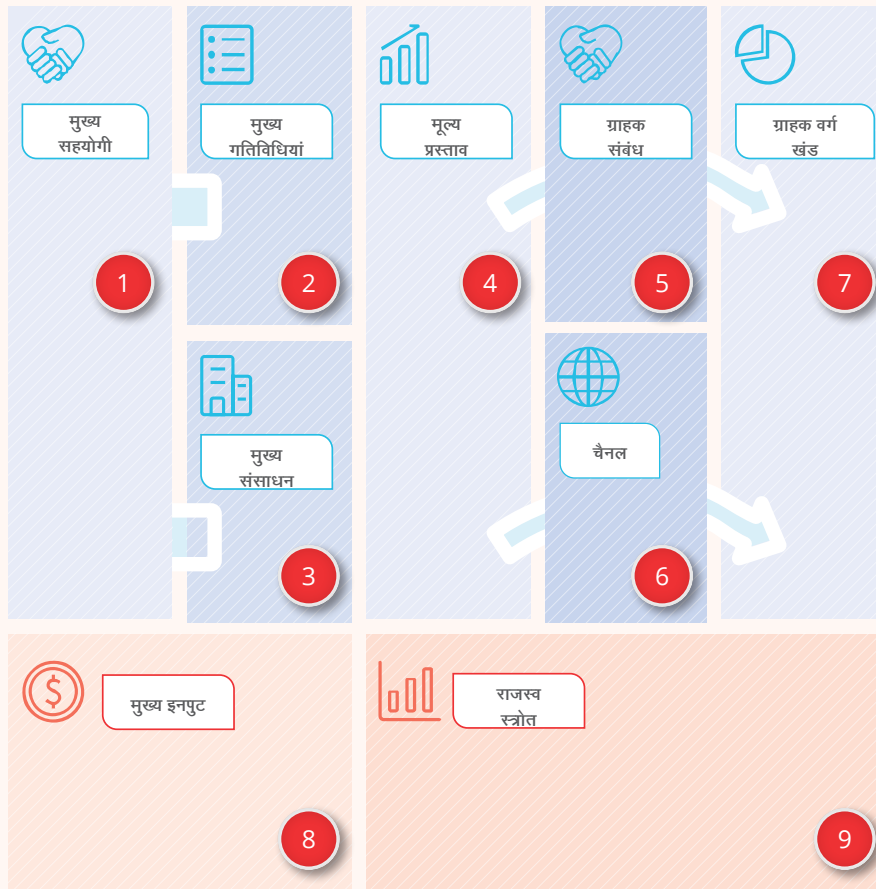


कार्यनीतिक ढांचा:

यूनियन बैंक का कारोबारी मॉडल कैनवास

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, एक सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है, हम अपने वाणिज्यिक उद्देश्यों को सामाजिक और संवहनीय आकांक्षाओं सहित बखूबी संतुलित करते हैं। अलेक्जेंडर ओस्टरवाल्डर और यवेस पिग्नूर द्वारा विकसित मानक कारोबारी मॉडल कैनवास का उपयोग करके हमारे कारोबारी मॉडल की एक झलक यहाँ प्रस्तुत की गई है। एक सक्रिय बैंक के रूप में, यह ढांचा गतिशील है और लगातार विनियामक, आर्थिक और तकनीकी परिवर्तनों को स्वीकार करता है।



हमारा कारोबारी मॉडल भारत सरकार और बैंकों, वित्तीय संस्थानों, फिनटेक कंपनियों और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) सहित अन्य प्रमुख हितधारकों के साथ कार्यनीतिक साझेदारी की नींव पर निर्मित है। हम विभिन्न क्षेत्रों से जमा स्वीकार करने और ऋण प्रदान करने जैसी प्रमुख गतिविधियों पर ध्यान केंद्रित करते हैं, जिसमें हरित वित्तपोषण, वित्तीय समावेशन और डिजिटल नवाचार पर जोर दिया जाता है। हमारे संसाधनों में जमा और निवेश जैसी वित्तीय संपत्तियाँ, एक कुशल कार्यबल और शाखाओं और एटीएम का एक व्यापक नेटवर्क शामिल हैं। हमारा मूल्य प्रस्ताव हमारी व्यापक भौतिक और डिजिटल उपस्थिति में निहित है, जो ग्राहकों की एक विस्तृत शृंखला के लिए पहुँच और विश्वास सुनिश्चित करता है। हम व्यक्तिगत सहायता और डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से मजबूत ग्राहक संबंध बनाए रखते हैं, और हम खुदरा से लेकर कॉर्पोरेट ग्राहकों तक विभिन्न ग्राहक वर्गों की सेवा करते हैं। हम अपने परिचालन को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करते हैं, विनियामक आवश्यकताओं का पालन करते हुए लागतों को नियंत्रित रखते हैं और जोखिम प्रबंधन पर ध्यान केंद्रित करते हैं। हमारी राजस्व के स्रोत विविधतापूर्ण हैं, जिनमें ब्याज आय, शुल्क, कमीशन और निवेश प्रतिलाभ शामिल हैं। यह व्यापक दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है कि हम डिजिटल उत्कृष्टता और संवहनीयता को आगे बढ़ाने, अंततः अपने ग्राहकों को सशक्त बनाने और आर्थिक विकास में योगदान देने की अपनी कार्यनीतिक प्राथमिकताओं को पूरा करते हैं।



यूबीआई में, हम अपने वाणिज्यिक उद्देश्यों को सामाजिक और संवहनीय आकांक्षाओं के साथ संतुलित करते हैं, नवाचार और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए कार्यनीतिक साझेदारी का लाभ उठाते हैं।

इस बारे में अधिक जानकारी के लिए, पृष्ठ 148 पर सामाजिक और संबंध पूँजी पर अध्याय पढ़ें।

कारोबारी मॉडल कैनवास नंबर	स्पष्टीकरण	जीआरआई के अनुरूप	यूनएसडीजी के अनुरूप	यूवीआई के कार्यनीतिक स्तंभ (पृष्ठ 40 पर कार्यनीतिक प्राथमिकताओं पर अध्याय देखें)
मुख्य सहयोगी 	<p>सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में, भारत सरकार के साथ हमारी मौलिक साझेदारी है। हम अंतर-बैंक लेनदेन और ऋण समूहन के लिए अन्य बैंकों और वित्तीय संस्थानों के साथ मिलकर काम करते हैं। फिनटेक कंपनियों के साथ हमारा सहयोग हमें अपनी डिजिटल सेवाओं को नया बनाने और बढ़ाने में सक्षम बनाता है। इसके अतिरिक्त, हम ऋण देने के लिए गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) और बैंक मित्र के नेटवर्क के साथ कार्यनीतिक साझेदारी बनाए रखते हैं। हमारी पहलों में प्रक्रियाओं को अनुकूलित करने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ब्लॉकचेन, एआई और मशीन लर्निंग जैसी उन्नत तकनीकों का लाभ उठाना शामिल है। हमने दुबई, सिडनी और लंदन में शाखाओं के साथ-साथ मलेशिया में एक संयुक्त उद्यम सहित महत्वपूर्ण अंतर्राष्ट्रीय परिचालन भी स्थापित किए हैं, जिससे हमारी वैश्विक पहुँच और क्षमताओं का और विस्तार हुआ है।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 148 पर सामाजिक एवं संबंध पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	जीआरआई 203	 	साझेदारी और गठबंधन को मजबूत करना
मुख्य गतिविधियां 	<p>हम अपने खुदरा ग्राहकों, कॉर्पोरेट ग्राहकों, पीएसयू ग्राहकों और सरकारी निकायों से जमा स्वीकार करते हैं। हम खुदरा, कृषि, एमएसएमई और लार्ज कॉर्पोरेट सहित विविध क्षेत्रों को ऋण प्रदान करते हैं, जो वित्तीय समावेशन, महिला सशक्तिकरण और प्राथमिकता वाले क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। डिजिटल नवाचार हमारे परिचालन का केंद्र है, जो ग्राहकों को सरल बैंकिंग पहुँच प्रदान करता है और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देता है। इसके अतिरिक्त, हम उच्च-निवल-मूल्य वाले ग्राहकों और खुदरा निवेशकों की निवेश और धन प्रबंधन आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। वित्तीय वर्ष 2024 के दौरान, हमने महत्वपूर्ण खुदरा अग्रिम, कृषि ऋण और एमएसएमई के समर्थन में वृद्धि देखी, जिसने विविध वित्तीय सेवाओं और समावेशी बैंकिंग प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को मजबूत किया।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 88 पर वित्तीय पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	जीआरआई 201, जीआरआई 203		परिचालन उत्कृष्टता प्राप्त करना
मुख्य संसाधन 	<p>हमारे वित्तीय संसाधनों में जमा, निवेश और पूंजी भंडार शामिल हैं। विभिन्न बैंकिंग परिचालनों के प्रबंधन और उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने में हमारे कुशल कार्यबल की महत्वपूर्ण भूमिका है। हम अपने भौतिक संसाधनों पर भी निर्भर हैं, जिसमें 8,464 शाखाओं (ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में 58%), 8,982 एटीएम और 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) का व्यापक नेटवर्क शामिल है। इसके साथ ही, भारत के सबसे बड़े, सबसे भरोसेमंद सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में, हमारा ब्रांड और प्रतिष्ठा अत्यंत मूल्यवान है। हम अपनी सेवा वितरण और परिचालन दक्षता को बढ़ाने के लिए उन्नत तकनीकों, जैसे कि एआई, मशीन लर्निंग और एक व्यापक आईटी अवसंरचना का लाभ उठाते हैं।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 68 पर विनिर्मित पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	जीआरआई 201		परिचालन उत्कृष्टता प्राप्त करना

कार्यनीतिक ढांचा:



हमारे विविधतापूर्ण उत्पाद और सेवा पोर्टफोलियो, एक मजबूत भौतिक और डिजिटल उपस्थिति के साथ मिलकर, ग्राहकों की एक विस्तृत शृंखला के लिए पहुंच और विश्वास सुनिश्चित करते हैं, जिससे वित्तीय स्थिरता और विकास को बढ़ावा मिलता है।

इस बारे में अधिक जानकारी के लिए, पृष्ठ 100 पर बौद्धिक पूंजी पर अध्याय पढ़ें।

कारोबारी मॉडल केनवास नंबर	स्पष्टीकरण	जीआरआई के अनुरूप	यूएनएसडीजी के अनुरूप	यूबीआई के कार्यनीतिक स्तंभ (पृष्ठ 40 पर कार्यनीतिक प्राथमिकताओं पर अध्याय देखें)
मूल्य प्रस्ताव 	<p>हम अपनी व्यापक भौतिक उपस्थिति और डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से पहुंच प्रदान करते हैं। हम सरकार द्वारा समर्थित और विनियमित होने के कारण सुरक्षा और विश्वास की भावना प्रदान करते हैं। हमारे विविध उत्पाद और सेवा पोर्टफोलियो ग्राहकों की एक विस्तृत शृंखला को सेवा प्रदान करते हैं। अपने सामाजिक उद्देश्यों को बनाए रखते हुए, हम क्षेत्रवार ऋण, वित्तीय समावेशन पहल और संवहनीयता को प्राथमिकता देते हैं। महिलाओं, पेशनभोगियों और युवा पेशेवरों के लिए विशेष बचत खाते जैसे हमारे नवोन्मेषी बैंकिंग समाधान हमारे ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने और वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए हमारी प्रतिबद्धता का उदाहरण हैं।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 100 पर बौद्धिक पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	<p>जीआरआई 203, जीआरआई 302, जीआरआई 305, जीआरआई 418</p>	 	<p>ग्राहक-केंद्रित नवाचारों को बढ़ावा देना</p>
ग्राहक संबंध 	<p>हम अपनी शाखा बैंकिंग के माध्यम से व्यक्तिगत सहायता बनाए रखते हैं। हम अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म और एटीएम के माध्यम से स्व-सेवा और स्वचालित सेवाएँ प्रदान करते हैं। सामुदायिक विकास के प्रति हमारी प्रतिबद्धता हमारे सामाजिक आउटरीच कार्यक्रमों, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण देने और सीएसआर गतिविधियों के माध्यम से झलकती है। हम ग्राहक सहायता बढ़ाने और निरंतर सुधार के लिए प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए सोशल मीडिया सहित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपने ग्राहकों से जुड़ते हैं।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 148 पर सामाजिक एवं संबंध पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	<p>जीआरआई 203, जीआरआई 418</p>	 	<p>ग्राहक-केंद्रित नवाचारों को बढ़ावा देना</p>
चैनल 	<p>हमारा शाखा नेटवर्क फेस टू फेस बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण है। हम मोबाइल और ऑनलाइन बैंकिंग के साथ-साथ यूपीआई सहित डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से भी ग्राहकों की सेवा करते हैं। हमारा विशाल एटीएम नेटवर्क नकद निकासी, जमा और अन्य सेवाओं की सुविधा प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, हम 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयाँ (डीबीयू) संचालित करते हैं और कई चैनलों पर निर्बाध सेवा वितरण सुनिश्चित करने के लिए उन्नत डिजिटल संपर्क केंद्र क्षमताओं को लागू किया है।</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 168 पर विनिर्मित पूंजी पर अध्याय पढ़ें।</i></p>	<p>जीआरआई 203</p>		<p>वितरण चैनलों का स्तर ऊपर उठाना</p>

इस बारे में अधिक जानकारी के लिए, पृष्ठ 88 पर वित्तीय पूंजी पर अध्याय पढ़ें.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की डिजिटल उत्कृष्टता और संवहनीयता को आगे बढ़ाने की प्रतिबद्धता हमारे ग्राहकों को सशक्त बनाती है और नवोन्मेषी बैंकिंग समाधानों और समावेशी प्रथाओं के माध्यम से आर्थिक विकास में योगदान देती है.

कारोबारी मॉडल कैनवास नंबर	स्पष्टीकरण	जीआरआई के अनुरूप	यूएनएसडीजी के अनुरूप	यूवीआई के कार्यनीतिक स्तंभ (पृष्ठ 40 पर कार्यनीतिक प्राथमिकताओं पर अध्याय देखें)
ग्राहकवर्ग खंड 	<p>हमारे ग्राहकवर्ग में खुदरा ग्राहक शामिल हैं जो बचत, चालू खाते, ऋण और अन्य सेवाओं के लिए हमसे जुड़ते हैं, और कॉर्पोरेट ग्राहक जो कार्यशील पूंजी, सावधि ऋण, व्यापार वित्त और अन्य सेवाएँ चाहते हैं. हम सरकारी निधियों, कर संग्रहण और संवितरण का भी प्रबंधन करते हैं. इसके अलावा, हम ऋण और अन्य बैंकिंग सुविधाओं के माध्यम से एमएसएमई और कृषि ग्राहकों को अपनी सेवाएँ प्रदान करते हैं, जिससे उनकी वृद्धि और वित्तीय आवश्यकताओं को सहायता मिलती है.</p> <p><i>पृष्ठ 148 पर सामाजिक एवं संबंध पूंजी पर अध्याय पढ़ें .</i></p>	जीआरआई 201, जीआरआई 203		वित्तीय समावेशन को अपनाना
मुख्य इनपुट 	<p>हमारी परिचालन लागत में कर्मचारी वेतन, शाखा रखरखाव, आईटी अवसंरचना और साइबर सुरक्षा रखरखाव शामिल हैं. हम विनियामक लागतों को भी बनाए रखते हैं और बैंकिंग और वित्तीय विनियमों का अनुपालन करते हैं. खराब ऋणों और राइट-ऑफ के लिए प्रावधानों के रूप में जोखिम लागत भी हमारे व्यय का हिस्सा है. प्रौद्योगिकी और प्रशिक्षण में निरंतर निवेश सुनिश्चित करता है कि हम उच्च सेवा मानकों और परिचालन दक्षता को बनाए रखें.</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 160 पर मानव पूंजी तथा पृष्ठ 100 पर बौद्धिक पूंजी पर अध्याय पढ़ें.</i></p>	जीआरआई 201, जीआरआई 203, जीआरआई 404, जीआरआई 418, जीआरआई 419		परिचालन उत्कृष्टता प्राप्त करना
राजस्व के स्रोत 	<p>हम विभिन्न प्रकार के ऋण से ब्याज आय अर्जित करते हैं. हम धन प्रबंधन, कार्ड सेवाओं, प्रेषण और अन्य जैसी सेवाओं से प्राप्त शुल्क और कमीशन से भी राजस्व अर्जित करते हैं. हमारी निवेश आय ट्रेजरी संचालन से उत्पन्न होती है. नए उत्पाद को लॉन्च करके और विशेष रूप से तैयार वित्तीय समाधान भी विविध राजस्व स्रोतों में योगदान करते हैं, जिससे हमारी वित्तीय स्थिरता और विकास में बढ़ोतरी होती है.</p> <p><i>इस पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 88 पर वित्तीय पूंजी पर अध्याय पढ़ें.</i></p>	जीआरआई 201, जीआरआई 203, जीआरआई 302, जीआरआई 305		फ्लेक्सिग बैलेंस शीट