उदाहरण के रूप में यूपीआई को देख सकते हैं। मोबाइल नंबर, बार कोड आदि के माध्यम से शत प्रतिशत अचूकता के साथ आप पैसे भेज सकते हैं तथा मंगवा भी सकते हैं।

प्रत्येक ग्राहक को अधिकार है;

- उचित व्यवहार का
- पारदर्शी, उचित एवं ईमानदार लेन-देन का
- अनुकूलता का
- गोपनीयता का
- शिकायत निवारण तथा क्षतिपूर्ति का

अतः हम कह सकते हैं कि आज की बैंकिंग ग्राहक केंद्रीकता एवं कारोबार विकास दोनों में सामंजस्य बनाते हुए सकारात्मक दृष्टिकोण से बढ़ रही है।

**मुख्य प्रबंधक (तकनीकी)  
एसटीसी रोहिणी, दिल्ली**

## हरी पतेना (Green Bee Eater)



अनीश

पतेना पक्षी एक मध्यम कद का पक्षी है और यह पक्षी सुन्दर और आकर्षित होता है। यह पक्षी दिन के दौरान ही सक्रिय होता है तथा दिन के समय ही अपना भोजन इकट्ठा करता है। हरियाणा में यह पक्षी सुल्तानपुर नेशनल पार्क में पाया जाता है।

पतेना (Bee-eater) पक्षियों के कोरैसीफोर्मिस जीववैज्ञानिक गण का एक कुल है, जिसे जीववैज्ञानिक रूप से मेरोपिडाए (Meropidae) कहा जाता है। यह अपने रंग-बिरंगे पतले शरीरों और लम्बी दुमों से पहचानी जाती हैं। पतेना पक्षी की प्रजातियां ज्यादातर अफ्रिका और एशिया में पायी जाती है।

इस पक्षी की कई प्रजातियां हैं पक्षी के शरीर की बात करे तो यह शरीर में दुबले पतले होते हैं। इनकी पूछ लंबी होती है तथा इसकी चोंच लंबी व पतली तथा तेज होती है तथा रंग हरा होती है इस पक्षी को इसकी लम्बी दुम से ही पहचाना जा सकता है।

यह पक्षी कोरैसिफोर्मिस जीववैज्ञानिक गण का एक कुल माना जाता है और यह कुल में करीब तीन वंश पाए जाते हैं और जिनमें करीब 27 प्रजातियां पायी जाती हैं। पतेना पक्षी के वजन और ऊंचाई के बारे में तो इस पक्षी का वजन करीब 30 से 50 ग्राम जितना होता है और ऊंचाई करीब 25 से 30 सेंटीमीटर

जितनी होती है। पतेना पक्षी ज्यादातर दिन के दौरान ही सक्रिय होते हैं और रात के दौरान आराम ही करते हैं मादा और नर पतेना पक्षी दोनों एक जैसे ही दिखाई देते हैं।

पतेना पक्षी ज्यादातर अकेले ही रहना पसंद करते हैं। कई बार यह पक्षी झुंड में भी दिखाई देते हैं। यह पक्षी बिजली के तार व पेड़ों पर अक्सर दिखाई देते हैं। यह पक्षी अपने भोजन में करीब छोटे-छोटे कीटें, तितलियाँ और मधुमखियाँ आदि अपने भोजन में लेते हैं।

पतेना पक्षी के कई प्राकृतिक दुश्मन भी होते हैं। जो इस पक्षी के अंडो और बच्चों का शिकार करते हैं, जैसे की कई शिकारी पक्षी, सांप, नेवला आदि इस पक्षी के प्राकृतिक दुश्मन माने जाते हैं। पतेना पक्षी अपना घोंसला मिट्टी की दिवारों में हॉल बनाकर बनाते हैं। पतेना पक्षी का जीवनकाल करीब 4 से 5 साल तक होता है।



वरिष्ठ प्रबंधक  
प्र. का. आईटी विभाग

## Business Strategy Meet at Amritsar





## Credit Outreach Campaign at Faridkot



गुरुद्वारा हेमकुंठ साहिब ट्रस्ट के अध्यक्ष सरदार नरिंदरजीत सिंह बिंदरा जी को कार्यकारी निदेशक श्री कोल्लेगाल वी राघवेन्द्र एवं श्री दर्शन सिंह, आंचलिक प्रबंधक, देहरादून और श्री गुरविंदर सिंह, कार्यकारी निदेशक के निजी सहायक द्वारा ऋषिकेश में सम्मानित किया गया।



# Special Programme on Leadership



Shveta Sharma

Our bank has been taking unprecedented initiatives to give best of the industry exposure and mentorship to staff at all levels. In keeping with the vision of our MD & CEO Sh. Swarup Kumar Saha, the focus is on the competency development and orientation of human resource, so that our most important asset is rightly equipped with the strategy, guidance, initiative and mental preparedness to be able to fulfill the goal of taking the bank to higher levels of achievement, starting with the goal of reaching Rs2 lac crore in business in the current financial year. To quote MD sir “ We are a small but beautiful bank”, and at all levels we need to strengthen our self to achieve the desired goals.

With this aim in mind, a two day Leadership development program was conducted from 28.01.2023 to 29.01.2023 at STC Delhi, for all the Zonal Managers and Field General Managers. The idea was to give the right impetus, the required knowledge sharing session to the leaders of the 25 zones of the bank, that they come out with their fullest leadership potential and lead their respective zones towards the shared goal of business growth to new levels. The mentor, coach for this two day program, called “Leadership Transition Program for Punjab & Sind Bank Executives” was Sh. Rajeev Ranjan Sharma, ex Chief General Manager, Canara bank. Sh. Sharma has been responsible for several transformational initiatives in Canara bank, and is an acclaimed author and leadership professor at IIT

Gandhinager and IMI, Delhi. In recent times the Bank of Maharashtra has benefitted greatly through his programs in its turnaround journey.

It was thus a privilege for our executives to get the guidance from such an experienced coach, who has tremendous hands on field experience in senior leadership roles in the industry. The program began with virtual inauguration by our MD and CEO Sh. Swarup Kumar Saha, who delivered the keynote address, thus setting the tone for the training. The two day program had various very interactive sessions outlining the roles and responsibilities of Zonal Managers, highlighting the transition in leadership style from branch managership to the zonal manager level, and how to get the best out of the entire zone, including the underperformers. Practical insights were shared and problems encountered by the zonal heads addressed one on one, with the appropriate solutions to tackle the tricky situations. Team building exercises for utilizing the potential of one’s team was discussed, including how to get the best out of millennials. Critical processes in the zone were elaborated, and there was dedicated session on integrated tools for recovery management which are of vital importance today, given the high NPA levels. The art of selling to big ticket clients and capturing business was well elaborated, and also understanding personality types on the basis of brain profiling which changes the way we deal with people. In the end, the executive director Sh. Raghvendra V Kollegal, presided over the presentations by





the various groups which the entire batch was divided into and concrete action plans were chalked out by each of the zonal heads. The GM HRD , Sh. SVM Krishna Rao, was present on both days to encourage the participants and offer valuable insights. The program ended with Sh. Raghavendra V Kollegal, addressing and motivating the participants for the ninety day action plan to be executed by them, and finally the distribution of certificates and prizes for best participation took place.

The program was very well received by all the participating executives, and by the end of the program, the atmosphere was palpably charged up with the enthusiasm for execution of the ideas received. This program established



a new matrix in training programs at STC, because of the post training action plan and the feedback and handholding that will be done for the next one month. It is expected that these training insights will be percolated by the field leaders down to each and every branch in each zone, thus bringing about a transformational action at the level of every branch and thereby each zone. Tremendous gratitude to our top management who visualized such a training session.

**Chief Manager  
(STC) Rohini**



# Save the Mother Earth



Manjit Kaur

**W**e Humans are just a miniscule part of this vast majestic Universe. But we behave as if we own it without realising that our existence is interdependent in entire ecosystem. We need to be sensitive towards which is all around be it - birds, animals, insects, plants, rivers, wetlands, seas, deserts and mountains- our environment. Human species is the only species that has created world outside the natural World. We have to go back to the nature for survival of Universe. Cultivating an environmental sense in the society is need of the hour. We all know that Earth environment keeps evolving and today climate change is impacting all of us. We are already experiencing record heat waves, draughts, floods, storms and forest fires. And if we don't wake up they are going to get worse.

The Air and water pollution in cities is rising to a dangerous level. Water bodies and earth are being layered with plastic and harmful chemicals. As a result polluted air and water diseases are on there rise like Asthma, Cancer, Allergies, Stunted growth of kids etc.. We have to understand that Nature Protects if Protected. We need to be environmentally sensitive to protect the environment from the downward path it is going, only then we can save ourselves from the fury of nature in the form of famines, floods, forests fires, air pollution and heat waves. We can no longer delude ourselves into believing that we can insulate ourselves from climate change. What happens in one place travels whether in terms of economic distress, stalled trade, health risks or forced displacement of people.

We need to adopt eco-friendly life styles. Our choices of consumption and disposal, use of electricity, petrol, transport, water, fuel, gadgets, plastic, chemicals all have impact on environment and on us. All the sections of the society need to take responsibility of their actions. A focus also needs to be placed on frequent flying of private jets used by ultra rich and political leaders, resulting in enormous pollution and misuse of resources. World leaders

meet to decide the fate of human existence and frame policies to deal with the climate hazardous but unless they are implemented it is just wastage of resources. Sustainable development goals to fight pollution need to be framed and implemented.

As our planet continues to get hotter, people will continue to suffer and a limit will be reached when capacity to adopt will diminish. So to live in harmony with nature we need to be aware that our consumption behaviour has bearing on Planet Earth and we will Reap what we Sow. The mindless consumption of nature's bounties will destroy the human race in the long run. If we truly want peace and progress our Earth must prosper first. And for this we need to take some conscious remedial steps, like –

- Increasing Green cover
- Connecting and caring for nature
- Refusing single use plastic
- Waste segregation and composting
- Judicious use of natural resources
- Tackling vehicle and industrial pollution
- Reducing Mindless consumerism and wasteful hoarding

We the sapiens need to plant as much trees to fight climate change and restore habitants. Efforts made in this direction through Governments, NGOs, Academic Institutions, Religious groups will indeed have positive effect. The green cover cleans our air, gives shelter to birds, humans and also bears eatables. While we really need to reduce plastic use, managing huge amounts of plastic waste is a major issue. As per latest data 8 million tonnes of plastic waste enters the ocean annually and 150 million tonnes circulate in marine ecosystem. Much of this is not collected, recycled

or put to other use. We Humans have to learn not to litter lands, beaches, rivers, mountains and localities. Few Zones need to be declared as plastic free zones. The latest Global Carbon Project report shows that per capita emission of the US was the highest, followed by Russia, Japan and China. And the irony is in the recent COP27 Summit held in Egypt 'Climate Warriors' arrived in 400 private jets. A private jet can emit two tonnes of carbon dioxide in an hour, which is 10 times more polluting per passenger than a commercial plane. This shows we live in world of contradictions and care for Global Markets more than Global Warming. Ongoing unjust wars also disrupts energy markets, strain economies and disrupts ecological balance too.

Though acceptance of climate change is growing now but lot needs to be done. Globally the number of extremely hot days each year has doubled since 1980s. India suffered 55% rise in loss of lives due to extreme heat waves. In Europe and North America last summer saw record breaking temperatures causing forest flames and rivers drying up. Global warming impacts stability of our cities and our physical well being. It impacts us at multiple levels, crop harvesting, food prices, inflation, monetary and fiscal policy and economic progress. Developed Nations have to walk the talk. Government and business houses need to take policy decisions for environment protection. We need stronger laws to protect natural resources and environment. Growth indicators need to include Greening of balance sheets,

reduced wastage and garbage and increased forest cover, ocean conservation and less pollution of air, water and land. Our choices need to be eco-friendly and Reduce, Reuse and Recycle concept of consumables be encouraged. Healthy ecosystems clean our Water, purify our Air, maintain our Soil, regulate the Climate and provide us with food, resources, raw materials.- which are the foundation of all civilizations and sustainable economies.

As Gurbani says 'Pawan Guru Pani Pita Mata Dharat Mahat'- we need to treat Air like our Guru, Water like our Father and Earth like our Mother – respect and value them then only we can prosper and be happy. Let's value the bounties of Nature and make life style changes to protect it and avoid leaving carbon footprints for our future generations. To repair the ecological damage we have caused, we must look at the deeper causes of this crisis. We need to contribute so that our coming generations should have access to clean Air, Water and healthy environment. Individual environmental conscious will add pace to the efforts to save the natural world and to live in harmony with all habitats of the earth as the 'World belongs to all'. Let us we Humans be saviours not destroyers of this beautiful Planet Earth.

**Manjit Kaur**  
Ex Staff

ੴ ਸ੍ਰੀ ਵਾਗਿਗੁਰੂ ਜੀ ਕੀ ਫ਼ਤਹਿ

**ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਧ ਬੈਂਕ**  
(भारत सरकार का उपक्रम)



**Punjab & Sind Bank**  
(A Govt. of India Undertaking)

Where service is a way of life

**Customers having DigiLocker account can now view and download their Mini Account Statement and TDS Certificate through DigiLocker App or DigiLocker web portal**



Sign Up Now on  
**DigiLocker**

1800 419 8300 (Toll Free) | Follow us @PSBndOfficial

**Special Fixed Deposit Product**  
**PSB Fabulous Plus 601 Days**



ROI : <b>7% p.a.</b> <small>for General Public</small>	ROI : <b>7.50% p.a.</b> <small>for Senior Citizen</small>	ROI : <b>7.85% p.a.</b> <small>for Super Senior Citizen</small>
--	---	---

For more details contact our nearest branch

1800 419 8300 (Toll Free) | Follow us @PSBndOfficial

### EASE 5.0 Q2 SEP-22 Scorecard

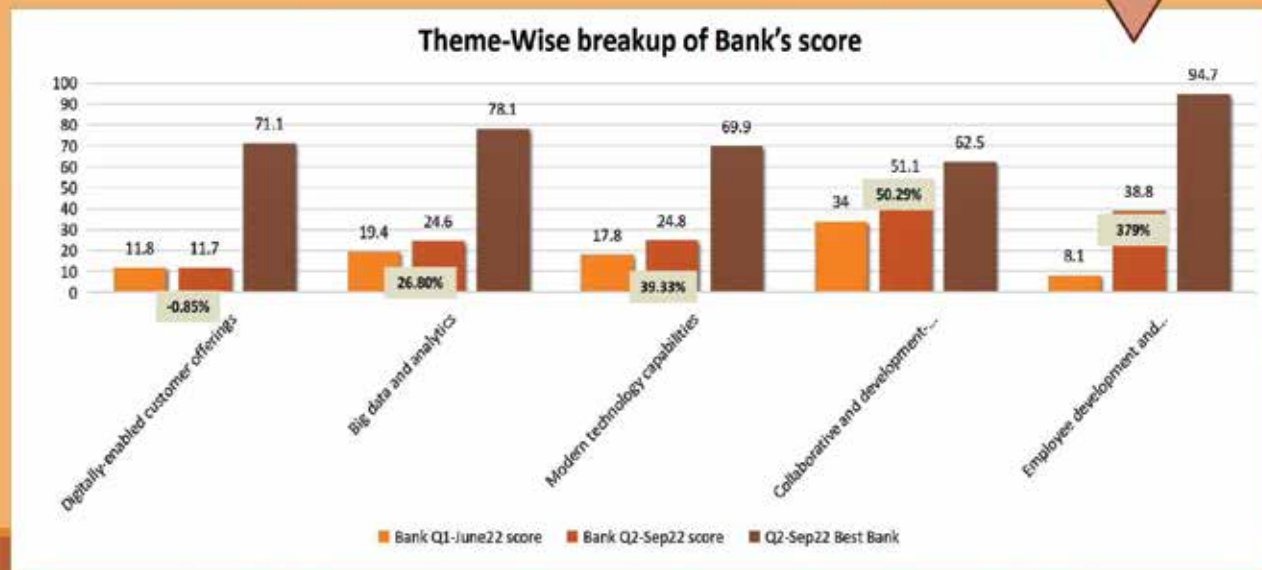
<b>17.9</b>	<b>25.4</b>
Mar-22 score	Sep-22 score

Baseline Rank  
12

Sep-22 Rank

**11**

### Theme-Wise breakup of Bank's score



## Key Highlights of EASE 5.0 Based on Q2 Results

- ❖ Bank's ranking improved to 11th position from 12th position in overall scoring.
- ❖ Bank's overall score improved by staggering 41% in Q2(FY22-23) which was the highest among all the PSB's. It was 17.9 in Baseline(Q4 FY21-22) and increased to 25.4 in Q2(FY 22-23).
- ❖ Bank was ranked Third for its performance in Theme 4 (Collaboratively and development focused banking) of EASE 5.0

## MSME Banking Excellence Award



Our Bank is in receipt of “Best Emerging Bank Award” of CIMSME in a MSME Banking Excellence Awards Ceremony held on 23.02.2023. The Award was handed over by Shri Gajendra Singh Shekhawat Ji Hon’ble Union Minister of Jal Shakti to Shri Kollegal V Raghavendra, Executive Director.

ੴ ਸ੍ਰੀ ਗੁਰੂਗ੍ਰੰਥ ਸਾਹਿਬ ਜੀ ਕੀ ਭਰਮਰਿ

ਪੰਜਾਬ ਈਂਡ ਸਿੰਥ ਬੈਂਕ  
(ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਉਪਕਰਣ)



Punjab & Sind Bank  
(A Govt. of India Undertaking)



ਪੰਜਾਬ ਐਂਡ ਸਿੰਥ ਬੈਂਕ  
(ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਉਪਕਰਣ)

Where service is a way of life



# PSB Pension Sanrakshan Yojana



**Pension Scheme Covered:**  
Central Civil/Railway/  
Postal/Defence/Telecom  
Punjab State & other States  
Other Pensions



**Free  
Personal  
Accidental  
Insurance  
of Rs.5 Lac**  
(will be available  
soon)



**Free  
Debit Card  
Issuance**



**Free SMS  
Including  
Pension  
Breakup**



**Free One  
DD Issuance  
Charge  
Per Quarter**



**Auto  
Sweep  
Flexi FDR**



**Easy  
Pre-approved  
personal loan**



**PSB-GAURAV  
apna ghar  
scheme for  
defence  
personnals**



**Jeevan  
Pramaan  
facility/  
biometric/face  
authentication/  
video life certificate**



**Free of cost  
Door step  
Banking for  
Life Certificate  
Collection**

**Door step banking toll free numbers**

Atyati technologies: ☎18001037188

Integra micro systems: ☎18001213721

Punjab & Sind Bank(Pension cell) -011-25281210/11

Email - cppo@psb.co.in

For further details, please contact our nearest Branch or Visit us at: <https://punjabandsindbank.co.in>



1800 419 8300 (Toll Free)

Follow us @PSBIndOfficial



प्रधान कार्यालय : 21, राजेन्द्र प्लेस, नई दिल्ली-110008, फोन: 011-25720849, 25812922, ई-मेल: ho.customerexcellence@psb.co.in  
Head Office:21, Rajendra Place, New Delhi-110008, Phone: 011-25720849, 25812922, E-mail: ho.customerexcellence@psb.co.in

T&C Apply