pnb

ग्राहक केंद्रित डगर
भविष्य पर नज़र

IN STEP WITH TODAY IN TOUCH WITH TOMORROW

pnb one
just one app

वार्षिक रिपोर्ट
ANNUAL REPORT
2021-22

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, पंजाब नैशनल बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी स्वर्गीय लाला लाजपत राय जी को गणतंत्र दिवस के अवसर पर पीएनबी प्रधान कार्यालय द्वारका, नई दिल्ली में श्रद्धांजली अर्पित करते हुए।

Shri. Atul Kumar Goel, MD & CEO paying tribute to Punjab Kesri Lt. Lala Lajpat Rai ji, founder Punjab National Bank, On occassion of Republic Day at PNB Head Office, Dwarka, New Delhi

श्री अतुल कुमार गोयल, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, श्री विजय दुबे, कार्यपालक निदेशक, श्री स्वरूप कुमार साहा, कार्यपालक निदेशक, श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक एवं श्री विजय कुमार त्यागी, सीवीओ द्वारा दिनांक 15.03.2022 को उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर ग्राहक सेवा एवं डोरस्टेप बैंकिंग पर पुस्तिका का विमोचन

Launch of Booklet on Customer Service & Doorstep Banking by Sh. Atul Kumar Goel, MD & CEO, Sh. Vijay Dube, Executive Director, Sh. Swarup Kumar Saha, Executive Director, Sh. Kalyan Kumar, Executive Director & Sh. Vijay Kumar Tyagi, CVO on the occasion of Consumer Rights Day on 15.03.2022

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के डेस्क से

From the Managing Director and CEO's Desk

प्रिय शेयरधारकों,

वित्तीय वर्ष 2021–22 में, प्रथम छमाही के दौरान गहन संपर्क क्षेत्र पर कोविड–19 के प्रभाव के बावजूद अर्थव्यवस्था ने गति प्राप्त करना प्रारम्भ कर दिया। पिछले दो वर्षों के दौरान, कोविड के कारण हुए व्यवधान ने जीवन के हर पहलू को प्रभावित किया है और हमारे जीने के तरीके को बदल दिया है। महामारी ने दुनिया भर में कारोबार को चलाने के लिए प्रौद्योगिकी को मुख्य प्रवर्तक बना दिया है। चूंकि बैंकिंग सेवाएं दूरस्थ रूप से भी दी जा सकती हैं, भुगतान, बचत और कुछ हद तक क्रेडिट प्रदाता के रूप में वास्तविक क्षेत्र के साथ इस क्षेत्र के जुड़ाव ने कोविड–19 संकट के नकारात्मक प्रभाव को सीमित कर दिया। वित्तीय नियामकों और भारत सरकार द्वारा महत्वपूर्ण नीतिगत कार्रवाइयों के माध्यम से, बैंकिंग क्षेत्र ने कम राजस्व की अवधि के दौरान व्यवसाय प्रतिष्ठानों और परिवारों के लिए सहायक की भूमिका निभाई है।

इस पृष्ठभूमि में, बैंक ने अपने कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए हमारे ग्राहकों को निरंतर सेवाएं प्रदान की हैं। चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों के बावजूद, बैंक ने इस वित्तीय वर्ष में वृद्धि दर्ज की है। वित्तीय वर्ष 2021–22 की वार्षिक रिपोर्ट गत वर्ष की प्रमुख विशेषताओं, विस्तृत निष्पादन और पहलों का एक प्रतिबिंब है जो बैंक के प्रगति पथ को दर्शाता है। हमने परिवर्तनकारी विकास को जारी रखते हुए कारोबार और लाभ दोनों में वृद्धि दर्ज की है।

आर्थिक अवलोकन

वैश्विक अर्थव्यवस्था

वैश्विक अर्थव्यवस्था ने कैलेंडर वर्ष (CY) 2021 में 6.1 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की। वैश्विक सुधार जारी रहा लेकिन महामारी के कारण इसकी गति धीमी रही। विश्व अर्थव्यवस्था अब कोविड–19 के फिर से उभरने, मुद्रास्फीति, सरकारी खर्च में कमी और मौद्रिक नीतियों के सामान्यीकरण का एक साथ सामना कर रही है। रूस–यूक्रेन युद्ध का नया संकट और चीन में बार–बार और व्यापक लॉकडाउन आपूर्ति और मांग के तनाव को बढ़ा रहे हैं, उपभोक्ताओं की भावना को नुकसान पहुंचा रहे हैं और यह वैश्विक आर्थिक विकास के लिए खतरा है।

आर्थिक संभावनाओं में जोखिम चुनौतीपूर्ण हो गए हैं क्योंकि युद्ध का प्रभाव मुख्य रूप से पण्य बाजारों, व्यापार और वित्तीय संबंधों के माध्यम से अन्य देशों में फैलता है। IMF ने अपने वर्ल्ड इकोनॉमिक आउटलुक अप्रैल 2022

Dear Shareholders,

In the Financial Year 2021-22, the economy started gaining momentum despite the impact of COVID-19 on the contact intensive sector in the first half. During the last couple of years, the disruption due to COVID-19 has impacted every aspect of life and has altered the way we live. The pandemic turned much attention towards technology as a key enabler, for sustaining businesses across the globe. Since banking services can also be given remotely, the linkage of the sector with the real sector as provider of payment, savings and to some extent on credit, limited the negative effect of the COVID-19 crisis. The banking sector played the role of supporting firms and households during period of lower revenues, through important policy actions by Financial Regulators and Governments.

Amidst this backdrop, the Bank provided continuous services to our customers while ensuring the safety of our employees. Despite challenging circumstances, the Bank posted growth in this Financial Year. The Annual Report, FY 2021-22 is a reflection of the year bygone sharing major highlights, detailed performance and initiatives as the Bank treaded on its growth trajectory. We continued to pursue transformational development and recorded growth in both business and profit.

Economic Overview

The Global Economy

The global economy rebounded in Calendar Year (CY) 2021 posting a growth of 6.1 per cent. The global recovery continued but momentum was weakened, hobbled by the pandemic. The world economy now is simultaneously facing re-emergence of COVID-19, inflation, scaling back of government spending and normalization of monetary policies. The new crisis of Russia-Ukraine war and frequent and wider-ranging lockdowns in China is exacerbating supply and demand tensions, damaging consumer sentiment and is threatening global economic growth.

Risks to economic prospects have become challenging as the spill over of the war spreads to other countries mainly through commodity markets, trade, and financial linkages. IMF in its

के अंक में वैश्विक विकास के, CY 2021 में अनुमानित 6.1 प्रतिशत से कम होकर CY 2022 के साथ–साथ CY 2023 में 3.6 प्रतिशत रहने का अनुमान जताया है।

अधिकांश अर्थव्यवस्थाओं के लिए महंगाई चिंता का एक अन्य विषय बनी, जिसका कारण युद्ध जनित उपभोक्ता वस्तुओं के मूल्य में हुई वृद्धि से वैश्विक आपूर्ति में आई बाधा है।

100 डॉलर प्रति बैरल से अधिक की तेल की कीमतें बड़े पैमाने पर आयात–निर्भर देशों की अर्थव्यवस्थाओं पर और विशेष रूप से दक्षिण एशियाई देशों पर भारी पड़ रही हैं जिसने इन देशों को बढ़ती कीमतों, जीडीपी वृद्धि में गिरावट और विदेशी मुद्रा भंडार में कमी के साथ संकट के कगार पर धकेल दिया है।

अर्थव्यवस्थाओं के सामने, महंगाई से निपटने और बहाली को सुरक्षित रखने के मध्य; तथा समाज के कमजोर वर्गों की सहायता करने और राजकोषीय बफर के पुनर्निर्माण के बीच सामंजस्य बिठाने के दो कठिन नीतिगत पक्ष हैं। ऐसी परिस्थितियों में, प्रतिबंधों को लागू करने के कारण आगे होने वाले आर्थिक विखंडन को रोकने के लिए भू–राजनीतिक संकट का सामना करने के प्रयास करने की आवश्यकता है। इसके अलावा, वैश्विक तरलता बनाए रखना, ऋण संकट का प्रबंधन करना और जलवायु परिवर्तन से निपटना आवश्यक है। परिवारों और व्यवसायिक प्रतिष्ठानों को लक्षित समर्थन, विकास को बढ़ाने वाले निवेश को स्थान प्रदान करेगा। वस्तुओं के व्यापार संबंधी नीतियों में सुधार देशों को वैश्विक व्यापार परिदृश्य में बदलाव का लाभ उठाने में सक्षम बनाएगा। कौशल में सुधार और बढती प्रतिस्पर्धा नई डिजिटल तकनीकों को अपनाने की क्षमता और प्रोत्साहन को सुदृढ़ करेगी।

भारतीय अर्थव्यवस्था

राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय (एनएसओ) द्वारा जारी वित्त वर्ष 2021–22 के अनंतिम अनुमानों ने भारत के वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की वृद्धि को 8.7 प्रतिशत पर रखा। आर्थिक गतिविधि जो तीसरी लहर का प्रभाव कम होने, वैश्विक टीकाकरण की तीव्र प्रगति और सहायक राजकोषीय और मौद्रिक नीतियों के कारण सुधर रही थी, को अब बिगड़ते भू–राजनीतिक घटनाक्रम और वैश्विक कमोडिटी कीमतों में तीव्र वृद्धि तथा कमजोर वैश्विक विकास परिदृश्य के कारण विपरीत परिस्थितियों का सामना करना पड़ रहा है।

भू–राजनीतिक संघर्ष के कारण आपूर्ति बाधाओं और बढ़ते मुद्रास्फीति जोखिमों का हवाला देते हुए विभिन्न एजेंसियों द्वारा जीडीपी विकास दर अनुमानों को कम कर दिया गया है। मार्च 2022 के लिए थोक और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक क्रमशः 14.55 प्रतिशत और 6.95 प्रतिशत था। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) पिछले चार महीनों से आरबीआई की लक्षित सीमा की ऊपरी सीमा से अधिक बना रहा। मौद्रिक और राजकोषीय दोनों मोर्चों पर बाधाएं होने से, बहाली का रास्ता नई चुनौतियों से प्रभावित होगा।

हालांकि, चुनौतियों के बावजूद, अर्थव्यवस्था को विभिन्न सरकारी सुधारों से बहुत महत्वपूर्ण समर्थन मिलेगा, विशेष रूप से 500–गीगावाट (जीडब्ल्यू) हरित ऊर्जा योजना, उत्पादन–लिंक्ड प्रोत्साहन (पीएलआई) विनिर्माण समर्थन, डिजिटल अर्थव्यवस्था ड्राइव, 145 लाख करोड़ रुपये–प्लस बुनियादी ढांचा पाइपलाइन, और सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) के लिए लक्षित प्रोत्साहन। भारत ने 2020 में 1.9

World Economic Outlook April, 2022 issue, has projected Global growth to slow from an estimated 6.1 per cent in CY 2021 to 3.6 per cent in CY 2022 as well as CY 2023.

Inflation has emerged as another cause of concern for most economies due to global supply shocks driven by war-induced commodity price increase.

Oil prices of more than $100 per barrel are weighing heavily on the economies of import-dependent countries at large and particularly on South Asian nations and these nations have been pushed on the brink of crisis with rising prices, declining GDP growth and depleting foreign exchange reserves.

The two difficult policy trade-offs faced by the economies are between tackling inflation and safeguarding the recovery; and between supporting the vulnerable sections of the society and rebuilding fiscal buffers. In such circumstances, efforts are needed to respond to the geo-political crisis to prevent further economic fragmentation due to imposition of sanctions. Apart from the same, it is essential to maintain global liquidity, manage debt distress, and tackle climate change. Targeted support to households and firms would provide the space for growth enhancing investment. Reform of trade-related policies in goods would enable countries to take advantage of shifts in the global trade landscape. Improving skills and enhancing competition would strengthen the capacity and incentive to adopt new digital technologies.

The Indian Economy

The Provisional Estimates for FY 2021-22 released by the National Statistical Office (NSO) placed India's real Gross Domestic Product (GDP) growth at 8.7 per cent. Economic activity which was recovering with the ebbing of the third wave, rapid stride towards universal vaccination, and supportive fiscal and monetary policies, now faces significant headwinds from the worsening geopolitical developments and the accompanying sharp rise in global commodity prices and weakening global growth outlook.

The GDP growth rate projections has been lowered down by various agencies citing worsening supply bottlenecks and rising inflation risks caused by the geo-political conflict. The Wholesale and Consumer Price Index for March, 2022 was at 14.55 per cent and 6.95 per cent, respectively. The CPI has remained above the upper limit of RBI's targeted range for last four months. With limitation on both monetary and fiscal front, the path to recovery will be marred by fresh challenges.

However, despite the challenges, the economy will get the much needed push from various government reforms notably the 500-gigawatt (GW) green energy plan, Production-Linked Incentive (PLI) manufacturing push, digital economy drive, Rs 145 lakh crore-plus infrastructure pipeline, and targeted incentives for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs).

ट्रिलियन डॉलर की नैशनल इंफ्रास्ट्रक्चर पाइपलाइन (एनआईपी) शुरू की, जो इंफ्रास्ट्रक्चर सेक्टर को बढ़ावा देगी। केंद्रीय बजट में शुरू की गई पीएम गति शक्ति आर्थिक विकास और सतत विकास के लिए एक परिवर्तनकारी दृष्टिकोण है। यह अगले 25 वर्षों के अमृत काल – 75 वर्ष के भारत से 100 वर्ष के भारत तक अर्थव्यवस्था को गति प्रदान करेगी।

इन सभी घटनाक्रमों से संकेत मिलता है कि भारतीय अर्थव्यवस्था वित्त वर्ष 2022–23 के दौरान चुनौतियों का सामना करने के लिए पूर्ण रूप से तैयार है और दुनिया की सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था बनी रहेगी।

बैंकिंग क्षेत्र की गतिविधियां

बैंकिंग क्षेत्र को नियामक और सरकार के उपायों से महत्वपूर्ण समर्थन प्राप्त हुआ, जिसने महामारी से जुड़े तनाव को प्रबंधित करने में सहायता की। 25 मार्च, 2022 तक, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा गैर–खाद्य ऋण गत वर्ष इसी अवधि के दौरान 4.5 प्रतिशत से वर्ष–दर–वर्ष वृद्धि के साथ 9.7 प्रतिशत रहा। सरकार द्वारा विभिन्न योजनाओं के माध्यम से प्राप्त सहायता से लगभग सभी क्षेत्रों में ऋण वृद्धि में सहयोग मिला।

वित्त वर्ष 2021–22 के दौरान एससीबी की आस्ति गुणवत्ता में और सुधार हुआ, समग्र गैर–निष्पादित आस्ति (एनपीए) अनुपात दिसंबर 2021 में घटकर 6.5 प्रतिशत हो गया, जो एक साल पहले 6.8 प्रतिशत था, जो उद्योग के ऋण में कम एनपीए होने के कारण था। बैंकों ने पूंजी जुटाकर और प्रावधान बफर जोड़कर अपनी वित्तीय स्थिति को सुदृढ़ बनाए रखा।

बढ़ी हुई मुद्रास्फीति पर लगाम लगाने के लिए, रिजर्व बैंक ने मई 22 में रेपो दर में बढ़ोतरी की और इसका असर बैंक की उधार और जमा दर पर पड़ने की संभावना है। खपत और निवेश पर तत्काल प्रभाव सीमित होगा। आर्थिक गतिविधियों में व्यापक उछाल, सामान्य मानसून के पूर्वानुमान और निवेश चक्र तथा निर्यात की बहाली से विकास को समर्थन मिलेगा।

महामारी ने बैंकों को अपनी प्रौद्योगिकी रणनीतियों को फिर से परखने और डिजिटल/शाखा रहित बैंकिंग को सुदृढ़ करने के लिए मजबूर किया। अस्तित्व बनाए रखने और मौजूदा ग्राहकों को जोड़े रखने के लिए ग्राहक केंद्रित और ग्राहक पहले, संगठन बनना आवश्यक है।

अब मैं आपके साथ वित्त वर्ष 2021–22 के दौरान आपके बैंक के कुछ प्रमुख कार्य निष्पादन की विशेषताओं को साझा करूंगा।

वित्तीय प्रदर्शनः

एक चुनौतीपूर्ण वर्ष के बावजूद, बैंक ने 31 मार्च, 2022 को रु.7,85,104 करोड़ के सकल वैश्विक अग्रिम और रु.11,46,218 करोड़ की सकल वैश्विक जमाराशि के साथ रु.19,31,322 करोड़ का सकल वैश्विक कारोबार प्राप्त किया।
47.43 प्रतिशत के घरेलू कासा शेयर के साथ बैंक की कम लागत वाली फ्रैंचाइज़ पिछले वर्ष की तुलना में 195 बीपीएस सुधर कर, मजबूत बनी रही। चालू और बचत जमाराशियां (कासा) रु. 5,33,654 करोड़ रहीं। वित्त वर्ष 2021–22 के दौरान चालू और बचत राशियों में 8 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि हुई। जमा राशियों की वैश्विक लागत 3.99 प्रतिशत रही।

वित्त वर्ष 2021–22 के लिए, बैंक के लाभप्रदता मानदंड और अनुपात स्थिर

India launched the $1.9-trillion National Infrastructure Pipeline (NIP) in 2020 which will give boost to the infrastructure sector. PM Gati Shakti launched in the Union Budget is a transformative approach for economic growth and sustainable development. It will steer the economy over the AmritKaal of the next 25 years – from India at 75 to India at 100.

All these developments indicate that the Indian economy is well placed to take on the challenges during FY 2022-23 and will continue to remain the fastest growing economy in the world.

Developments in the Banking Sector

The Banking sector was well supported by the measures from Regulator and Government which helped manage the pandemic linked stress. As on March 25, 2022, Non Food credit by Scheduled Commercial Banks rose by 9.7 per cent on YoY basis from 4.5 per cent during the corresponding period of previous year. Support from the Government through various schemes aided credit growth in almost all sectors.

The asset quality of SCBs improved further during FY 2021-22, with the overall non-performing assets (NPA) ratio declining to 6.5 per cent in December 2021 from 6.8 per cent a year ago, driven by lower NPAs in credit to industry. Banks continued to strengthen their financials by raising capital and adding to provision buffers.

To rein in elevated inflation, Reserve Bank hiked Repo Rate in May, 2022 and this will likely to have an impact on Bank's lending and deposits rate. The immediate impact on consumption and investment will be limited. The growth will be supported by a broad rebound in economic activity, the forecast of a normal monsoon and a revival in the investment cycle and exports.

The pandemic forced banks to re-examine their technology strategies and strengthen digital/branchless banking. Becoming a customer centric and customer first organization is essential to ensure survival and retain existing customers.

I would now share with you some of key performance highlights of your Bank during the FY 2021-22.

Financial Performance:

In spite of a challenging year, the Bank reached the mark of Rs. 19,31,322 Crore in Gross Global Business as on 31st March, 2022 with Gross Global Advances at Rs. 7,85,104 Crore and Gross Global Deposit at Rs. 11,46,218 Crore.

Bank's low cost franchise remained robust with the Domestic CASA share at 47.43 per cent an improvement of 195 bps over last year. Current and Saving Deposits (CASA) were at Rs. 5,33,654 Crore. The Current and Savings during FY 2021-22 grew by more than 8 per cent. The global cost of deposit was contained at 3.99 per cent.

For the FY 2021-22, Bank's profitability parameters and ratios

रहे। बैंक का परिचालन लाभ रु.20,761 करोड़ था। शुद्ध लाभ 71 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2020–21 के रु.2022 करोड़ से वित्त वर्ष 2021–22 में रु. 3457 करोड़ हो गया।

वित्त वर्ष 2021–22 के दौरान आस्तियों पर प्रतिलाभ और इक्विटी पर प्रतिलाभ में क्रमशः 0.26 प्रतिशत और 5.96 प्रतिशत का सुधार हुआ। प्रमुख उत्पादकता मानदंड, प्रति कर्मचारी कारोबार 31 मार्च, 2022 में बढ़कर रु.1941 लाख रुपये हो गया। वित्त वर्ष 2021–22 में घरेलू और वैश्विक शुद्ध ब्याज मार्जिन (एनआईएम) क्रमशः 2.79 प्रतिशत और 2.71 प्रतिशत रहा।

आस्ति गुणवत्ता और पूंजी पर्याप्तता

एनपीए के स्तर में क्रमिक कमी देखी गई है और 31 मार्च, 2022 को सकल एनपीए घटकर 92,448 करोड़ और शुद्ध एनपीए रु.34,909 करोड़ हो गया है, जो पिछले वर्ष क्रमशः रु. 1,04,423 करोड़ और रु. 38,576 करोड़ था। सकल एनपीए अनुपात 234 बीपीएस सुधरकर 11.78 प्रतिशत रहा, शुद्ध एनपीए अनुपात में 93 बीपीएस का सुधार हुआ और 31 मार्च 2022 को यह 4.80 प्रतिशत था। प्रावधान कवरेज अनुपात (पीसीआर) (टीडब्ल्यूओ सहित) 31 मार्च, 2021 के 80.14 प्रतिशत से 31 मार्च'22 को 146 बीपीएस सुधरकर 81.60 प्रतिशत हो गया।

आस्ति गुणवत्ता में सुधार हमारा प्रमुख उद्देश्य रहा है। एनपीए प्रबंधन के लिए बैंक द्वारा शुरू किए गए सस्त्रा पोर्टल में एकबारगी समझौता (ओटीएस), वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्रचना एवं प्रतिभूति हित का प्रवर्तन (सरफेसी), ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी), नेशनल कंपनी लॉ ट्रिब्यूनल (एनसीएलटी) और इरादतन चूककर्ता के लिए 5 अलग–अलग मॉड्यूल हैं। इस वसूली प्रबंधन पोर्टल के माध्यम से, एक उधारकर्ता की प्रमुख वसूली कार्रवाईयों की स्थिति का पता एक स्थान पर ही लगाया जा सकता है। प्रभावी निगरानी के लिए, स्टैंडअलोन डीआरटी और सरफेसी पोर्टलों को सस्त्र पोर्टल में अलग मॉड्यूल के रूप में पुनः कॉन्फ़िगर किया गया है।

इसके अलावा, बैंक के वसूली और वाद संबंधी कार्यों के डिजिटलीकरण और स्वचालन के लिए एक नया व्यापक एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर विकसित किया जा रहा है, जो एनपीए खातों में सभी प्रमुख वसूली कार्रवाईयों की संपूर्ण प्रोसेसिंग करेगा।

वित्त वर्ष 2021–22 के दौरान, बैंक ने क्यूआईपी के माध्यम से रु. 1800 करोड़ की इक्विटी पूंजी, टियर– II बॉन्ड के माध्यम से रु. 1919 करोड़ और एटी –1 बॉन्ड के माध्यम से रु. 3971 करोड़ जुटाए हैं।

31 मार्च 2022 को बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात 14.50 प्रतिशत हो गया, जिसमें टियर– I पूंजी 11.73 प्रतिशत और सीईटी1 10.56 प्रतिशत था। बैंक ने कम जोखिम प्रोफाइल वाले बेहतर रेटेड उधारकर्ताओं को लक्षित करके सतत कारोबार विकास पर अपना ध्यान केन्द्रित किया।

तकनीकी नवाचार और डिजिटलीकरण

अत्याधुनिक तकनीकों को अपनाने से बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में भी महत्वपूर्ण प्रगति हुई है।

वित्तीय सेवा उद्योग के भीतर और बाहर, विशिष्ट डिजिटल पेशकश और नवोन्नमेषी उपयोगकर्ता अनुभव ग्राहकों की अपेक्षाओं के स्तर को बढ़ाते रहे हैं। डिजिटल कंटेंट और मार्केटिंग को महत्वपूर्ण माना जाता है क्योंकि उपलब्ध सेवाओं के बारे में जानने के लिए ग्राहक अब उन पर भरोसा करते हैं।

remained stable. Bank's Operating Profit was at Rs. 20,761 Crore. Net Profit grew by 71 per cent in FY 2021-22 to Rs. 3457 Crore from Rs. 2022 Crore in FY 2020-21.

Return on Assets and Return on Equity improved to 0.26 per cent and 5.96 per cent respectively during FY 2021-22. The key productivity parameter, Business per employee increased to Rs. 1941 lakh in 31st March, 2022. The domestic and global Net Interest Margin (NIM) stood at 2.79 per cent and 2.71 per cent respectively in FY 2021-22.

Asset Quality and Capital Adequacy

Level of NPAs have seen sequential reduction with Gross NPA reducing to Rs. 92,448 crore as on 31st March, 2022 and Net NPA reducing to Rs. 34,909 crore from Rs. 1,04,423 crore and Rs. 38,576 crore respectively. Gross NPA ratio improved by 234 bps to 11.78 per cent, Net NPA ratio improved by 93 bps and was at 4.80 per cent on 31st March, 2022. Provision Coverage Ratio (PCR) (incl. TWO) improved by 146 bps to 81.60 per cent as on 31st March, 2022 from 80.14 per cent as on 31st March, 2021.

Improving asset quality continues to be our prime focus. The SASTRA portal rolled out by bank for NPA management has 5 different modules for One Time Settlement (OTS), Securitization and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest (SARFAESI), Debts Recovery Tribunals (DRT), National Company Law Tribunal (NCLT) & Wilful Default. Through this recovery management portal, status of major recovery actions of a Borrower can be ascertained at a single place. For effective monitoring, standalone DRT and SARFAESI Portals have been re-configured as separate modules in the SASTRA Portal.

Further, a new comprehensive application software for digitalization & automation of Bank's recovery & litigation functions is being developed which will provide end-to-end processing of all major recovery actions in NPA Accounts.

During FY 2021-22, Bank raised equity of Rs. 1800 Crore through QIP, Rs. 1919 Crore through Tier -II Bonds and Rs. 3971 Crore through AT-1 Bonds.

The Capital Adequacy ratio of the Bank improved to 14.50 per cent as on 31st March, 2022 with Tier-I capital at 11.73 per cent and CET1 of 10.56 per cent. The focus of the bank was on sustainable business growth by targeting better rated borrowers with low risk profile.

Technology Initiatives and Digitalisation

Embracing futuristic technologies has gained significant momentum across the banking and financial sector as well.

Both within and beyond the financial services industry, unique digital offerings and innovative user experiences continue to raise the bar of customer expectations. Digital content and marketing has assumed importance considering the customers now rely on them to learn about the services available.

पिछले एक दशक में तकनीक ने हमारी दुनिया को बिल्कुल पलट दिया है। अल्ट्रा–हाई–स्पीड कनेक्टिविटी के आगमन के साथ, ग्राहकों के साथ हमारे जुड़ने का तरीका भी विकसित हुआ है। आज, छोटे से छोटे लेन–देन में भी कई टच पॉइंट्स और जटिल बहु–स्तरीय पारस्परिक क्रिया शामिल है। व्यापार पहले से कहीं अधिक जटिल हो गया है। प्रतिस्पर्धी और जोखिम मुक्त रहने के लिए निर्णय लेने में प्रौद्योगिकी–सक्षमता अनिवार्य है।

हमने कारोबार निष्पादन की निगरानी के लिए एक व्यापक डैशबोर्ड पीएनबी 360 विकसित किया है। इसे बैंक के अत्याधुनिक विश्लेषण टूल की एंटरप्राइज़ डेटा वेयरहाउस क्षमताओं का लाभ उठाने वाली शाखाओं की दिन–प्रतिदिन की आवश्यकताओं को कैप्चर करने के लिए विकसित किया गया है। अगले चरण में, इस टूल को और बेहतर बनाया जाएगा।

उपरोक्त के अलावा, बैंक ने कई पहलें की हैं जैसे कि भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) विकल्प जिसे मोबाइल ऐप–पीएनबी वन में "कहीं भी, कभी भी" बिल भुगतान के लिए प्रदान किया जा रहा है, पोजेटिव पे सिस्टम (पीपीएस) एक इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण प्रणाली हैं, जो ग्राहकों को बैंक द्वारा चेक प्रोसेस करने से पहले चेक विवरण बैंक के साथ डिजिटल मोड में साझा करने की अनुमति देती है, सक्रिय डेबिट कार्ड आदि रखने वाले इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ताओं को पासवर्ड के ऑनलाइन रीसेट की सुविधा देना आदि, एएसबीए को पीएनबी वन में शामिल किया गया है जिससे निवेशक 24 * 7 आधार पर आईपीओ में अंशदान कर सकते हैं।

डिजिटल बैंकिंग को उपयोगकर्ता अनुकूल बनाने हेतु इसमें हमारे शारीरिक रूप से अक्षम ग्राहकों के लिए दो नई पहलों को शामिल किया गया है। JAWS (जॉब एक्सेस विद स्पीच) जैसे स्क्रीन रीडिंग सॉफ्टवेयर, जो टेक्स्ट टू स्पीच की सुविधा देता है, का उपयोग करके दृष्टिबाधित ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं और वे मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का भी लाभ उठा सकते हैं क्योंकि पीएनबी वन में वॉयस इनेबल्ड सहायता शुरू की गई है।

डोरस्टेप बैंकिंग को सुविधाजनक बनाने हेतु डिजिटलीकरण को बढ़ावा देने के लिए ग्राहकों को उनके पंजीकृत पते पर डेबिट कार्ड प्राप्त हो रहा है। ग्राहकों को डिजिटल चैनल के माध्यम से डेबिट कार्ड पिन सेट करके उनके पंजीकृत पते पर दिए गए डेबिट कार्ड को सक्रिय करने की सुविधा भी दी गई है। कार्ड रहित नकदी निकासी सुविधा शुरू की गई है जो बिना डेबिट कार्ड के पीएनबी के एटीएम से नकद निकासी की सुविधा प्रदान करती है।

बैंक ने वर्चुअल डेबिट कार्ड लॉन्च किया है जिसका उपयोग सभी मर्चेंट साइटों पर सेकेंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन के माध्यम से ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए किया जा सकता है। बैंक की सेवाओं, उत्पादों, लोकेटरों, वित्तीय कैलकुलेटरों और सभी ऐप के बारे में एक ही स्थान पर जानकारी प्रदान करने के लिए बैंक के ग्राहकों के साथ–साथ गैर–ग्राहकों के लिए पीएनबी पर्सनल एडवाइजर– पीएनबी पीए नामक एक अम्ब्रेला एप्लिकेशन विकसित की गई है।

बदलते परिवेश को ध्यान में रखते हुए, बैंक पूर्ण डिजिटल परिवर्तन लाने के लिए नीति में बदलाव के साथ–साथ एक व्यापक समाधान तैयार विकसित और कार्यान्वित करेगा, जिससे, व्यावसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करने, ईज़ (EASE) की बेंचमार्क आवश्यकताओं का अनुपालन करने, आंतरिक

In the last decade technology has turned our world on its head. With the advent of ultra-high-speed connectivity, the way we engage with customers has also evolved. Today, even the smallest of transactions involve multiple touch points and complex multi-layered interactions. Business has become more intricate than ever before. To remain competitive and risk-free, technology-enablement in decision-making is indispensable.

We have developed PNB 360, a comprehensive dashboard to monitor business performance. It has been developed to capture the day to day requirements of branches leveraging the enterprise data warehouse capabilities of Bank's state of art analysis tool. In the next phase, further enhancement of this tool will be done.

Apart from above, the Bank undertook several initiatives such as Bharat Bill Payment System (BBPS) option is being provided in mobile app-PNB ONE for "anywhere, anytime" bill payment, Positive Pay System (PPS) an electronic authentication system allowing customers to share the cheque details with Bank in digital mode before the Bank processes it, enabling online reset of password(s) for Internet Banking users having active debit card etc. ASBA have been included in PNB ONE facilitating investors to subscribe IPO 24*7.

Two new initiatives were incorporated in digital banking to make it user friendly for our physically challenged customers. The visually impaired customers by using screen reading software like JAWS (Job Access With Speech) which facilitates Text to Speech can avail internet banking services and they can also avail mobile banking services as voice enabled assistance have been introduced in PNB ONE.

To promote digitisation, to facilitate banking at doorstep the customers are receiving the Debit Card at their registered address. Customers have also been facilitated to activate the Debit Card delivered at their registered address by setting Debit Card PIN through digital channel. Cardless cash withdrawal facility has been launched which allows cash withdrawal facility from PNB ATMs without debit card.

Bank has launched Virtual Debit Card which can be used for e-Commerce transactions at all merchant sites through second factor authentication. An umbrella application namely PNB Personal Advisor- PNB PA has been developed for customers as well as non- customers of the Bank to provide information on Bank's services, products, locators, financial calculators and all apps at one place.

In the wake of changing environment, Bank shall design, develop and implement a comprehensive solution along with change in policy to bring complete Digital transformation, thereby, enabling and optimizing the organization for the future in terms of achieving business goals, complying with benchmark needs

प्रक्रियाओं के सम्पूर्ण डिजिटलीकरण, नियामक ढांचे और अन्य नियामक आवश्यकताओं द्वारा अनुमत अन्य आगामी डिजिटल अवसरों के संदर्भ में संगठन को भविष्य के लिए सक्षम और अनुकूलित किया जा सके।

एमएसएमई ऋण

कोविड–19 के बाद गंभीर आपूर्ति व्यवधान और मांग में गिरावट के कारण एमएसएमई क्षेत्र को व्यापार निरंतरता बनाए रखने में सबसे अधिक नुकसान हुआ। सरकार ने इस क्षेत्र को अत्यधिक आवश्यक समर्थन प्रदान करने के लिए कई उपाय शुरू किए।

बैंक ने विभिन्न योजनाओं जैसे गारंटीड आपातकालीन ऋण व्यवस्था (जीईसीएल), तनावग्रस्त एमएसएमई के लिए गौण ऋण हेतु ऋण गारंटी योजना (सीजीएसएसडी), सड़क विक्रेताओं के लिए प्रधान मंत्री आत्मनिर्भर निधि (पीएम स्वनिधि), प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के तहत प्रदान किये गए शिशु ऋण के शीघ्र पुनर्भुगतान पर 2% की ब्याज अनुदान योजना, पीएनबी कोविड–19 आपातकालीन ऋण सुविधा (पीएनबी–सीईसीएफ) आदि के माध्यम से अपनी रणनीतिक विकास योजना में एमएसएमई के वित्तपोषण को सर्वोच्च महत्व दिया है।

अनुकूलित आईटी आधारित समाधान अर्थात पीएनबी लेंस के माध्यम से एमएसएमई को डिजिटल ऋण देने पर अपेक्षित जोर दिया गया है। मूल्यांकन प्रक्रिया की दक्षता बढ़ाने, टीएटी को कम करने और छोटे उधारकर्ताओं को सुलभता प्रदान करने के लिए ई–नवीनीकरण योजना (ऋण सुविधाओं के स्वतः नवीनीकरण के लिए एक प्रणाली) की शुरुआत की गई है। पीएनबी ई–मुद्रा (शिशु) योजना डिजिटल प्लेटफॉर्म के साथ–साथ psbloansin59minutes.com प्लेटफॉर्म के माध्यम से सूक्ष्म और लघु उद्यमियों की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए शुरू की गई थी।

जन प्रबंधन

कर्मचारियों का शिक्षण और विकास उनके कार्यनिष्पादन में सुधार के साथ–साथ प्रतिधारण के लिए महत्वपूर्ण है। नई वितरण प्रणाली को अपनाने और कौशल बढ़ाने हेतु प्रौद्योगिकी तथा चुनौतियों का सामना करने के लिए अधिकतम संख्या में कर्मचारियों को तैयार करके बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली विकसित हुई।

वर्ष के दौरान, बैंक ने कार्यबल के बीच शिक्षण और विकास को बढ़ावा देने के लिए कई नवोन्मेषी उपाय किए, जिससे लचीले समय पर निरंतर बेहतर सीखने का अनुभव प्रदान करना सुनिश्चित किया गया। प्रशिक्षण प्रणाली को रणनीतिक रूप से दीर्घकालिक कॉर्पोरेट लक्ष्यों के साथ जोड़ा गया है, जो वैश्विक वित्तीय और आर्थिक परिदृश्य की पृष्ठभूमि में प्रकट होता है।

नए उत्पादों को समझने और कर्मचारियों को उन परिवर्तनों के बारे में जानकारी देने के लिए, एक दैनिक पॉडकास्ट सेवा शुरू की गई है जिसमें कर्मचारियों के लाभ के लिए दैनिक आधार पर उत्पादों/प्रक्रियाओं/दिशानिर्देशों का संक्षिप्त विवरण परिचालित किया जाता है। स्टाफ के साथ साथ ग्राहकों के बीच इसकी विशेषताओं की बेहतर समझ को बढ़ावा देने के लिए 'पीएनबी वन' पर इंटरएक्टिव वीडियो लॉन्च किए गए हैं।

विभिन्न बैंकिंग प्रक्रियाओं पर समेकित दिशानिर्देशों/एसओपी/अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों/सामान्य त्रुटियों के साथ फील्ड पदाधिकारियों की

of EASE, end to end digitalisation of internal processes, other upcoming digital opportunities as permitted by regulatory framework and other regulatory requirements.

MSME Lending

MSME sector suffered the most in ensuring business continuity in the face of severe supply disruption and dipping demand after COVID-19. The Government initiated numerous measures to provide much needed thrust to the sector.

The Bank gave highest importance to financing MSME in their strategic growth plan through various schemes like Guaranteed Emergency Credit Line (GECL), Credit Guarantee Scheme for Subordinate Debt (CGSSD) for Stressed MSMEs, PM Street Vendor's AtmaNirbhar Nidhi (PM SVANidhi), Interest Subvention Scheme of 2% on Prompt Repayment of Shishu Loan extended under Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY), PNB COVID-19 Emergency Credit Facility (PNB-CECF), etc.

Digital lending to MSME has been given requisite thrust through customized IT based solution i.e. PNB LenS. Launch of e-RENEWAL scheme (a system for automatic renewal of credit facilities) has been introduced to increase efficiency of the appraisal process, reduce TAT and provide ease to small borrowers. PNB e- Mudra (Shishu) scheme was launched to meet the credit needs of the Micro and Small entrepreneur through Digital platform as well as through psbloansin59minutes.com platform.

People Management

The learning and development of employees is vital for their performance improvement as well as retention. The training system of the Bank evolved through adoption of new delivery systems and technology to upskill and prepare the maximum number of employees to face the challenges.

During the year, the Bank took a slew of innovative measures to promote learning and development amongst workforce, ensuring consistent delivery of an enhanced learning experience at flexible timings. The training system has been strategically aligned with the long term corporate goals, manifested in the backdrop of global financial and economic scenario.

To understand new products and to keep the staff abreast of those changes, a daily podcast service has been started wherein brief details of products/ processes/ guidelines are circulated for the benefit of the staff on daily basis. Interactive videos on 'PNB ONE' has been launched to promote better understanding of its features amongst staff as well as customers.

To facilitate field functionaries with consolidated guidelines/ SOPs/FAQs/common errors on different banking process,

सुविधा के लिए, प्रशिक्षण वर्टिकल ने चालू और बचत खाता खोलने की प्रक्रियाओं, एनपीए प्रबंधन और ग्राहक सेवा/शिकायत वृद्धि मैट्रिक्स के लिए पुस्तिकाओं को प्रदर्शित करने की पहल की है।

पुरस्कार और सम्मान

वित्तीय वर्ष 2021–22 में बैंक ने कई प्रतिष्ठित पुरस्कार जीते। बैंक ने एसोचैम द्वारा 8वें एमएसएमई उत्कृष्टता पुरस्कारों में सर्वश्रेष्ठ एमएसएमई बैंक (पीएसयू) जीता तथा कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय द्वारा शुरू किए गए कृषि अवसंरचना कोष (एआईएफ) अभियान के तहत समकक्ष बैंकों के बीच प्रथम स्थान प्राप्त किया। बैंक ने ट्रांसयूनियन सिबिल द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच वित्त वर्ष 2021–22 के लिए वाणिज्यिक ब्यूरो पर सर्वश्रेष्ठ डेटा गुणवत्ता सुधार पुरस्कार जीता। पीएफआरडीए द्वारा शुरू किए गए एपीवाई लीडरशिप कैपिटल अभियान में अवार्ड ऑफ़ एक्सीलेंस भी बैंक को प्राप्त हुआ।

बैंक ने मैसर्स इंफोसिस के साथ संयुक्त रूप से ग्लोबल फाइनेंस रिव्यू कंपनी द्वारा वित्त वर्ष 2020–21 के लिए "इनिशिएटिव कोर एमेलगामेशन" श्रेणी में "ग्लोबल बैंकिंग एंड फाइनेंस अवार्ड्स 2021" जीता।

इसके अलावा, बैंक ने वित्तीय वर्ष 2020–21 के लिए सरकारी योजना पीएमईजीपी को लागू करने में अपने प्रदर्शन हेतु तीसरा स्थान हासिल किया।

ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा एनआरएलएम योजना के तहत बैंक को एसएचजी क्रेडिट लिंकेज में दूसरे सर्वश्रेष्ठ बैंक से सम्मानित किया गया।

बैंक ने "एससी उद्यमियों का समर्थन करने वाला सबसे महत्वपूर्ण ऋणदाता" श्रेणी के तहत डॉ. अंबेडकर बिजनेस एक्सीलेंस अवार्ड भी जीता।

बैंक द्वारा प्राप्त अन्य पुरस्कार – कृषि ऋण, सूक्ष्म वित्त, वित्तीय समावेशन और प्रौद्योगिकी अपनाने की फील्ड में सर्वश्रेष्ठ पीएसयू के लिए नाबार्ड द्वारा विशेष स्मारक पुरस्कार 2021; "सर्वश्रेष्ठ कोर–बैंकिंग प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन" के लिए एशियाई बैंकर वित्तीय प्रौद्योगिकी नवाचार पुरस्कार 2021।

भावी योजनाएँ

बैंकिंग के क्रमिक विकास में महामारी को एक परिवर्तनकारी घटना के रूप में देखा जाता है। कोविड–19 ने बैंकों को अधिक सक्रिय, उनकी लंबे समय से चली आ रही धारणाओं पर सवाल उठाने, और अधिक अनुकूल और नवाचारयुक्त बना दिया है। बैंकिंग का भविष्य डिजिटल है।

बैंक एमएसएमई, खुदरा, कृषि और कॉर्पोरेट के अग्रिमों पर ध्यान केंद्रित करके व्यवसाय की गुणवत्ता में सुधार पर जोर देगा। बैंक व्यवसाय संचालन में दक्षता, ग्राहक अनुभव में सुधार और लागत कम करने के लिए पूर्व–अनुमोदित व्यक्तिगत, पेंशन ऋण और ई–मुद्रा के माध्यम से ग्राहकों की यात्रा के डिजिटलीकरण का उपयोग करके बदलते परिवेश और अपेक्षाओं के साथ डिजिटल संसाधनों को बदलने की योजना बना रहा है।

बैंक मौजूदा सुविधाओं में सुधार करते हुए डिजिटल उधार यात्रा, बाजार की विशेषताओं, जीवन शैली की पेशकश, धन प्रबंधन सेवाएं आदि की पेशकश करके पीएनबी वन ऐप को सशक्त बना रहा है। आगामी वित्तीय वर्ष

Training vertical has taken initiative of curating booklets for Current and Savings account opening processes, NPA Management and customer service/complaint escalation matrices.

Awards and Recognitions

In FY 2021-22 the Bank won many prestigious awards. Bank won the Best MSME Bank (PSU) in 8th MSME Excellence Awards by ASSOCHAM and Secured First position amongst peer banks under Agriculture Infrastructure Fund (AIF) campaign launched by Ministry of Agriculture and Farmers Welfare. Bank won the best Data Quality Improvement Award on Commercial Bureau for FY 2021-22 amongst Public Sector Banks by TransUnion CIBIL. Award of excellence in campaign APY Leadership Capital launched by PFRDA was also received by the Bank.

Jointly with M/s Infosys the Bank won the "Global Banking & Finance Awards 2021" in the category "Initiative Core Amalgamation" for FY 2020-21 by Global Finance Review Company.

Further, the Bank bagged 3rd position for its performance in implementing the Government scheme PMEGP for the FY 2020-21.

Bank was awarded 2nd Best Bank in SHG Credit Linkage under NRLM scheme by Ministry of Rural Development (MoRD).

Bank also won Dr. Ambedkar Business Excellence Award under the category "Most Significant lender supporting SC Entrepreneurs".

Other awards that were received by the Bank - Special Commemorative Award 2021 by NABARD for Best PSU in the fields of Agriculture Credit, Micro Finance, Financial Inclusion and Technology Adoption; The Asian Banker Financial Technology Innovation Award 2021 for "Best Core-banking Technology Implementation".

Looking Ahead

The pandemic is seen as a watershed event in the evolution of banking. COVID-19 has caused banks to become more proactive, to question their long-held assumptions, and to become more adaptive and innovative. The future of banking is digital.

Bank will emphasize to improve quality of business by focusing on advances from MSME, Retail, Agriculture and Corporate. Bank is planning to transform the Digital resources with the changing environment and expectations by using digitization of customer journeys through pre-approved Personal, Pension loans, and e-Mudra for efficiency in business operations, improving customer experience and reducing cost.

Bank is strengthening PNB ONE app by offering digital lending journeys, market place features, life style offerings, wealth management services etc. by revamping the existing features. In

में, बैंक गैर–निधि आधारित व्यवसाय और तृतीय पक्ष उत्पादों से आय में वृद्धि, समामेलन से उत्पन्न सहक्रियाओं का लाभ उठाकर लागत/व्यय को कम करने के लिए शाखाओं/एटीएम, प्रशासनिक कार्यालयों के युक्तिकरण के माध्यम से लाभ को अधिकतम करने का प्रयास भी करेगा।

ग्राहकों की अपेक्षाओं और तेजी से बढ़ते वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र के अनुरूप में मानव संसाधन में परिवर्तन के लिए, बैंक संपूर्ण मानव संसाधन परिवर्तन लाने के लिए नीति में बदलाव के साथ एक व्यापक समाधान बनाने विकसित और कार्यान्वित करने की योजना बना रहा है। इस प्रकार, बेंचमार्क ईज और अन्य नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करते हुए, व्यावसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के संदर्भ में संगठन को भविष्य के लिए सक्षम और अनुकूलित करेगा।

मानव संसाधन परिवर्तन का मुख्य दबाव क्षेत्र व्यापारिक आसूचना (आंतरिक और बाहरी) संचालित लक्ष्य निर्धारण, मानव संसाधन इष्टतमीकरण, ऑनलाइन निष्पादन प्रबंधन प्रणाली, योग्यता प्रबंधन और व्यक्तिगत स्तरीय अनुपालन की निगरानी टूल पर होगा। इससे अधिक पारदर्शिता, बेहतर दक्षता, संसाधनों का इष्टतमीकरण और उत्पादकता में वृद्धि भी होगी।

मैं बोर्ड के सभी सदस्यों के विश्वास, भरोसे और सक्रिय सहयोग के लिए उनका आभार व्यक्त करना चाहता हूं। मैं वित्त मंत्रालय और भारतीय रिजर्व बैंक को उनके समर्थन और मार्गदर्शन के लिए भी धन्यवाद देता हूं। मैं इस अवसर पर अपने सभी हितधारकों को बैंक में उनके दृढ़ विश्वास के लिए तहे दिल से धन्यवाद देता हूं। मैं इस यात्रा में अपने ग्राहकों से मिले निरंतर समर्थन के लिए आभार व्यक्त करना चाहता हूं। मैं अपने सभी कर्मचारियों को इस कठिन समय के दौरान उनके निरंतर समर्थन के लिए धन्यवाद देता हूं। आगामी वित्तीय वर्ष में, हम नए और अनुकूल समाधान प्रदान करने, दक्षता और उत्पादकता में सुधार करने, ग्राहक केन्द्रीयता और ब्रांड उपस्थिति बढ़ाने तथा नए क्षेत्रों में विस्तार करने पर अपना ध्यान केंद्रित करना जारी रखेंगे।

आपका,

(अतुल कुमार गोयल)
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

the next Financial Year, Bank will also make efforts towards profit maximisation through increase in Non-Fund based business and income from third party products, reaping synergies arising out of amalgamation, rationalization of branches/ ATMs, administrative offices to reduce cost/expenditure.

To transform the human resources in terms of expectations of customers and fast growing financial ecosystem, the Bank is planning to design, develop and implement a comprehensive solution along with change in policy to bring complete HR transformation. Thus, enabling and optimizing the organisation for the future in terms of achieving business goals, complying with benchmark needs of EASE and other regulatory requirements.

The main thrust areas of HR Transformation will be on Business intelligence (internal and external) driven target setting, HR Resource optimization, Online Performance Management System, Talent Management and Individual level compliance Monitoring tool. This shall also lead to more transparency, better efficiency, optimization of resources and enhanced productivity.

I would like to express my gratitude to all members of the Board for their trust, faith and active association. I also thank the Ministry of Finance and Reserve Bank of India for their support and guidance. I also take this opportunity to wholeheartedly thank all our stakeholders for their unequivocal trust in the Bank. I would also like to acknowledge the continuous patronage we have received in this journey from our customers. I thank all our employees for their unstinted support during this testing times. In the forthcoming financial year, we will continue our focus on providing new and tailored solutions, improving efficiency and productivity, enhancing customer centricity and brand presence, and expanding into new segments.

Yours Sincerely,

(Atul Kumar Goel)
Managing Director & CEO