HT MEDIA LIMITED
Regd. Office : Hindustan Times House
18-20, Kasturba Gandhi Marg
New Delhi - 110001
Tel.: 66561234 Fax : 66561270
www.hindustantimes.com
E-mail : corporatedept@hindustantimes.com
CIN : L22121DL2002PLC117874

Ref: HTML/CS/02/2020 3rd December, 2020

BSE Limited
Phiroze Jeejeebhoy Towers,
Dalal Street,
MUMBAI - 400 001

The National Stock Exchange of India Limited
Exchange Plaza, C/1, Block G,
Bandra Kurla Complex, Bandra (E)
MUMBAI - 400 051

Scrip Code: 532662 **Trading Symbol: HTMEDIA**

Dear Sir(s)/Madam,

Sub: Newspaper advertisement- Regulation 47 of SEBI (Listing Obligations and Disclosure Requirements) Regulations, 2015

Re: 18th Annual General Meeting (AGM) of the Company via video conferencing/other audio visual means

Please find enclosed herewith relevant page of "**Hindustan**" (Hindi – Delhi NCR, Patna, Lucknow, Ranchi and Dehradun Editions) and "**Mint**" (English – All Editions) newspapers, published on 3rd December, 2020 intimating that 18th AGM of the Company will be held on Tuesday, 29th December, 2020 via Video Conferencing/other audio visual means, along with other related information.

This is for your information and record.

Thanking you,

Yours faithfully,
For **HT MEDIA LIMITED**

DINESH MITTAL

Digitally signed by DINESH MITTAL
Date: 2020.12.03 18:29:23 +05'30'

HT MEDIA LIMITED

(Dinesh Mittal)
Group General Counsel & Company Secretary

Encl: *As above*

मुंबई में मुख्यमंत्री का एक्सप्रेस-वे के किनारे औद्योगिक गलियारे और 'ओडीओपी' क्लस्टर में निवेश का न्योता

सुरक्षा-सम्मान देंगे, आप यूपी में निवेश करें : योगी

600 किलोमीटर लंबा मेरठ से प्रयागराज को जोड़ने वाला गंगा एक्सप्रेस-वे जून 2021 से बनना शुरू हो जाएगा

- मुख्यमंत्री योगी ने अटकलों को विराम देते हुए कहा कि फिल्म उद्योग को मुंबई से बाहर ले जाने का कोई इरादा नहीं

लखनऊ | प्रमुख संवाददाता

मुख्यमंत्री योगी आदित्यनाथ ने मुंबई में देश के चुनिंदा उद्योगपतियों से मुलाकात के दौरान कहा कि असीमित संभावनाओं वाले उत्तर प्रदेश में आप सबका स्वागत है। हम, आपको सुरक्षा, सम्मान और माहौल देंगे और आप निवेश करें। यूपी बुनियादी सुविधाओं के लिहाज से जल्द ही वैश्विक स्तर पर टक्कर लेगा।

हमारी आबादी हमारा संसाधन है और उद्यमियों के लिए बाजार। टूरिज्म, चिकित्सा, 'एक जिला, एक उत्पाद' और एमएसई सेक्टर में बहुत संभावनाएं हैं। मुख्यमंत्री ने मंगलवार को मुंबई के ट्राइडेंट होटल में देश के नामी उद्योगपतियों से बातचीत में यह बातें कही। उन्होंने साथ ही उद्योगपतियों को यूपी में निवेश के लिए भी आमंत्रित किया। यूपी में किए गए इंफ्रास्ट्रक्चर डवलपमेंट के बारे में जानकारी देते हुए कहा कि प्रदेश सरकार जेवर में एशिया का सबसे बड़ी ग्रीन फील्ड एयरपोर्ट बना रही है।

पूर्वांचल लिंक और बुंदेलखंड एक्सप्रेस-वे का निर्माण जारी है। करीब 600 किमी लंबा मेरठ से प्रयागराज को जोड़ने वाला गंगा एक्सप्रेस-वे जून 2021 से बनना शुरू हो जाएगा। इनके किनारों पर औद्योगिक गलियारे बनाए जाएंगे। हर जिले के एक जिला, एक उत्पाद के लिए क्लस्टर भी बनाएंगे।

मुंबई में बुधवार को उत्तर प्रदेश के मुख्यमंत्री योगी आदित्यनाथ ने लखनऊ म्यूनिसिपल कॉरपोरेशन के बांड जारी करने के दौरान स्टॉक एक्सचेंज के प्रतीक बुल के साथ फोटो भी खिंचाई। • प्रेट्र

पीपीपी मॉडल पर मेडिकल कॉलेज

मुख्यमंत्री ने कहा कि प्रदेश के 75 में से कई जिलों में अब भी मेडिकल कॉलेज की जरूरत है। इन जिलों में पीपीपी मॉडल पर मेडिकल कॉलेज बनाने के बारे में भी आप विचार कर सकते हैं। प्रदेश के कुछ हिस्सों में सुपर स्पेशियलिटी अस्पतालों की जरूरत है। गोरखपुर में नेपाल और बिहार, वाराणसी में भी बड़ी संख्या में मरीज आते हैं। ऐसे में इन जगहों पर आप विशिष्ट अस्पताल बनाएं। सरकार हर संभव मदद करेगी।

उद्योग जगत के दिग्गजों से मिले

मुख्यमंत्री मुंबई में देश के दिग्गज कारोबारियों से मिले। इसमें प्रमुख रूप से टाटा संस प्राइवेट लिमिटेड के चेयरमैन एन चंद्रशेखरन, हीरानंदानी ग्रुप के चेयरमैन और एमडी डॉ. निरंजन हीरानंदानी, केकेआर इंडिया एडवाइजर्स प्राईवेट लिमिटेड के पार्टनर और सीईओ संजय नायर, सिमेंस इंडस्ट्री साफ्टवेयर लिमिटेड के वाइस प्रसिडेंट और एमडी सुप्रकाश चौधरी, एलएंडटी लिमिटेड के सीईओ और एमडी एसएन सुब्रमन्यन से मुलाकात की।

कनेक्टिविटी-बुनियादी सुविधाएं भी बेहतरीन

उन्होंने कहा कि हम जिस जगह फिल्म सिटी बनाने जा रहे हैं, वह जगह, तो दिल्ली से लगे है। भगवान कृष्ण की मथुरा, वृंदावन मात्र आधे घण्टे और आगरा सिर्फ एक घण्टे की दूरी पर है। कनेक्टिविटी और अन्य बुनियादी सुविधाएं भी बेहतरीन हैं।

दुनिया की सबसे सुंदर फिल्म सिटी बनाएंगे

लखनऊ। मुख्यमंत्री योगी आदित्यनाथ ने फिल्म जगत की हस्तियों से कहा है कि हम नोएडा में सिर्फ उत्तर प्रदेश के लिए नहीं, पूरी दुनिया के लिए फिल्म सिटी बनाने जा रहे हैं। यह फिल्म सिटी आपकी जरूरतों के अनुसार होगी, आप अपने कीमती सुझाव दें।

उसी के अनुसार अपने वादे के अनुरूप, नोएडा में देश ही नहीं, बल्कि दुनिया की सबसे खूबसूरत फिल्म सिटी बनाने के लिए हम प्रतिबद्ध हैं। उत्तर प्रदेश में आप आइए, आपका स्वागत है। उन्होंने यह बातें बुधवार को मुम्बई के एक निजी होटल में फिल्म इंडस्ट्री से जुड़े नामी कलाकारों, निर्माताओं और निर्देशकों से कहीं। उन्होंने कहा कि फिल्म इंडस्ट्री के लिए उत्तर प्रदेश में सारी जरूरी चीजें हैं। विंध्य इलाके में प्रकृति का अनुपम सौंदर्य, संस्कृति और इतिहास की सम्पन्न विरासत समेटे बुन्देलखण्ड, भगवान श्री राम की अयोध्या के अलावा और भी बहुत कुछ है। इस दौरान फिल्मी हस्तियों ने अपने कीमती सुझाव दिए और कुछ ने अपने प्रोजेक्ट और फिल्म को लेकर व्यक्तिगत रूप से मिलने की इच्छा भी जाहिर की।

सीएम बोले

- फिल्म सिटी सिर्फ उत्तर प्रदेश की नहीं, बल्कि पूरी दुनिया की होगी
- आपके सुझावों और जरूरतों के अनुसार होगी फिल्म सिटी

हाथ नहीं रहे तो मुंह से थाम ली कलम

इनसे सीखें

हसनपुर (अमरोहा) | तौकीर अहमद

बुलंद हौसला

- हसनपुर के गांव रझौंहा निवासी रेखा ने पेश की हिम्मत की मिसाल
- छह वर्ष की उम्र में चारा काटने की मशीन में आकर कट गए थे दोनों हाथ

अगर आप छोटी-छोटी समस्याओं को लेकर अक्सर मायूस हो जाते हैं या फिर किसी असफलता पर हार मानकर बैठ जाते हैं तो यह खबर आपके लिए ही है। बेमिसाल हिम्मत का यह किस्सा है रेखा का, जिससे नियति ने केवल छह साल की उम्र में दोनों हाथ छीन लिए।

इसके बावजूद हिम्मत नहीं हारी। मुंह में कलम थाम उसने शानदार अंकों से हाईस्कूल, इंटर, बीए और बीएड किया। अब वह टीईटी की तैयारी कर रही है। उसे भरोसा है कि एक न एक दिन उसे सफलता जरूर मिलेगी। हसनपुर के गांव रझौंहा निवासी रेखा चौहान जब छह वर्ष की थी तब चारा काटते समय मशीन में आकर उसके दोनों हाथ कोहनी तक कट गए थे। ठीक होने के काफी समय बाद तक हीन भावना के कारण रेखा को बाहर निकलने में संकोच होता था, लेकिन परिवार ने उसका साथ नहीं छोड़ा। उन्होंने रेखा की हिम्मत बढ़ाते हुए गांव के प्राथमिक स्कूल में उसका दाखिला करा दिया। एक दिन उसने मुंह में कलम दबाकर लिखने की कोशिश की। कुछ दिनों की कोशिश के बाद शब्द बनने लगे। दिन-रात अभ्यास कर मुंह से लिखने में पारंगत हो गई।

लोगों ने मां-बाप से कहा था, बेटी को मार डालो

रेखा बताती हैं कि हादसे के बाद किसी को उम्मीद नहीं थी कि वह कभी सामान्य जिंदगी जी सकेगी। कुछ लोगों ने उसके परिजनों को सुझाव दिया था कि उसे जहर का इंजेक्शन देकर जिंदगी खत्म कर दी जाए क्योंकि ऐसी जिंदगी जीने से अच्छा मरना है। लेकिन परिवार ने उसका मनोबल कभी कम नहीं होने दिया। रेखा के पिता जयपाल सिंह किसान हैं। 1991 में जन्मी रेखा दो बहनों में बड़ी है।

रेल सेवा जल्द सामान्य होने के आसार नहीं

नई दिल्ली | विशेष संवाददाता

कोरोना संक्रमण के चलते कोविड-19 की असामान्य परिस्थितियों के चलते सामान्य रेल यात्री सेवा के जल्द बहाल होने के आसान नहीं है। रेलवे फिलहाल स्पेशल ट्रेनों के जरिए ही सीमित संख्या में ट्रेनें चला रहा है। कोरोना काल में यात्रियों की संख्या भी घटी है और बिहार बंगाल जाने वाले रूट को छोड़कर अन्य रूट पर भीड़ काफी कम है।

कोरोना काल में रेलवे के राजस्व का अधिकांश हिस्सा माल भाड़े के जरिए ही आ रहा है। यात्री सेवाओं से मिलने वाला राजस्व बेहद कम है। रेलवे की लगभग दस फीसदी ट्रेनों का ही संचालन हो रहा है। हालांकि खर्चे उतने कम नहीं हुए हैं। कर्मचारियों के वेतन के साथ ट्रेनों, इंजनों अन्य रखरखाव पर खर्च किया ही जा रहा है। रेलवे बोर्ड के अध्यक्ष व सीईओ विनोद कुमार यादव ने साफ किया है कि कोविड 19 के विभिन्न प्रोटोकॉल का रेलवे पूरी तरह पालन कर रही है और वह नियमित यात्री रेल सेवा तभी शुरू करेगा जब गृह मंत्रालय से इसकी अनुमति मिल जाती है। विशेष ट्रेनों के लिए भी वह राज्यों की मंजूरी पर निर्भर है।

माल भाड़े से सीमित भरपाई : माल भाड़े के जरिए रेलवे ने कुछ हद तक राजस्व घाटे को कम जरूर किया है, लेकिन दूसरी तरफ रेलवे के नई रेल लाइनों, स्टेशनों के निर्माण के ढांचागत भारी भरकम प्रोजेक्ट चल रहे हैं। जिससे रेलवे को अभी काफी बजट की जरूरत है। हालांकि उसने अपने बहुत सारे नए प्रोजेक्ट पीपीपी मोड में शुरू की है।

अगले साल रेलवे को ज्यादा बजट की जरूरत होगी

ऐसे में मौजूदा वित्त वर्ष में नियमित यात्री सेवा बहाल होने के आसार बेहद कम है। इसके चलते अगले वित्त वर्ष में रेलवे पर वित्तीय भार भी बढ़ेगा। सूत्रों के अनुसार अन्य विभागों के साथ रेलवे में भी अगले साल के बजट की तैयारी हो रही है। रेलवे को इस साल राजस्व में आई कमी के चलते अगले साल ज्यादा बजट अनुदान की जरूरत होगी, ताकि वह कोरोना काल के बाद अपनी यात्री सेवाओं को सुचारू ढंग से जारी रख सके।

भड़की प्रेमिका ने दुल्हन की आंख में फेविक्विक डाला

बिहारशरीफ | निज संवाददाता

कहते हैं प्यार में एक-दूसरे की खुशी के लिए लोग जान तक दे देते हैं। लेकिन, भागन बिगहा ओपी क्षेत्र के एक गांव में इसका उलट हुआ। प्रेमी ने दूसरी लड़की से शादी कर ली तो नाराज प्रेमिका ने घर में घुसकर नई दुल्हन के बाल काट डाले और आंखों में फेविक्विक डाल दिया।

शोर मचाने पर परिजन ने युवती को पकड़ लिया और खूब पीटा। इसके बाद उसे पुलिस के हवाले कर दिया गया। पुलिस उसे इलाज के लिए सदर अस्पताल लायी। दुल्हन को भी इलाज के लिए सदर अस्पताल लाया गया है। डीएसपी संजय कुमार गांव पहुंचे और जानकारी ली। एहतियातन पुलिस गांव में कैंप कर रही है।

सोमवार को हुई थी शादी

ग्रामीणों की मानें तो दोनों में काफी समय से प्रेम-प्रसंग चल रहा है। प्रेमिका दूल्हे की बहन की सहेली है। सोमवार को युवक की शादी शेखपुरा जिले के एक गांव में हुई थी। मंगलवार को दुल्हन को विदा करा परिजन गांव लौटे थे। गुस्साई प्रेमिका मौका पाकर प्रेमी के घर में घुस गई। पहले तो सो रही दुल्हन के काफी बाल काट डाले। आंखों में फेविक्विक डाल दिया।

बोरवेल में गिरा मासूम

महोबा। बेलाताल चौकी क्षेत्र के बुधौरा गांव में बुधवार दोपहर खेत में खेलते समय चार साल का मासूम 160 फीट गहरे बोरवेल में गिर गया। बच्चे के गहरे बोरवेल में गिरने से इलाके में हड़कंप मच गया। सूचना पर अधिकारी मौके पर पहुंचे और रेस्क्यू ऑपरेशन शुरू किया। घंटों की मशक्कत के बाद भी बच्चे का पता नहीं चल सका है।

श्रीनिवास यूथ कांग्रेस के अध्यक्ष बने

नई दिल्ली। कांग्रेस ने यूथ कांग्रेस के अंतरिम अध्यक्ष श्रीनिवास बीवी को पार्टी की युवा इकाई का पूर्णकालिक अध्यक्ष नियुक्त किया है। पार्टी महासचिव और संगठन प्रभारी केसी वेणुगोपाल ने एक बयान जारी कर कहा कि कांग्रेस अध्यक्ष सोनिया गांधी ने श्रीनिवास को तत्काल प्रभाव से युवा कांग्रेस का अध्यक्ष बनाने को स्वीकृति प्रदान की है। यूथ कांग्रेस अध्यक्ष केशव चंद यादव के इस्तीफा देने के बाद श्रीनिवास को मौका मिला। **(वि.सं.)**

भारत-ऑस्ट्रेलिया साथ काम करेंगे

नई दिल्ली। भारत और ऑस्ट्रेलिया क्षेत्रीय चुनौतियों का मिलकर मुकाबला करेंगे। दक्षिण चीन सागर में चीन की मनमानी पर अंकुश के लिए क्वाड में साथी आस्ट्रेलिया अब कई मुद्दों पर संकोच छोड़ भारत के साथ आ रहा है।

सामरिक व रणनीतिक भागीदारी के अलावा वैकल्पिक सप्लाई चेन को लेकर दोनों देशों के विदेश मंत्रियों के बीच मंगलवार को एक बार फिर बातचीत परस्पर संबंधों की मजबूती को दिखाती है।

विदेश मंत्री जयशंकर ने देर रात ऑस्ट्रेलियाई समकक्ष मारिसे पायने से विभिन्न क्षेत्रीय और वैश्विक घटनाक्रमों पर बातचीत की जानकारी दी। जयशंकर ने ट्वीट किया कि ऑस्ट्रेलियाई विदेश मंत्री के साथ बातचीत हुई। क्षेत्रीय और वैश्विक घटनाक्रमों की समीक्षा की। मारिसे ने भी वर्चुअल वार्ता को महत्वपूर्ण बताया। **(वि.सं.)**

सुशील मोदी ने राज्यसभा के लिए नामांकन किया

बिहार

पटना | हिन्दुस्तान ब्यूरो

पूर्व उपमुख्यमंत्री सुशील कुमार मोदी ने राज्यसभा उपचुनाव के लिए एनडीए उम्मीदवार के रूप में बुधवार को नामांकन किया। इस मौके पर मुख्यमंत्री नीतीश कुमार समेत एनडीए के घटक दलों के कई नेता उपस्थित थे। पटना प्रमंडलीय आयुक्त कार्यालय में नामांकन के बाद श्री मोदी ने पीएम नरेंद्र मोदी, गृह मंत्री अमित शाह, भाजपा के राष्ट्रीय अध्यक्ष जेपी नड्डा आदि वरिष्ठ नेताओं का आभार जताया कि उनपर सभी ने विश्वास कर यह अवसर दिया है। पत्रकारों से बातचीत में यह भी कहा कि मुख्यमंत्री नीतीश कुमार, हम प्रमुख जीतन राम मांझी और वीआईपी के मुकेश सहनी सबका सहयोग मिला है। श्री मोदी ने तीन सेट में नामांकन किया है। हर सेट में कई विधायक प्रस्तावक बने हैं। पूर्व केंद्रीय मंत्री रामविलास पासवान के निधन से खाली हुई इस सीट के लिए हो रहे उपचुनाव में गुरुवार यानी तीन दिसंबर तक नामांकन दाखिल होंगे। मतदान कराने की नौबत आई तो 14 दिसंबर को यह संपन्न होगा।

नीतीश बोले, सुशील मोदी करेंगे देश की सेवा : इस मौके पर पत्रकारों से बातचीत में मुख्यमंत्री नीतीश कुमार ने कहा कि हमलोग श्री मोदी को बधाई देने आये हैं। इन्होंने बिहार की बड़ी सेवा की है। मुझे पूरा भरोसा है कि पार्टी नेतृत्व के मार्गदर्शन में ये देश की सेवा करेंगे। इन्हें आगे और काम करने का मौका मिलेगा। हम लोगों के साथ इन्होंने काम किया है।

हरकी पैड़ी को गंगा की धारा का दर्जा

उत्तराखंड

देहरादून | मुख्य संवाददाता

भाजपा के राष्ट्रीय अध्यक्ष जेपी नड्डा के हरिद्वार गंगा आरती में शामिल होने से दो दिन पूर्व सरकार ने हर की पैड़ी को फिर से गंगा का दर्जा दे दिया है। इसके लिए 2016 में जारी स्कैप चैनल संबंधित शासनादेश निरस्त कर दिया गया है। इसी के साथ खड़खड़ी से हर की पैड़ी होते हुए कनखल तक की जलधारा को स्वतः गंगा का दर्जा मिल गया है।

सचिव आवास शैलेश बगौली की ओर से बुधवार को इसके आदेश जारी किए गए। आदेश में विभाग की ओर से 14 दिसंबर 2016 को जारी शासनादेश में इस क्षेत्र का उल्लेख स्कैप चैनल के रूप में किए जाने संबंधित निर्णय समाप्त किए जाने की जानकारी दी है। हालांकि स्कैप चैनल शब्द हटाने के अलावा उक्त शासनादेश के अन्य बिंदू अब भी प्रभावी रहेंगे। इस तरह इस क्षेत्र में निर्माणों पर फिर सवाल खड़ा हो सकता है। गौरतलब है मैदानी क्षेत्रों में गंगा और उसकी सहायक नदियों के किनारे दो सौ मीटर के दायरे में निर्माण प्रतिबंधित करने संबंधित एनजीटी के आदेश पर राज्य 2016 में शासनादेश जारी किया था।

हादसे में आठ की मौत

कौशाम्बी। कड़ा धाम कोतवाली के देवीगंज में स्कॉर्पियो के ऊपर ओवरलोड ट्रक पलट गया। हादसे में स्कॉर्पियो सवार आठ लोगों की मौत हो गई। सभी लोग बारात में शामिल होकर घर वापस जा रहे थे। रास्ता भूलने पर चालक ने गाड़ी सड़क किनारे रोक रखी थी।

सबके फायदे के लिए सच को माना

नई दिल्ली। मीटू अभियान के दौरान पूर्व केंद्रीय मंत्री एमजे अकबर पर यौन उत्पीड़न का आरोप लगाने वाली पत्रकार प्रिया रमानी ने बुधवार को अदालत से कहा कि मानहानि मामले में अपने बचाव में उन्होंने सच कबूला है। रमानी ने अदालत से कहा है कि 20 साल पहले अकबर द्वारा किए गए कथित यौन उत्पीड़न के मामले में उन्होंने भलमनसाहत और सबके फायदे के लिए सच माना है। **(प्र.सं.)**

मेनका की सूचना पर हाथी को बचाया

धनबाद। पूर्व केंद्रीय मंत्री सह सांसद मेनका गांधी को धनबाद से किसी ने सूचना दी कि एक महावत अवैध रूप से हाथी को लेकर बंगाल की ओर जा रहा है। सूचना मिलते ही मेनका गांधी ने धनबाद डीएफओ को फोन कर कार्रवाई करने को कहा।

मेनका गांधी के फोन पर वन विभाग ने कार्रवाई करते हुए महावत समेत हाथी को निरसा के समीप पकड़ लिया। यूपी से हाथी लेकर एक महावत जीटी रोड के रास्ते बंगाल जा रहा था।

केंद्रीय मंत्री की सूचना के बाद वन विभाग ने हाथी को अपने कब्जे में लिया है। साथ ही महावत पर वन्य जीवन संरक्षण अधिनियम के तहत मामला दर्ज कर लिया है। रेंजर ने बताया कि हाथी को पकड़कर मैथन चेकपोस्ट के समीप वन विभाग के नर्सरी में उसे रखा गया है।

AI, omnichannel strategy key in a post-covid world

Prioritize gaining consumer trust, say experts at Mint Virtual Workplace 2.0 webinar

Abhijit Ahaskar
abhijit.a@livemint.com
NEW DELHI

(From left) Aloknath De, corporate VP and CTO, Samsung Electronics; Venkat Neelakantan, VP and head, corporate real estate services, India and APAC, Capgemini; Rajarshi Purkayastha, head, pre sales, India, MECAA, Tata Communications; Ravindra Pandey, deputy MD, SBI and Ananth Subramanian, VP, IT, Kotak Mutual Fund.

Covid-19 has changed consumer behaviour drastically, nudging organizations across sectors to tailor their pro-ducts and services to meet the new expectations.

The transition has been easier for many as India was already on the path of digitization.

The goal now is to take it to the next level with an omnichannel approach, better engagement and security strategy to win consumer trust and by using more artificial intelligence (AI) to predict customer behaviour, industry leaders said at the Mint Virtual Workplace 2.0 webinar on Wednesday.

"During covid-19, digital transactions for us increased by 17%, which is a big number for a bank of our size. What customers want is a dynamic, paperless, contactless and customized experience," said Ravindra Pandey, deputy managing director (strategy) & chief digital officer, State Bank of India.

"Customized experience leads to customer intimacy and will make them stick to you," said Rajarshi Purkayastha, head, pre sales, India, MECAA (Middle East, Central Asia and Africa), Tata Communications.

However, adopting an omnichannel approach is also very important.

"Covid has taught us that an omnichannel strategy is important. You can't limit yourself to population in tier-1 and 2 cities or those with smartphones. Apps are there, but you also need to do something on SMS for people in rural areas," said Purkayastha.

The sudden shift to online mode of communication and transaction has also exposed users to new cyber risks. Organizations need to convince users that their data is secure, in addition to improving grievance redressal systems, experts said.

"At the end of the day, the consumer needs to know he can reach out to us in whatever way possible. All systems need to get integrated so complaints can be addressed. You also need to ensure information is going to the right person with the necessary level of authentication," said Ananth Subramanian, vice-president, information technology, Kotak Mutual Fund.

There are a lot of new entrants with low digital literacy who may not be able to keep up with the pace of transformation and they are the ones who are more at risk, said Aloknath De, corporate vice president and chief technology officer, Samsung Electronics.

"There is a need for a grievance redressal system where a mentor can teach and guide them. People also need a sense of security that their data is secure. Companies need to build a mechanism that will protect, guide and alert them," De said.

Pandey added, "Instead of a rule-based risk management system, we need a real-time risk management system."

Another focus area for organizations, especially in the banking, financial services and insurance sector, is data analytics and use of artificial intelligence to predict consumer behaviour.

"As far as consumers are concerned, big data tools are definitely going to help us by assessing buying behaviour and customer emotions. Many of them have already addressed that in a short time," said Venkat Neelakantan, vice-president and head, corporate real estate services, India and APAC, Capgemini.

However, the big challenge they face is how to make sense of that data and then relate it back to realities on the ground.

"Having an AI engine that can churn some insights out of the data is very easy. However, mapping it back to consumer requirements is difficult. Execution after you have some insights is very important," said Purkayastha.

Neelakantan also drew attention to that fact that organizations have two problems to solve. When they talk about consumers, they also need to talk about their employees as they are the key.

"While transforming them from a work environment to one that is remotely managed, you need to engage with them and make them feel they are part of the system, even if its distributed," he said.

mint
Virtual workplace 2.0
Powered by TATA COMMUNICATIONS

Coronavirus vaccines could be targetted by criminals, Interpol sounds alert
bit.ly/39ue6Fk

RBI'S TRIPLE CHALLENGE IN AN UNCONVENTIONAL WORLD

EXPERT VIEW

PRANJUL BHANDARI

Respond to this column at
feedback@livemint.com

India's central bank faces a triple challenge. First, inflation is running high and beyond its 6% tolerance level over the past seven months. Second, government borrowing is set to reach a record high this year. The third and biggest challenge is that capital inflows remain strong.

While a surge in overseas cash may sound like a positive, it's actually a problem for the Reserve Bank of India (RBI), as it needs to intervene in the currency markets—otherwise the rupee will appreciate and hurt export competitiveness—but such intervention to mop surplus dollars would add to surplus domestic liquidity, threatening to stoke an already high inflation rate.

So the question is, when will these large foreign capital inflows stop? To get a handle on this, it is important to look at what's happening overseas.

Fiscal and monetary policies around the world have become far more adventurous and unconventional. The last few months have witnessed a dramatic rise in the use of terms such as Modern Monetary Theory (MMT), QE-infinity and yield curve control.

The MMT view of the world suggests that, as long as inflation is not a problem, governments can keep spending and central banks can keep printing money. Some believe that the exit from expansionary fiscal policy in advanced economies has previously been too abrupt. This time, they say, the loose fiscal stance should stay for longer.

And to ensure all this extra government borrowing doesn't overwhelm the bond markets, several advanced central banks have used tools like quantitative easing—where they buy government bonds—and this time without any limits. Or they use yield curve control, which sets upper limits on government bond yields.

But what does this all mean for emerging markets like India?

Advanced economies might have earned the right to be more adventurous. However, India is still in the early years of implementing more basic reforms like inflation targeting. Building up its credibility takes time and it's too soon to tackle more complex strategies.

But even if EMs do not pursue unconventional policy, they would still find themselves at the receiving end of loose policy in advanced economies. And that could turn out to be a double-edged sword.

The good news is that advanced economies would do a lot of the easing for the EMs. Loose financial conditions and related economic recovery globally could help EMs both directly (via lower rates and growth enhancing inflows) and indirectly (via recovery in export demand).

But in some cases, the large quantum of easing could become a policy headache; for instance, loose policy abroad resulting in continued inflows into India, stoking domestic worries such as inflation.

Given this backdrop, what should RBI do at its upcoming policy meeting on 4 December?

It could perhaps strike a balance among its objectives on inflation, bond yields and the rupee by doing a bit for each but not going overboard on any.

We believe it shouldn't make many changes. Keeping its benchmark repo rate unchanged at 4% while maintaining an accommodative stance may be the most prudent strategy.

RBI may strike a balance among its objectives on inflation, bond yields and the rupee

Still, RBI will likely have to update some of its macro forecasts, for instance marking up its inflation forecast for the current year, now at 5.8%. Or perhaps lowering its estimate of how much the economy will shrink this year on average, now at 9.5%.

It may also want to share its insights on some matters that continue to confound the market. Why is inflation so high at a time of weak demand?

Is the liquidity glut at the short end of the yield curve expected to linger for long? What is the central bank's strategy for this? And for how long will the recovery need the crutch of excess domestic liquidity?

On the last question, we believe monitoring bank credit growth and core inflation is key. If the former picks up, or the latter holds steady, RBI may want to recalibrate its strategy.

Pranjul Bhandari is chief India economist at HSBC Research.

India to position IIFCL like China Development Bank

Gireesh Chandra Prasad & Shreya Nandi
NEW DELHI

IIFCL plans to tap around 10% of govt's ₹111 tn infrastructure investment opportunity.

India plans to reshape the Indian Infrastructure Finance Company Limited (IIFCL) in a new avatar and position it as a development finance institution on the lines of China Development Bank (CDB), a finance behemoth powering Beijing's growth strategy.

A Bill to be tabled in the budget session of Parliament will seek to expand the financial muscle and scope of investment of state-owned IIFCL, said a person aware of the discussions in the government. The changes planned will convert the non-bank lender into a development finance institution that will lower its cost of finance and give access to a wider set of infrastructure projects, which is expected to include premium housing.

IIFCL plans to tap about 10% of the ₹111 trillion infrastructure investment opportunity the government has envisaged over the next few years, supporting efforts to turnaround the economy, the person mentioned above said on condition of anonymity. One of the key changes expected is to let IIFCL lend to all projects defined by the department of economic affairs as infrastructure, going beyond the 'Scheme for Financing Viable Infrastructure Projects' that IIFCL operates now. IIFCL is also likely to get flexibility to issue tax free bonds, raise cheaper short-term borrowing and invest in infrastructure investment trusts (InvITs), a tax efficient investment vehicle in the sector, according to discussions within the finance ministry, the person quoted above said.

To achieve the ₹111 trillion investment, two critical success factors will be important, a shelf of investible projects and financial instruments with long-term tenor and competitive cost of capital, said Abhaya K. Agarwal, partner, strategy and transaction, infrastructure and government and public sector, EY India. "Needless to say, the two go hand in hand. Giving flexibility to IIFCL to raise competitive capital from the market will go long way in achieving this plan envisaged by the government," said Agarwal.

A new Bill likely to be tabled in the budget session will expand the non-bank lender's scope of investment

IIFCL lends to projects at rates starting from 9%. With the flexibility to raise short-term debt, the lender's cost of borrowing could come down to 6-6.5% from close to 9% now. At present, it cannot raise debt of less than 10 years except to refinance high-cost debt in a falling interest rate regime. The other institution the government is looking at for cues for remodelling IIFCL is the Brazilian Development Bank or BNDES.

gireesh.p@livemint.com