

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF FINANCE
RAJYA SABHA
STARRED QUESTION NO- *287
ANSWERED ON- 23/03/2021

EASE REFORM AGENDA FOR PSBs

*287. SHRI AYODHYA RAMI REDDY

Will the Minister of FINANCE be pleased to state:-

- (a) the details of the features of EASE (Enhanced Access and Service Excellence) 3.0 reform agenda which aims at providing smart, tech-enabled public sector banking for aspiring India;
- (b) the progress made under the agenda;
- (c) the impact of the said agenda, Public Sector Bank(PSB)-wise; and
- (d) the details of other measures being taken in the field of banking reforms?

ANSWER

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI ANURAG SINGH THAKUR):

- (a) to (d): A statement is laid on the Table of the House.

RAJYA SABHA STARRED QUESTION NO. *287 FOR ANSWER ON 23rd MARCH, 2021/ CHAITRA 2, 1943 (SAKA) BY SHRI AYODHYA RAMAI REDDY, HON'BLE MEMBER OF PARLIAMENT REGARDING EASE REFORM AGENDA FOR PSBs

(a) to (d): Government, in January 2018, communicated to PSBs a PSB Reforms Agenda aimed at Enhanced Access & Service Excellence (EASE) for responsive and responsible banking. As part of this, PSBs committed to an annual EASE reforms index with independent assessment of progress. As follow-up, beginning with the financial year (FY) 2018-19, PSBs have each year adopted an EASE reforms agenda for their annual reform priorities. EASE 3.0, the reforms agenda adopted for FY2020-21, aims to provide smart and tech-enabled banking and is characterised by the following key features:

In the seven larger PSBs {State Bank of India (SBI), Bank of Baroda (BoB), Union Bank of India (UBI), Punjab National Bank (PNB), Canara Bank, Bank of India and Indian Bank}:

- (i) Initiation and stepping up of smart lending with—
 - (1) End-to-end automated digital lending,
 - (2) Digital loan request initiation by customers through multiple channels,
 - (3) Analytics-based credit offers by banks, and
 - (4) Centralised hubs for faster agricultural loan processing;

In all 12 PSBs (including Central Bank of India, UCO Bank, Indian Overseas Bank, Bank of Maharashtra, and Punjab and Sind Bank):

- (ii) Customer ease through mobile/Internet banking in regional languages and expanded Bank-Mitra-based near-home services
- (iii) Effective loan monitoring through Early Warning Signals (EWS) systems
- (iv) Objective credit decision-making through Risk Scoring and Scrutiny systems
- (v) Faster recovery through one-time settlement (OTS) platforms
- (vi) Technology for outcome-centric human resource (HR)

Highlights of the progress on and impact of EASE 3.0 in the seven larger PSBs, with regard to initiation and stepping up of smart lending, are as under:

- (i) End-to-end automated digital lending has been introduced for—
 - (1) unsecured personal loans in SBI, BoB, UBI, PNB and Canara Bank, and
 - (2) micro-enterprises, in SBI (“eShishu Mudra”), BoB and UBI,while steps for such automated digital lending have been initiated in the remaining large PSBs as well.
- (ii) Digital loan request initiation through call-centres / SMSs / apps / website / missed calls has been enabled, with retail disbursements from loan requests so initiated in Q3 FY2020-21 increasing by 132% over Q4 FY2019-20.
- (iii) Customer-need driven analytics-based credit offers have been given an impetus, with fresh retail loan disbursements resulting from such offers in the third quarter (Q3) of

FY2020-21 increasing by 32% fresh over the baseline {fourth quarter (Q4) of FY2019-20}.

- (iv) Agricultural loans processed through centralised hubs in Q3 FY2020-21 increasing by 17% over Q4 FY2019-20.

Highlights of the progress on and impact of EASE 3.0 in all PSBs, with regard to leveraging of technology for significantly improving systems for customer ease, loan monitoring, credit decision-making, expediting recovery, and outcome-centric HR, are as under:

- (i) Customer ease has been enhanced with mobile/Internet banking regional language offerings and Bank-Mitra-based near-home services in rural areas have increased to an average of seven regional languages and 25 Bank-Mitra-based services per bank.
- (ii) Loan monitoring to detect and address stress in accounts has been enabled through automated EWS systems with an average of 70 EWS triggers per bank, use of third-party data and workflow for time-bound remedial actions, covering 98% of corporate advances and 70% of micro, small and medium enterprise (MSME) advances.
- (iii) Credit decision-making has been enabled through Risk Scoring and Scrutiny systems that comprehensively factor in third-party data and non-financial risk factors and provide for higher scrutiny of high-risk cases, which cover 100% of higher value corporate advances and 99% of higher value MSME advances.
- (iv) Faster recovery through settlements has been enabled through OTS platforms and online portals, with 88% OTS proposals being tracked through dedicated IT systems in Q3 FY2020-21.
- (v) Outcome-centric HR has been furthered through institution of IT-based Performance Management System and HR Deployment Decision Support System, and creation of technology-related job families to enable specialisation in technology.

As per the independent monitoring instituted for EASE 3.0 by the Indian Banks' Association, there was an overall improvement by 27% on the reform parameters under the EASE 3.0 agenda till Q3 FY2020-21 over the baseline of Q4 FY2019-20. Bank-wise details are at Annex.

Other banking reforms also addressed credit discipline, responsible lending and improved governance, besides adoption of technology. Credit discipline was instilled through the Insolvency and Bankruptcy Code, creation of a Central Repository of Information on Large Credit to monitor corporate loans across banks coupled with transparent recognition of stressed loans as non-performing assets (NPAs), and systematic checking of high-value accounts for wilful default and fraud. For responsible lending, PSBs adopted prudential policies to ensure ring-fencing of cash flows and tying up of clearances and linkages before disbursement; gave focussed attention to high-value loans by making consortium size manageable, deploying specialised agencies for monitoring and creating stressed asset verticals

for resolution; improved adherence to risk-based pricing; used independent data sources extensively; and technologically enabled recovery through eBक्रय platform for online auction and eDRT for recovery case management. Governance in PSBs has been strengthened through arm's length selection of top management through Banks Board Bureau, introduction of non-executive chairmen in nationalised banks, widening talent pool and instituting performance-based extensions for Managing Directors, instituting appraisal by Boards of top management and non-official directors (NODs), effectively using NODs by giving them mandate akin to that of independent directors, and filling up top positions through market recruitment. Technology has massively expanded digital transactions through the Jan-Dhan – Aadhaar – Mobile (JAM) linkage, interoperable Bank Mitras, Unified Payments Interface (UPI) and direct benefit transfers; enabled industry-wide lending platforms like psbloansin59minutes.com and the Trade Receivables Discounting System (TReDS); and reduced retail loan turnaround time from 31 days in Q4 FY2017-18 to 10 days in Q4 FY2019-20 through Loan Management Systems in PSBs.

Annex

Bank-wise details regarding their reform parameter score under the EASE 3.0 Reforms Agenda

Bank	Baseline score (Q4 FY2019-20)	Score for Q3 FY2020-21
Bank of Baroda	50.0	63.2
Bank of India	31.4	45.6
Bank of Maharashtra	42.0	47.4
Canara Bank	42.4	55.3
Central Bank of India	35.9	50.9
Indian Bank	23.3	42.4
Indian Overseas Bank	37.6	40.1
Punjab National Bank	36.5	52.4
Punjab and Sind Bank	26.1	26.7
State Bank of India	55.3	66.2
UCO Bank	38.6	48.1
Union Bank of India	37.5	55.5

Source: Indian Banks' Association

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
राज्य सभा

तारांकित प्रश्न संख्या *287

जिसका उत्तर 23 मार्च, 2021/2 चैत्र, 1943 (शक) को दिया गया

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) के लिए सुगम्यता में
वृद्धि और सेवा उत्कृष्टता संबंधी सुधार कार्य-सूची

287. श्री अयोध्या रामी रेड्डी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) महत्वाकांक्षी भारत के लिए स्मार्ट, प्राद्योगिकी-सक्षम सार्वजनिक क्षेत्र की बैंककारी सेवा प्रदान करने का उद्देश्य रखने वाली ईज (सुगम्यता में वृद्धि और सेवा उत्कृष्टता) संबंधी 3.0 सुधार कार्य-सूची की मुख्य विशेषताएं क्या-क्या हैं;
- (ख) उक्त कार्य-सूची के अधीन कितनी प्रगति हुई है;
- (ग) उक्त कार्य-सूची का सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर बैंक-वार क्या प्रभाव पड़ा है; और
- (घ) बैंककारी सेवा सुधार के क्षेत्र में किए जा रहे अन्य उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री अनुराग सिंह ठाकुर) :

(क) से (घ): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

“सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) के लिए सुगम्यता में वृद्धि और सेवा उत्कृष्टता संबंधी सुधार कार्य-सूची” के संबंध में श्री अयोध्या रामी रेड्डी द्वारा पूछे गए 23 मार्च, 2021 के राज्य सभा तारांकित प्रश्न संख्या *287 के भाग (क) से (घ) के उत्तर में उल्लिखित विवरण।

(क) से (घ): सरकार ने जनवरी 2018 में पीएसबी को एक पीएसबी सुधार एजेंडा उपलब्ध कराया था जिसका उद्देश्य त्वरित एवं जवाबदेह बैंकिंग हेतु बेहतर पहुंच और सेवा उत्कृष्टता (ईएसई) लाना था। इसके भाग के रूप में, पीएसबी, की गई प्रगति के स्वतंत्र आकलन के साथ वार्षिक ईएसई सुधारों के लिए प्रतिबद्ध है। अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में वित्तीय वर्ष 2018-19 के आरंभ से पीएसबी ने अपनी वार्षिक सुधार प्राथमिकताओं के लिए ईएसई सुधार एजेंडा को अपनाया है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए अपनाए गए सुधार एजेंडा ईएसई 3.0 का उद्देश्य स्मार्ट तथा प्रौद्योगिकी समर्थित बैंकिंग उपलब्ध कराना है तथा इसकी निम्नलिखित मुख्य विशेषताएं हैं:-

सात बड़े पीएसबी [भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई), बैंक आफ बड़ौदा (बीओबी), यूनियन बैंक आफ इंडिया (यूबीआई), पंजाब नेशनल बैंक (पीएनबी), केनरा बैंक, बैंक आफ इंडिया तथा इंडियन बैंक] में

(i) निम्नलिखित के साथ स्मार्ट ऋण देने को शुरू करना तथा उसे आगे बढ़ाना

- (1) आद्योपांत (एंड टू एंड) स्वचालित डिजिटल उधार,
- (2) अनेक चैनलों के माध्यम से ग्राहकों द्वारा डिजिटल ऋण अनुरोध को आरंभ करना,
- (3) बैंकों द्वारा विश्लेषण (एनालिटिक्स) आधारित ऋण प्रस्ताव, और
- (4) कृषि ऋणों की त्वरित प्रोसेसिंग हेतु केन्द्रीयकृत हब;

सभी 12 पीएसबी (सेन्ट्रल बैंक आफ इंडिया, यूको बैंक, इंडियन ओवरसीज बैंक, बैंक आफ महाराष्ट्र और पंजाब एंड सिंध बैंक सहित) में,

- (ii) क्षेत्रीय भाषाओं में मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग तथा घर के नजदीक ही बैंक मित्र आधारित सेवाओं में विस्तार
- (iii) आरंभिक चेतावनी संकेतों (ईडब्ल्यूएस) के माध्यम से प्रभावी ऋण निगरानी
- (iv) जोखिम अंकन तथा जांच प्रणाली के माध्यम से ऋण संबंधी निष्पक्ष निर्णय
- (v) एकबारगी निपटान (ओटीएस) प्लेटफार्म के माध्यम से शीघ्रता से वसूली
- (vi) प्रतिफल केन्द्रित मानव संसाधन हेतु प्रौद्योगिकी (एच आर)

स्मार्ट ऋण को आरंभ करने तथा इसे आगे बढ़ाने के संबंध में, सात बड़े पीएसबी में ईएसई 3.0 की प्रगति और प्रभाव की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

(i) निम्नलिखित के लिए आद्योपांत (एंड टू एंड) स्वचालित डिजिटल ऋण को शुरू किया गया है।

- (1) एसबीआई, बीओबी, यूबीआई, पीएनबी तथा केनरा बैंक में अप्रतिभूत वैयक्तिक ऋण तथा
 - (2) एसबीआई (ई-शिशु मुद्रा), बीओबी तथा यूबीआई में सूक्ष्म उद्यम
- जबकि शेष बड़े पीएसबी में भी ऐसे स्वचालित डिजिटल उधार हेतु कदम उठाए गए हैं।

- (ii) कॉल सेंटर/एसएमएस/ऐप/वेबसाइट/मिस्ड कॉल के माध्यम से डिजिटल ऋण अनुरोध को शुरू किया गया है जिससे शुरू किए गए ऐसे ऋण अनुरोधों से ऋण संवितरण में वित्तीय वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही में 132% की वृद्धि हुई है।
- (iii) ग्राहक आवश्यकता संचालित एनालिसिस आधारित ऋण प्रस्तावों में तेजी लाई गई जिससे बेसलाइन वित्तीय वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही की तुलना में ऐसे प्रस्तावों के फलस्वरूप नवीन खुदरा ऋण संवितरण में वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही में 32% की वृद्धि हुई है।
- (iv) केन्द्रीयकृत हब के माध्यम से प्रोसेस किए गए कृषि ऋणों में वित्तीय वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही में 17% की वृद्धि हुई है।

उधारकर्ताओं की सुविधा के लिए प्रणालियों में महत्वपूर्ण सुधारों, ऋण निगरानी, ऋण संबंधी निर्णयन, व्यय वसूली तथा प्रतिफल केन्द्रित एचआर हेतु प्रौद्योगिकी के लाभ उठाने के संबंध में सभी पीएसबी में ईएसई 3.0 की प्रगति तथा प्रभाव की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

- (i) मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग में क्षेत्रीय भाषा का प्रस्ताव तथा ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक मित्र आधारित आवास के समीप दी जाने वाली सेवाओं में औसतन सात क्षेत्रीय भाषाओं तथा प्रति बैंक 25 बैंक मित्र आधारित सेवाओं की वृद्धि के माध्यम से उधारकर्ताओं की सुविधा में वृद्धि की गई है।
- (ii) प्रति बैंक औसतन 70 ईडब्ल्यूएस ट्रिगर्स के साथ स्वचालित ईडब्ल्यूएस प्रणाली, 90% कारपोरेट तथा 70% सूक्ष्म लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) अग्रिम को कवर करते तृतीय पक्ष आंकड़ों तथा समयबद्ध सुधारात्मक कार्रवाई के लिए कार्यप्रवाह के माध्यम से खातों में दबाव की पहचान तथा उसके समाधान के लिए ऋण निगरानी को सक्षम बनाया गया है।
- (iii) जोखिम अंकन तथा जांच प्रणाली के माध्यम से उधार संबंधी निर्णय को सक्षम बनाया गया है जो व्यापक रूप से तृतीय पक्ष आंकड़े तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय जोखिमों को शामिल करता है तथा उच्च जोखिम वाले मामलों की उच्चतर जांच की व्यवस्था की गई है जो उच्च मूल्य वाले कारपोरेट अग्रिमों के 100% तथा उच्च मूल्य वाले एमएसएमई अग्रिमों के 99% को कवर करता है।
- (iv) ओटीएस प्लेटफॉर्म तथा ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से निपटान द्वारा तीव्र वसूली की जा सकी है जिसमें वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही में समर्पित आईटी प्रणाली के माध्यम से 88% ओटीएस प्रस्तावों को ट्रैक किया जा रहा है।
- (v) आईटी आधारित कार्यनिष्पादन प्रबंधन प्रणाली तथा एचआर तैनाती निर्णय सपोर्ट प्रणाली तथा प्रौद्योगिकी में विशेषज्ञता लाकर प्रौद्योगिकी संबंधित जॉब फैमलिज सृजित करके प्रतिफल केन्द्रित एचआर को आगे बढ़ाया गया है।

भारतीय बैंक संघ द्वारा ईएसई 3.0 के लिए गठित स्वतंत्र निगरानी के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2019 की चौथी तिमाही के बेसलाइन की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही तक ईएसई

3.0 के तहत सुधार मानकों पर कुल 27% का सुधार हुआ है। बैंक-वार ब्यौरा अनुबंध में दिया गया है।

अन्य बैंकिंग सुधारों ने प्रौद्योगिकी को अपनाने के अलावा, ऋण अनुशासन, जवाबदेह ऋण प्रणाली तथा बेहतर अभिशासन के मुद्दे का भी समाधान किया है। दिवाला और शोधन अक्षमता संहिता बैंकों में कारपोरेट ऋणों की निगरानी के लिए बड़े ऋण संबंधी सूचनाओं की केन्द्रीय रिपोजिटरी के सृजन के साथ अनर्जक आस्तियों (एनपीए) के रूप में दबावग्रस्त ऋणों की पारदर्शी पहचान तथा इरादतन चूक और धोखाधड़ी के लिए उच्च मूल्य वाले खातों की प्रणालीगत जांच के माध्यम से ऋण अनुशासन लाया गया था। जवाबदेह ऋण के लिए, पीएसबी ने नकदी प्रवाह की रिंगफेंसिंग को सुनिश्चित करने तथा संवितरण से पूर्व निकासी तथा लिंकेज को संबद्ध करने हेतु विवेकपूर्ण नीति अपनाई; कंसोर्टियम आकार को प्रबंधकीय बनाकर निगरानी के लिए विशेषीकृत एजेंसियों की तैनाती की गई तथा समाधान के लिए दबावग्रस्त आस्ति वर्टिकल का सृजन कर उच्च मूल्य वाले ऋणों पर ध्यान केन्द्रित किया गया; जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण के अनुपालन में सुधार किया गया; तथा ऑनलाइन नीलामी के लिए ई-Bक्रय प्लेटफार्म तथा वसूली मामला प्रबंधन के लिए ई-डीआरटी के माध्यम से वसूली को प्रौद्योगिकी समर्थित बनाया गया। पीएसबी में बैंक बोर्ड ब्यूरो के माध्यम से उच्च प्रबंधन के चयन में सम्यक दूरी बनाकर, राष्ट्रीयकृत बैंकों में गैर-कार्यकारी अध्यक्ष की नियुक्ति करके, मेधा पूल को व्यापक बनाकर तथा प्रबंध निदेशकों के लिए कार्यनिष्पादन आधारित सेवा विस्तार आरंभ करके, उच्च प्रबंधन तथा गैर-सरकारी निदेशकों (एनओडी) का मूल्यांकन बोर्ड द्वारा कराकर, स्वतंत्र निदेशकों के समान अधिदेश देकर एनओडी का प्रभावी उपयोग करके तथा खुली भर्ती के माध्यम से उच्च पदों पर भर्ती कर अभिशासन को सुदृढ़ बनाया गया है। प्रौद्योगिकी ने, जन-धन-आधार मोबाइल (जेएएम) लिंकेज, अंतरपरिचालनीय बैंक मित्र, यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) तथा प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के माध्यम से डिजिटल लेनदेन का व्यापक प्रसार किया है; सभी उद्योगों को ऋण प्लेटफार्म जैसे psbloansin59minutes.com तथा ट्रेड रिसिवेवल्स डिस्काउंटिंग प्रणाली (टीआरईडीएस) को सक्षम बनाया है; तथा पीएसबी में ऋण प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से खुदरा ऋण के प्रतिवर्तन काल को वित्तीय वर्ष 2017-18 की चौथी तिमाही में 31 दिन से घटाकर वित्तीय वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही में 10 दिन कर दिया है।

ईएसई 3.0 सुधार एजेंडा के अंतर्गत बैंकों के सुधार मानदंड स्कोर के संबंध में बैंक-वार विवरण

बैंक	बेसलाइन स्कोर (वित्तीय वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही)	वित्तीय वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही के स्कोर
बैंक ऑफ बड़ौदा	50.0	63.2
बैंक ऑफ इंडिया	31.4	45.6
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	42.0	47.4
केनरा बैंक	42.4	55.3
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	35.9	50.9
इंडियन बैंक	23.3	42.4
इंडियन ओवरसीज बैंक	37.6	40.1
पंजाब नैशनल बैंक	36.5	52.4
पंजाब एंड सिंध बैंक	26.1	26.7
भारतीय स्टेट बैंक	55.3	66.2
यूको बैंक	38.6	48.1
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	37.5	55.5

स्रोत: भारतीय बैंक संघ

SHRI AYODHYA RAMI REDDY: Sir, the gross NPAs in Public Sector Banks stood approximately at Rs.6.09 trillion at the end of September, 2020 and is expected to increase. I would like to know from the hon. Minister the strategies and action plans put in place by the consortium of lenders in addressing these NPA issues and also the Government's proposed roadmap in dealing with the high loan write-offs and NPAs.

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, माननीय सांसद महोदय का मूल प्रश्न banking reforms पर था, लेकिन उसके साथ-साथ जब इन्होंने gross NPAs की बात कही, तो मैं इनके ध्यान में एक बात जरूर लाना चाहूंगा कि gross NPAs में भी कमी आई है, reduction हुआ है। आप 2018 का आँकड़ा देखेंगे, तो जो 8.96 करोड़ था, वह दिसम्बर, 2020 में कम होकर 5.70 लाख करोड़ हुआ है। यही नहीं, बल्कि जो रिकवरी है, वह लगभग 2 लाख, 74 हजार करोड़ रुपये की हुई है और जो occurrence of frauds था, जिसके कारण NPAs भी होते थे, उसमें भी बड़ी sharp decline आई है। अगर मैं उसका नंबर बताऊँ, तो जो 2013-14 में 1.01 प्रतिशत था, वह अब कम होकर 0.23 प्रतिशत हुआ है और हम जो Insolvency and Bankruptcy Code लाए, जो एक बहुत बड़ा रिफॉर्म भी था, जिसके कारण debtor-creditor relationship बेहतर हुई, बैंकों का रिकवरी रेट बेहतर हुआ, यानी कि आज जब insolvent घोषित होता है और अगर उसको IBC के अंतर्गत लाया जाता है, उससे पहले भी लगभग पाँच लाख करोड़ रुपये से ज्यादा की रिकवरी हो पाई, तो यह नए कानून के कारण हो पाई है। अगर इसमें यह कहें कि एनपीए बढ़ा, तो उसके नंबर कम आए। मैं इसमें एक चीज़ और add करना चाहता हूँ कि हमें 2013-14 में कुल मिला कर जैसी बैंकिंग व्यवस्था मिली थी, उस समय फोन बैंकिंग होती थी, हम इसको डिजिटल बैंकिंग की ओर लेकर आए हैं और इसमें पारदर्शिता लेकर आए हैं, इसीलिए घोटाले कम हैं और लोगों को लोन भी ज्यादा मिल पा रहा है। इसके साथ ही बैंक्स profit में भी आए हैं, जो PSBs हैं, वे भी अब profit में आए हैं।

SHRI AYODHYA RAMI REDDY: Sir, the private as well as foreign banks are not lending enough to infrastructure sector as well as to the priority sector. I would like to know from the hon. Minister the steps being taken to ensure that these private and foreign banks support this priority lending.

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, एक तो आजकल में ही डीएफआई को लेकर एक बिल आया। आज लोक सभा में, और कल राज्य सभा में भी आ सकता है। इसकी घोषणा पहले भी, बजट के समय माननीया वित्त मंत्री ने की थी कि देश को Development Finance Institution की बहुत आवश्यकता है और हम यह भी करने जा रहे हैं। हम उसमें 20,000 करोड़ रुपये का capital infusion भी करेंगे।

इसके अलावा, अगर आप बैंकों की स्थिति देखेंगे, जहाँ हमें चरमराती-लड़खड़ाती बैंकिंग व्यवस्था देकर गए थे, हमने उसे सशक्त करने का काम किया है। अगर बैंकों की लगभग 4 लाख,

38 हजार करोड़ रुपए की recapitalization हुई है, तो इसे नरेन्द्र मोदी जी की सरकार के समय हमने करने का काम किया है। सर, जो बैंक PCA framework में थे, पहले तो हमने merger किया, बैंक्स का amalgamation किया, हमने 27 में से 12 पब्लिक सेक्टर बैंक्स किए और अब उन 12 में से 11 को PCA framework से बाहर लाने का काम किया है। जो बैंक कभी घाटे में हुआ करते थे, वे प्रॉफिट में हैं। हमने इनकी lending की क्षमता बढ़ाने का भी काम किया है। अगर अब भी माननीय सदस्य को लगता है कि कहीं पर कोई कमी है, तो हम उसे दूर करने की कोशिश करेंगे।

अगर एमएसएमईज़ को 59 minutes के अंदर बैंक के लोन की सुविधा दी गई, तो इसे हमारी सरकार ने शुरू किया, इसे ऑनलाइन किया गया। सर, हम यह जो EASE reforms की बात करते हैं, EASE banking की बात करते हैं, इसका मूल कारण यह है कि हम इसे digitalisation की ओर लेकर जा रहे हैं और सात बड़े बैंक, जिनमें हम वे सारे कदम कदम उठा रहे हैं - सर, मैं पढ़कर भी सुना सकता हूँ।

श्री उपसभापति : आप briefly उत्तर दीजिए।

श्री नीरज डांगी : उपसभापति महोदय, मैं माननीय मंत्री महोदय से जानना चाहता हूँ कि क्या EASE (Enhanced Access and Service Excellence) 3.0 के अंतर्गत सरकार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के साथ निजी क्षेत्र के बैंकों को भी सम्मिलित कर लोगों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का लाभ प्रदान करने पर विचार कर रही है?

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : उपसभापति महोदय, माननीय सदस्य ने बहुत अच्छा सवाल पूछा है, क्योंकि सर्विस सेक्टर में जहाँ से भी competition आता है, तो एक संस्था, दूसरी संस्था को देखकर उससे बेहतर प्रोडक्ट देने का प्रयास करती है और जितना ज्यादा competition होता है, उतना ज्यादा लाभ consumer को मिलता है। जहाँ पब्लिक सेक्टर बैंक्स डिजिटल बैंकिंग की ओर ज्यादा बढ़ेंगे, fintech space ज्यादा इस्तेमाल किया जाएगा इसके कारण आज के समय में यह हो सकता है कि प्राइवेट सेक्टर ऐसे कुछ प्रोडक्ट्स पहले लाते हों, लेकिन अगर आप हमारे यहाँ भी 'योनो' की बात करेंगे, तो एसबीआई ने इस पर बहुत aggressively काम किया है। बैंक ऑफ बड़ौदा ने भी इसी तर्ज पर आगे जाने का काम किया है। हम 12 में सात पब्लिक सेक्टर बैंक्स को प्राथमिकता के तौर पर ला रहे हैं। इसके अलावा, 12 के 12 बैंकों के लिए एक अलग से सूची तय की गई है कि उन्हें कम से कम क्या करना है, ताकि वे भी digital lending की ओर आगे बढ़ सकें। इससे मार्केट में competition बढ़ेगा और प्राइवेट सेक्टर और पब्लिक सेक्टर, ultimately दोनों का ही लाभ consumer को मिलेगा।

SHRI V. VIJAYASAI REDDY: Sir, I would like to know from the hon. Minister: What are all the milestones that the Ministry expects to achieve in terms of reach of the scheme to all the States and how is this scheme customized to make it more user-friendly to the rural people?

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, अगर संघीय ढांचे में देखा जाए, तो हर राज्य में बैंकिंग की ग्रामीण क्षेत्र में बहुत बड़ी भूमिका है और भारत में, जहाँ इतनी ज्यादा भाषाएं बोली जाती हैं, वहाँ regional language का एक बहुत बड़ा प्रभाव रहता है। सर, बैंकिंग सुविधाएं स्थानीय भाषा में भी मिल सकें, हमने इसके लिए भी प्रयास किया है। आप बहुत सारे ऐप्स में देखेंगे कि उनमें कम से कम सात तरह की languages उपलब्ध हैं और कहीं-कहीं तो दस तरह की languages उपलब्ध हैं, तो

इसमें हिन्दी-इंग्लिश के अलावा regional languages को भी प्राथमिकता दी गई है, तो एक तो इसका लाभ मिलेगा।

दूसरा, this will cater to the smart lending for the 'Aspiring India'. That is one. Whether it is rural or urban India, it will help both when we say digital and the reach becomes much larger rather than being limited to the urban areas. Apart from that, there will be tech-enabled ease of banking because of the technology and governance and outcome will be HR-centric. तो हम इस पर भी ध्यान दे रहे हैं। माननीय सदस्य ने रूरल क्षेत्र के बारे में बात कही, आज हम बैंक मित्रों की भी बात करते हैं, उनके हाथ में जो hand-held device है, वह भी कहीं न कहीं एक तरह से चलती-फिरती बैंक ब्रांच है, जो आपको पैसा जमा करने और देने की सुविधा भी देता है और साथ ही, स्थानीय भाषा में बोलता भी है। आपको इसका लाभ भी मिलता है। अतः आपको एप्लीकेशंस के साथ-साथ बैंकिंग मित्र भी बैंकिंग की सुविधाएं उपलब्ध कराते हैं।

SHRI ANIL DESAI: Sir, my supplementary to the hon. Minister of State for Finance is this: Governance in PSBs has been strengthened through many initiatives which have been taken, and they have also enabled industry-wise lending platforms like 'psbloansin59minutes.com'.

I think this platform has miserably failed this Government because no loans are processed in 59 minutes, as claimed by the Government, and a lot of difficulties are being faced by the people all over. I would like to know from the hon. Minister whether this platform is being withdrawn or any improvement has been made to see that the loans are processed in time, the way the Government has promised to the people of India.

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, माननीय सांसद महोदय देश की वित्तीय राजधानी से भी आते हैं, जिस तरह से कहा जाता है। ...**(व्यवधान)**... थोड़ी देर पहले हाउस में जो हल्ला था, वहाँ पर जो घटना घटी ...**(व्यवधान)**...

श्री उपसभापति : आप उत्तर दें। ...**(व्यवधान)**... Nothing is going on record. ..**(Interruptions)**.. Please. ..**(Interruptions)**.. माननीय मंत्री जी, आप उत्तर दें। ...**(व्यवधान)**... सिर्फ आपका उत्तर रिकॉर्ड पर जाएगा। ...**(व्यवधान)**... केवल माननीय मंत्री जी का उत्तर रिकॉर्ड पर जा रहा है। ...**(व्यवधान)**... Nothing else will go on record. ..**(Interruptions)**.. आप उत्तर दें। ...**(व्यवधान)**...

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, खरगे जी कुछ कह रहे हैं। ...**(व्यवधान)**...

श्री उपसभापति : माननीय, आप इस सवाल का उत्तर दें। ...**(व्यवधान)**...

श्री अनुराग सिंह ठाकुर : सर, मैं एक बात हाउस में स्पष्ट कर देना चाहता हूँ कि जब कोई भी योजना लाई जाती है, तो उसके पीछे यह मंशा होती है कि लोगों को उसका लाभ मिल सके। हमारी सरकार में टेक्नोलॉजी का बहुत उपयोग किया गया है, जिससे transparency और accountability भी बढ़े। अगर मैं यूपीआई-भीम की बात करूँ, तो दुनिया भर की बड़ी से बड़ी कम्पनीज़, चाहे वह गूगल हो, फेसबुक हो,

उनके भी बड़े से बड़े अधिकारियों ने कहा कि भारत से यह सीखने की बात है, तो यूपीआई-भीम एक बहुत बड़ा सफल कदम हुआ है।

हम DBTs की बात करें, तो वह भी सफल हुआ है। इसी तरह, अगर हम 59-minutes banking की बात करें, तो मैं माननीय सांसद महोदय को बताना चाहता हूँ कि अब तक हम इसमें 60,000 करोड़ रुपये सैंक्शन कर चुके हैं। यही नहीं, जो TReDS platform है, उसके माध्यम से भी 15,000 करोड़ रुपये की bill discounting उस पर अलग से की जा चुकी है।

इस तरह, यह शुरुआती दौर है। अगर इसके बावजूद भी 60,000 करोड़ रुपये का ऋण हमने 59-minutes के माध्यम से दिया है, तो वह MSMEs के लिए एक बहुत बड़ी सुविधा है, जो मोदी सरकार ने दी है। जैसा कि मैंने पहले भी कहा, हम अब फोन बैंकिंग के ज़माने से डिजिटल बैंकिंग के ज़माने में आ चुके हैं।

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Thank you. Q. No. 288.