# निष्पक्ष प्रथाओं और ग्राहक-केंद्रित विकास के लिए प्रतिबद्ध

हमारे ग्राहकों के सर्वोत्तम हित में कार्य करने की हमारी प्रतिबद्धता हमारे जिम्मेदार बैंकिंग दृष्टिकोण की आधारशिला है, जो सभी बाजारों में निष्पक्षता, पारदर्शिता और नैतिक सेवा सुनिश्चित करती है.

*यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, हमारा मिशन विभिन्न बाजारों में सभी उपभोक्ताओं के लिए पहुंच सुनिश्चित करते हुए वर्ग में सर्वश्रेष्ठ वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को वितरित करना है. हम अपनी पेशकशों में निष्पक्षता, पारदर्शिता और निरंतरता को प्राथमिकता देते हैं, उत्पादों के उचित मूल्य, स्पष्ट शर्तों और नैतिक सेवा के माध्यम से स्थायी ग्राहक संबंध बनाने का प्रयास करते हैं. अपने ग्राहकों के सर्वोत्तम हित में कार्य करने की हमारी प्रतिबद्धता जिम्मेदार बैंकिंग के प्रति हमारे दृष्टिकोण की आधारशिला है तथा यह प्रतिबद्धता ग्राहकों की समृद्धि और उनके वित्तीय लक्ष्यों की पूर्ति सुनिश्चित करती है.*

## ईमानदार कारोबार प्रथाएं

*जीआरआई 102-16*

हम निष्पक्ष और ईमानदार कारोबारी प्रथाओं के लिए प्रतिबद्ध हैं. हम जो कुछ भी करते हैं उसके केंद्र में हम अपने ग्राहकों को रखते हैं. अनैतिक प्रथाओं को सख्ती से निषिद्ध किया जाता है जो हमारे मूल मूल्यों और नैतिक मानकों के अनुरूप है. जाति, जातीयता, रंग, धर्म, लिंग, आयु, वैवाहिक स्थिति, यौन अभिविन्यास, लैंगिक पहचान, सामाजिक स्थिति, विकलांगता, सार्वजनिक सहायता की स्थिति, पारिवारिक स्थिति, या उपभोक्ता के ऋण संरक्षण अधिकारों के प्रयोग के बिना हमारे ऋण निर्णय निष्पक्ष रूप से किए जाते हैं.

## बोर्ड अन्वेक्षा और नैतिक शासन

*जीआरआई 102-18*

हमारा बोर्ड और इसकी समितियां हमारी उद्यम-व्यापी कार्यनीतियों और नीतियों का मार्गदर्शन करती हैं, एक कॉर्पोरेट संस्कृति को बढ़ावा देती हैं जो अनैतिक, भेदभावपूर्ण या हिंसक प्रथाओं के खिलाफ कानूनों और विनियमों को बनाए रखती हैं. यह अन्वेक्षा सुनिश्चित करता है कि हमारा कारोबार संचालन हमारे नैतिक मानकों के अनुरूप हो जो संगठन के भीतर विश्वास और सत्यनिष्ठा को बढ़ावा दे.

## व्यापक प्रशिक्षण और विकास

*जीआरआई 404-1*

नैतिक उत्कृष्टता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को सुदृढ़ करने के लिए, हम सभी कर्मचारियों और ठेकेदारों के लिए वार्षिक अनुपालन प्रशिक्षण को अनिवार्य करते हैं. इस प्रशिक्षण में शिकायत प्रबंधन, वित्तीय अपराधों का अनुपालन, वित्तीय दुरुपयोग की रोकथाम, धोखाधड़ी की रोकथाम और नैतिक आचरण शामिल हैं. वित्तीय वर्ष 2024 में, हमने 70,000 से अधिक कर्मचारियों को कवर करते हुए व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए, यह सुनिश्चित करते हुए कि उनके पास हमारे नैतिक मानकों को बनाए रखने के लिए ज्ञान और कौशल है.

## मान्यताएं एवं पुरस्कार

*जीआरआई 102-12*

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को इसकी अभिनव मानव संसाधन प्रथाओं, प्रौद्योगिकी नेतृत्व और समावेशिता के प्रति प्रतिबद्धता के लिए सम्मानित किया गया है. यह सम्मान एक समावेशी, गतिशील और आगे की सोच वाले कार्यस्थल को बढ़ावा देने के लिए हमारे समर्पण को रेखांकित करता है. उल्लेखनीय पुरस्कारों में सर्वश्रेष्ठ एटीएम और स्व-सेवा नवाचार, अग्रणी प्रौद्योगिकी बैंक, और उभरती तकनीक का उपयोग करके बैंकिंग नवाचार में उत्कृष्टता शामिल हैं.

## हमारा वित्तपोषण संवहनीय विकास लक्ष्यों का सहायता किस प्रकार करता है

*जीआरआई 203-2*

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया सकारात्मक मानवीय, सामाजिक और पर्यावरणीय प्रभावों को बढ़ावा देने के लिए संवहनीय विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को महत्वपूर्ण वैश्विक प्राथमिकताओं के रूप में मानने और एकीकृत करने के लिए प्रतिबद्ध है. ये लक्ष्य कारोबारों, सरकारों, समाजों और विभिन्न हितधारकों के साथ समर्पित जुड़ाव और सहयोगी प्रयासों के माध्यम से प्राप्त किए जा सकते हैं. हमारा बैंक  कार्यसूची की प्राप्ति में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिए दृढ़ संकल्पित है तथा इन महत्वपूर्ण लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए हमारे हितधारकों के साथ भागीदारी करता है.

सामाजिक और पर्यावरणीय वित्तपोषण के लिए हमारे दृष्टिकोण का विस्तार विभिन्न क्षेत्रों में है, जो स्वास्थ्य देखभाल प्रणालियों, शैक्षणिक संस्थानों, किफायती आवास परियोजनाओं और हरित अवसंरचना की पहल के माध्यम से महत्वपूर्ण सकारात्मक योगदान देता है. ये वित्तपोषण गतिविधियां व्यक्तिगत एसडीजी का सहयोग करती हैं और संवहनीय विकास की दिशा में व्यापक प्रगति को बढ़ावा देती हैं.

हमारे जारी प्रयासों के तहत, हम अपने संवहनीय वित्त ढांचे को बढ़ा रहे हैं ताकि हम जिन एसडीजी लक्ष्यों हेतु सहयोग प्रदान कर रहे हैं, उनसे संबंधित डेटा को बेहतर ढंग से कैप्चर और विश्लेषित कर सकें. इस व्यापक अद्यतन का उद्देश्य हमारे प्रभाव के संबंध में अधिक सटीक और बारीक अंतर्दृष्टि प्रदान करना है. अपनी कार्यप्रणाली और प्रक्रियाओं को परिष्कृत करके, हम वैश्विक संवहनीय विकास कार्यसूची के प्रति अपने योगदान को बेहतर करने का प्रयास करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारी वित्तीय गतिविधियां प्रभावी रूप से एसडीजी के अनुरूप हों.

> यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में अनैतिक प्रथाओं को सख्ती से प्रतिबंधित किया गया है, क्योंकि हम ईमानदारी और विश्वास को प्राथमिकता देते हैं, अपने सभी कार्यों को मूल मूल्यों और नैतिक मानकों के साथ जोड़ते हैं.

**>₹8,300 करोड़**

*निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उन्नत डिजिटल ऋण समाधानों के माध्यम से डिजिटल व्यवसाय में ₹8,300 करोड़ से अधिक जुटाए गए.*

**~16,000**

*ग्राहक जुड़ाव और पारदर्शिता के लिए ~16,000 उपयोगकर्ताओं के साथ गूगल कारोबार संदेशों (गूगल बिज़नेस मेसेज) का सफल एकीकरण.*