

बौद्धिक पूँजी:

ज्ञान और नवाचार के माध्यम से संवृद्धि को सशक्त बनाना

यूएनएसडीजी:



कार्यनीतिक स्तंभ:



कारोबार मॉडल केनवस:



महत्वपूर्ण विषय

5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 29, 31, 32, 34, 36, 38, 39, 40, 41, 43, 44

जीआरआई संरेखण

103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-1, 203-2, 203-3, 404-1, 404-2, 413-1, 418-1, 418-2

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया नवाचार के मामले में अग्रणी है तथा तकनीकी उन्नति और ग्राहक संतुष्टि को बढ़ावा देने के लिए बौद्धिक पूँजी में निरंतर निवेश कर रहा है।

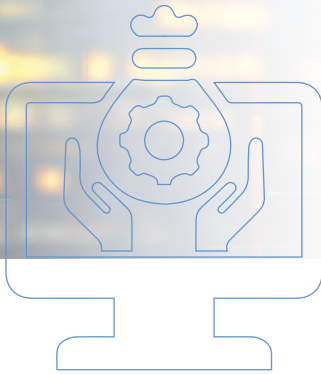
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया नवाचार को बढ़ावा देने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने हेतु बौद्धिक पूँजी का उपयोग करने के लिए प्रतिबद्ध है। उन्नत प्रौद्योगिकी में इसके कार्यनीतिक निवेश, उद्योग हितधारकों के साथ सहयोगात्मक प्रयासों और संवहनीयता पर निरंतर ध्यान देना बैंक के बौद्धिक पूँजी के प्रति समर्पण का स्पष्ट प्रमाण है। अत्याधुनिक तकनीकी समाधानों का लाभ उठाकर, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का लक्ष्य अगली पीढ़ी के डिजिटल-सेवी संस्थान के रूप में अपनी स्थिति को मजबूत करना है, जो मजबूत आईटी-संचालित सेवाएं प्रदान करता है जो प्रौद्योगिकी को अपने परिचालन के मूल में रखता है।

जीआरआई

203-1, 203-2

जीआरआई

103-2, 103-3



जीआरआई

103-2, 103-3

तकनीकी-संचालित पहलों का महत्व

सार्वजनिक क्षेत्र के अग्रणी बैंक के रूप में, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया कारोबारी प्रणालियों और क्लाउड-आधारित एप्लीकेशनों तक उच्च-निष्पादन एक्सैस सुनिश्चित करने के लिए नवीनतम तकनीकी प्रगति को अपनाता है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के साथ कोर बैंकिंग एप्लीकेशनों का एकीकरण मूल्य-वर्धित सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश करने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता

है। टॉकिंग एटीएम और मल्टी-फंक्शन सम्पूर्ण एटीएम जैसे पहल अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग अनुभव को बढ़ाने हेतु बैंक के समर्पण को दर्शाती है। संवर्धित वास्तविकता/ आभासी वास्तविकता (एआर/ वीआर), कृत्रिम बुद्धिमत्ता/ मशीन लर्निंग (एआई/ एमएल), प्राकृतिक भाषा संसाधन (एनएलपी) और ब्लॉकचेन जैसी तकनीकों का अपनाया जाना डिजिटल रूप से सशक्त भविष्य की ओर बैंक की अभियान को और प्रमुखता से रेखांकित करता है।

डिजिटल और संवहनीय परिवर्तन हेतु लक्ष्य

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने प्रयासों को संयुक्त राष्ट्र संघ के सतत विकास लक्ष्यों (यूएनएसडीजी) के साथ जोड़ने और अपने कारोबार मॉडल में संवहनीयता को समाविष्ट करने के लिए समर्पित है। बैंक का कार्यनीतिक ब्लूप्रिंट भारत की डिजिटल और सतत परिवर्तन यात्रा को आगे बढ़ाते हुए हितधारकों के लिए स्थायी मूल्य बनाने पर केंद्रित है। प्रमुख लक्ष्यों में बैंकिंग परिचालन में ग्राहक-केंद्रितता, समावेशिता, जवाबदेही और जिम्मेदारी को

बढ़ाना शामिल है। बैंक का लक्ष्य बैंकिंग उद्योग में तकनीकी प्रगति में सबसे आगे रहना, असाधारण डिजिटल अनुभव प्रदान करना और नवाचार की संस्कृति को बढ़ावा देना है। बुनियादी ढांचे, प्रौद्योगिकी प्लेटफार्मों और डिजिटल एप्लीकेशनों में लगातार निवेश करके, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक डिजिटल और संवृद्धिशील बैंकिंग लीडर बनने के अपने दृष्टिकोण को प्राप्त करने का प्रयास करता है।

वित्तीय वर्ष 2023 और वित्तीय वर्ष 2024 की मुख्य बातें

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2023	वित्तीय वर्ष 2024
भाषा सुलभता		
मोबाइल बैंकिंग	13 भाषाएँ	13 भाषाएँ
इंटरनेट बैंकिंग	2 भाषाएँ	2 भाषाएँ
कॉल सेंटर	11 भाषाएँ	11 भाषाएँ
एसएमएस की सुविधा	13 भाषाएँ	13 भाषाएँ
पुरस्कार और सम्मान		
कुल पुरस्कार	106 पुरस्कार	90 पुरस्कार
कर्मचारी प्रतिभागिता		
हिन्दी प्रतियोगिताएँ	6,307 स्टाफ सदस्य	9,183 स्टाफ सदस्य

बौद्धिक पूँजी:



उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया बैंकिंग अनुभव को पुनर्परिभाषित करने के लिए प्रतिबद्ध है, तथा यह सुनिश्चित कर रहा है कि डिजिटल परिवर्तन उसके परिचालन के मूल में हो.

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2023	वित्तीय वर्ष 2024
ग्राहक सहभागिता		
साइबर सुरक्षा अभियान	1.26 करोड़ ग्राहक	1.50 करोड़ ग्राहक
बौद्धिक पूँजी पहल		
यूनियन ज्ञानार्जन अकादमी द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रम	136 कार्यक्रम	464 कार्यक्रम
ओवरसीज़ कार्यक्रम	7 कार्यक्रम	7 कार्यक्रम
अंतर्देशीय बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रम	172 कार्यक्रम	168 कार्यक्रम
आंतरिक प्रशिक्षण कार्यक्रम	1461 कार्यक्रम	1362 कार्यक्रम
बहुभाषिक प्रकाशन		
जारी किए गए प्रकाशन	131 प्रकाशन	432 प्रकाशन
डिजिटल अंगीकरण		
मोबाइल बैंकिंग में वृद्धि	29.09%	26%
इंटरनेट बैंकिंग में वृद्धि	6.84%	9.94%

जीआरआई

103-2, 103-3

आईएसओ 27001:2013,
आईएसओ 22301:2019,
आईएसओ 31000:2018

परिचालनगत उत्कृष्टता एवं जोखिम प्रबंधन हेतु ट्रिपल आईएसओ प्रमाणीकरण.

विगत वर्षों में डिजिटल अगुवाई की उपलब्धियां

1. अकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक (पीएसबी)

- ❖ यूनियन बैंक ऑफ इंडिया वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयू) और वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी) दोनों के रूप में अकाउंट एग्रीगेटर फ्रेमवर्क को लागू करने वाला पहला पीएसबी बन गया है. यह पहल ग्राहक की सहमति से डिजिटल डेटा का लाभ उठाकर ऋण वितरण को बढ़ाती है, जिससे भौतिक दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकता समाप्त हो जाती है.
- ❖ बैंक ने 11 खाता एग्रीगेटर्स के साथ एकीकरण किया, जिससे निर्बाध सेवा की सुविधा मिली.

2. ट्रिपल आईएसओ प्रमाणीकरण

- ❖ आईएसओ 27001:2013 (सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली), आईएसओ 22301:2019 (कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली) और आईएसओ 31000:2018 (आईटी जोखिम प्रबंधन) प्रमाणन प्राप्त कर बैंक को परिचालन उत्कृष्टता और जोखिम प्रबंधन में अग्रणी के रूप में स्थापित किया.

3. बहुभाषी समर्थन को क्रियान्वित करना

- ❖ फिनेकल, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशनों और एसएमएस में बहुभाषी समर्थन की शुरुआत की गई, जिससे डिजिटल बैंकिंग विविध ग्राहक आधार के लिए सुलभ हो गई.

4. मेटावर्स बैंकिंग

- ❖ यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने भारत में पहला मेटावर्स वर्चुअल लाउंज, "यूनी-वर्स" लॉन्च किया, जो डिजिटल अवतार, इंटरैक्टिव स्क्रीन और वीआर-सक्षम वातावरण के साथ एक इमर्सिव बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है. दिनांक 31 मार्च, 2024 तक लाउंज को लगभग 3.66 लाख हिट मिले.

5. अभिनवोन्मेषी डिजिटल समाधान

- ❖ व्हाट्सएप बैंकिंग, वॉयस बैंकिंग, ओपन बैंकिंग आर्किटेक्चर, डिजिटल प्लेटफॉर्म, स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी), रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) की शुरुआत की गई।

6. पीसीआई-डीएसएस प्रमाणन

- ❖ कार्ड से संबंधित सभी भुगतान प्रणालियों और प्रक्रियाओं के लिए भुगतान कार्ड उद्योग - डेटा सुरक्षा मानक (पीसीआई-डीएसएस) प्रमाणन प्राप्त किया, जिससे कार्ड से लेनदेन की सुरक्षा बढ़ गई।

7. ईज़ 4.0 मान्यता

- ❖ ईज़ 4.0 के तहत बेस्ट-इन-क्लास मानकों के अनुरूप, 99.97% का औसत सिस्टम अपटाइम बनाए रखा, जिससे विश्वसनीय और कुशल डिजिटल बैंकिंग सेवाएं सुनिश्चित हुईं।

8. एटीएम स्विच प्रोसेसिंग में अग्रणी

- ❖ भारत में सभी बैंकों के बीच एटीएम स्विच प्रोसेसिंग में दूसरा स्थान प्राप्त हुआ, जो एटीएम लेनदेन को संभालने में बैंक की दक्षता को दर्शाता है।

9. सीबीएस लेनदेन की उच्च मात्रा

- ❖ पिछले छह महीनों में दैनिक औसत लेनदेन मात्रा में 20% की वृद्धि के साथ, औसत मासिक सीबीएस लेनदेन 194 करोड़ से अधिक हो गया।

10. एमएसएमई ऋणों का संपूर्ण स्वतः-नवीनीकरण को लागू करने वाला पहला राज्य

- ❖ ₹1 मिलियन तक के एमएसएमई ऋणों के लिए स्वतः नवीनीकरण लागू किया गया, जिससे नवीनीकरण प्रक्रिया सुव्यवस्थित हुई और ग्राहक के लिए इस प्रक्रिया में लगने वाले समय में बचत हुई।

डिजिटल रूपान्तरण पहल

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने, परिचालन दक्षता में सुधार करने और उभरती हुई तकनीकों को अपनाने के लिए एक व्यापक डिजिटल परिवर्तन यात्रा शुरू की है। वित्तीय वर्ष 2023-24 में बैंक की प्रमुख डिजिटल पहल नवाचार और डिजिटल क्षमताओं के विस्तार के प्रति इसकी प्रतिबद्धता को दर्शाती है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि यह बैंकिंग क्षेत्र के डिजिटल परिवर्तन में सबसे आगे रहे। ये पहल परिचालन दक्षता को बढ़ाती हैं और ग्राहक अनुभव में उल्लेखनीय सुधार करती हैं, जो तकनीकी उन्नति और ग्राहक संतुष्टि के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की पुष्टि करती हैं।

डिजिटल ऋण यात्रा

- ❖ वित्तीय वर्ष 2023: 9.10 लाख खातों को डिजिटल रूप से नवीकृत किया गया
- ❖ वित्तीय वर्ष 2024: 15.36 लाख खातों को डिजिटल रूप से नवीकृत किया गया

डिजिटल ऋण यात्रा में विभिन्न परिसंपत्ति और देयता उत्पाद शामिल हैं, जो डिजिटल स्वीकृति, नवीनीकरण और खातों की समीक्षा को सक्षम करते हैं। इस पहल ने प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित किया है, प्रतिवर्तन समय (टीएटी) को कम किया है और ग्राहकों की सुविधा को बढ़ाया है। बैंक ने ऋण आवेदनों और अनुमोदनों के लिए सहज डिजिटल अनुभव बनाने पर ध्यान केंद्रित किया है, जिससे भौतिक रूप से बातचीत की आवश्यकता कम हो गई है।

3.66

लाख हिट्स

मेटावर्स वर्चुअल लाउंज, "यूनी-वर्स" पर हिट्स की संख्या।

99.97

% अपटाइम

ईज़ 4.0 के तहत बेस्ट-इन-क्लास मानकों के अनुरूप सिस्टम अपटाइम को बनाए रखा गया।

194

करोड़

औसत मासिक सीबीएस लेनदेन

जीआरआई

203-2, 103-2

₹23,059

करोड़

नवीनीकरण ऊर्जा का वित्तीय वर्षपोषण: नवीनीकरण ऊर्जा परियोजनाओं हेतु कुल अनुमोदित राशि।

बौद्धिक पूँजी:

₹462 करोड़

इलेक्ट्रिक वाहन का वित्तीय वर्षपोषण: यूनियन ग्रीन माइल्स योजना के तहत अनुमोदित राशि.

वीडियो केवाईसी

- ❖ वित्तीय वर्ष 2023: 4,000 खाते खोले गए
- ❖ वित्तीय वर्ष 2024: 8,969 खाते डीबीयू में खोले गए

वीडियो केवाईसी (अपने ग्राहक को जानें) लाइव ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन के माध्यम से सहज और सुरक्षित ग्राहक पहचान की सुविधा प्रदान करता है। सभी डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) और प्रमुख क्षेत्रों में परिचालित इस सेवा ने खाता खोलने को आसान करने में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। यह पहल ग्राहकऑनबोर्डिंग दक्षता को बढ़ाते हुए विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करती है।

यूवीकॉन

- ❖ वित्तीय वर्ष 2023: 45 लाख पूछताछ का निपटान किया गया
- ❖ वित्तीय वर्ष 2024: 63 लाख पूछताछ का निपटान किया गया

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने यूवीकॉन नामक एक व्हाट्सएप बैंकिंग प्लेटफॉर्म शुरू किया है, जो ग्राहकों को छ: शुरुआती सेवाएँ प्रदान करता है: बैलेंस पूछताछ, चेकबुक अनुरोध और मिनी स्टेटमेंट। यूवीकॉन ने तब से लगभग 65 सेवाएँ प्रदान करने के लिए विस्तार किया है, जिसमें खाता विवरण, ब्याज प्रमाणपत्र और डेबिट कार्ड ग्रीन पिन शामिल हैं। ग्राहक 9666606060 पर "Hi" भेजकर यूवीकॉन को एक्सैस कर सकते हैं। इस प्लेटफॉर्म पर 2.5 मिलियन से अधिक ग्राहक पंजीकृत हैं, और 10 मिलियन से अधिक ग्राहकों ने पूछताछ की है, जिससे ग्राहक सेवा अनुभव में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।

प्रोजेक्ट संभव और व्योम एप्प

- ❖ वित्तीय वर्ष 2023: 350 सुविधाएँ शुरू की गईं
- ❖ वित्तीय वर्ष 2024: 400 सुविधाएँ शुरू की गईं

प्रोजेक्ट संभव का उद्देश्य बैंक के भीतर एक डिजिटल बैंक बनाना है, जिसमें व्योम ऐप शामिल है, जो बेहतर यूजर इंटरफेस और अनुभव के साथ 400 सुविधाएँ प्रदान करता है। इस पहल में डिजिटल उत्पाद रोलआउट में तेजी लाने के लिए 90 से अधिक फिनटेक के साथ साझेदारी भी शामिल है। व्योम ऐप विभिन्न बैंकिंग सेवाओं को एक ही प्लेटफॉर्म पर एकीकृत करता है, जिससे समग्र ग्राहक अनुभव में वृद्धि होती है।

मेटावर्स का परिचय

- ❖ वित्तीय वर्ष 2023: 2,16,262 हिट्स
- ❖ वित्तीय वर्ष 2024: 64,675 हिट्स

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया बैंकिंग में मेटावर्स तकनीक के इस्तेमाल में अग्रणी है, जो ग्राहकों को एक नया और आकर्षक अनुभव प्रदान करता है। इस पहल का उद्देश्य वर्चुअल शाखाएँ बनाना है जहाँ ग्राहक 3डी में बैंकिंग सेवाओं से जुड़ सकें, जो अभिनव तकनीकों को अपनाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

एमएसएमई ग्राहकों के लिए डिजिटल ऋण अनुमोदन

एमएसएमई ग्राहकों के लिए ₹ 25.00 लाख रुपये तक का डिजिटल ऋण

एमएसएमई ग्राहक अब अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए डिजिटल रूप से ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं। ₹ 25.00 लाख तक के ऋण डिजिटल रूप से स्वीकृत किए जा सकते हैं, जिससे त्वरित और कुशल ऋण प्रसंस्करण की सुविधा मिलती है। यह पहल डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से वित्तीय संसाधनों तक आसान पहुँच प्रदान करके छोटे व्यवसायों का समर्थन करती है।



संवहनीयता और डिजिटल परिवर्तन पर निरंतर ध्यान केंद्रित करते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का लक्ष्य अपने हितधारकों के लिए स्थायी मूल्य बनाना और अत्याधुनिक समाधान अपनाने में उद्योग की अगुवाई करना है।

वित्तीय वर्ष 2024 के लिए विशिष्ट डिजिटल उत्पाद कार्यनिष्पादन

उत्पाद	खाते	राशि (₹ करोड़ में)
एसटीपी शिशु मुद्रा	55,365	267
एसटीपी किशोर मुद्रा	4,365	117
एसटीपी तरुण मुद्रा	1,991	173
नारी शक्ति एसटीपी	519	30
जीएसटी गेन	522	110

इन सुव्यवस्थित प्रसंस्करण प्रक्रियाओं ने ग्राहकों के लिए वित्तीय उत्पादों तक पहुंच को अधिक कुशल बना दिया है, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है और व्यापार विकास को समर्थन दिया है।

वित्तीय वर्ष 2024 में अतिरिक्त डिजिटल पहल

- ❖ **एमएसएमई खातों का डिजी नवीनीकरण:** 7.33 लाख एमएसएमई खातों की डिजिटल रूप से समीक्षा की गई, जो इस स्लैब के तहत कुल खातों का 98% है।
- ❖ **पीएम-स्वनिधि के तहत ऋण अनुमोदन :** सूक्ष्म ऋण संवितरण में शीघ्रता टीएटी को घटाने के लिए डिजिटल समर्थित बनाया गया।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाना

उभरती प्रौद्योगिकियों के साथ नवाचार को अपनाना

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया नवाचार के मामले में अग्रणी है, आंतरिक परिचालन और ग्राहक अनुभव दोनों को बेहतर बनाने के लिए उभरती हुई तकनीकों का लाभ उठा रहा है। कुछ प्रमुख प्रगतियाँ इस प्रकार से हैं:

मेटावर्स एकीकरण: यूनी-वर्स

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया मेटावर्स वर्चुअल लाउंज, "यूनी-वर्स" लॉन्च करके मेटावर्स में प्रवेश करने वाला पहला भारतीय बैंक बन गया है। यह प्लेटफॉर्म ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को एकसैस करने का एक शानदार तरीका प्रदान करता है, जो डिजिटल बैंकिंग में एक महत्वपूर्ण कदम है। दिनांक 31 मार्च, 2024 तक, यूनी-वर्स ने लगभग 366,000 हिट दर्ज किए हैं, जो इसकी बढ़ती लोकप्रियता को दर्शाता है।

वीआर-आधारित गहन प्रशिक्षण मॉड्यूल

बैंक ने वर्चुअल रियलिटी (वीआर) आधारित गहन प्रशिक्षण मॉड्यूल विकसित किए हैं, जिन्हें कार्यस्थल की समस्याओं और सुरक्षित सोशल मीडिया उपस्थिति बनाए रखने जैसी विभिन्न चुनौतियों का समाधान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इन मॉड्यूल में प्रश्नोत्तर के माध्यम से आकलन और गहन मूल्यांकन के लिए फीडबैक शामिल है, जो निरंतर सीखने और कर्मचारियों के सुधार के लिए बैंक के समर्पण को रेखांकित करता है। दिनांक 19 मार्च, 2024 को लर्निंग एडवाइजरी काउंसिल इवेंट में लॉन्च किए गए ये प्रशिक्षण सत्र कर्मचारियों को एक इंटरैक्टिव, वर्तमान जगत के एप्लिकेशन-केंद्रित ज्ञानार्जन का अनुभव प्रदान करते हैं।

यूनियन वॉयस असिस्टेंट (यूवीए)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने यूनियन वॉयस असिस्टेंट (यूवीए) को भी लागू किया है, जो एलेक्सा प्लेटफॉर्म के माध्यम से एआई और प्राकृतिक भाषा संसाधन (एनएलपी) द्वारा संचालित एक वॉयस

55,365

वित्तीय वर्ष 2024 में एसटीपी शिशु मुद्रा के तहत प्रसंस्करण किए गए खातों की संख्या।

7.33

लाख

वित्तीय वर्ष 2023-24 में डिजि रिनिवल के अंतर्गत डिजिटल रूप से समीक्षित एमएसएमई खातों की संख्या।

जीआरआई

203-1, 203-2

बौद्धिक पूँजी:

जीआरआई

203-1

160,000

गूगल कारोबार संदेश (जीबीएम) चैट प्लेटफॉर्म के कुल उपयोगकर्ता.

जीआरआई

203-2

1,250

एकीकृत बीबीपीएस शुल्क संग्रहण द्वारा लाभान्वित केन्द्रीय विद्यालयों की संख्या..

जीआरआई

203-1

बैंकिंग सेवा है. यह सेवा ग्राहकों को सरल वॉयस कमांड का उपयोग करके खाते से संबंधित जानकारी तक पहुंचने की सुविधा देती है, जिससे उन्हें सुविधाजनक, हैंडसप्री बैंकिंग अनुभव मिलता है. अब तक, यूवीए ने लगभग 30,000 लेनदेन की सुविधा प्रदान की है, जो इसकी प्रभावशीलता और ग्राहक स्वीकार्यता को दर्शाता है.

गूगल कारोबार संदेश (जीबीएम) एकीकरण

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, गूगल कारोबार संदेश (जीबीएम) के साथ एकीकृत होने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का प्रथम बैंक है, जो गूगल के वेब पेजों के माध्यम से उपलब्ध एक चैट प्लेटफॉर्म है. जीबीएम के माध्यम से, ग्राहक बैंक के वर्चुअल असिस्टेंट, यूवीए से बातचीत कर सकते हैं, या समस्या समाधान के लिए लाइव एजेंट के साथ चैट करने का विकल्प चुन सकते हैं. यह प्लेटफॉर्म ग्राहक जुड़ाव और लीड जनरेशन का समर्थन करता है, और बैंक उत्पादों को क्रॉस-सेलिंग और अपसेलिंग के अवसर प्रदान करता है.

- ❖ कुल उपयोगकर्ता: लगभग 160,000
- ❖ लाइव एजेंट सेवा उपयोगकर्ता: लगभग 50,000

बैंक के ग्राहक सेवा एंडपॉइंट और 169 शाखा प्रोफाइल के लिए जीबीएम चैट सक्षम है. बिक्री के बेहतर अवसर, बेहतर ग्राहक संतुष्टि और सहायक अनुभवों और समृद्ध सुविधाओं के माध्यम से लोयल्टी इसके प्रमुख लाभ हैं. एंड्रॉयड डिवाइस के जरिए गूगल पर "यूबीआई" "यूनियन बैंक," या "यूनियन बैंक ऑफ इंडिया" सर्च करके जीबीएम तक पहुँचा जा सकता है.

बीबीपीएस के द्वारा केन्द्रीय विद्यालय शुल्क संग्रहण

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने केन्द्रीय विद्यालय संगठन (केवीएस) शुल्क संग्रह को भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) में एकीकृत कर दिया है, जो शैक्षिक शुल्क भुगतान प्रणालियों में एक महत्वपूर्ण कदम है. इस एकीकरण से 1,250 से अधिक केवी स्कूलों के छात्रों को लाभ होगा, जिससे शुल्क भुगतान के लिए एक सुविधाजनक तरीका उपलब्ध होगा. लाभों में बैंक के लिए कम लेनदेन लागत और कासा (चालू खाता बचत खाता) में वृद्धि शामिल है.

- ❖ कुल सफल लेनदेन: 152,314 (वित्तीय वर्ष 2024 के लिए)
- ❖ कुल एकत्रित राशि: ₹30.06 करोड़

यूनी पे प्लस

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने यूनी पे प्लस पेश किया है, जो एक अत्याधुनिक प्लेटफॉर्म है जो स्वचालित भुगतान प्रसंस्करण के लिए कॉर्पोरेट सिस्टम के साथ सहजता से एकीकृत होता है. यह अभिनव पोर्टल कॉर्पोरेट ग्राहकों को व्यापक भुगतान सेवाएँ प्रदान करता है, जिससे कारोबार के लिए अपने वित्तीय लेनदेन को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना आसान हो जाता है.

अपने लॉन्च के बाद से, यूनी पे प्लस ने 150 से ज़्यादा कॉर्पोरेट क्लाइंट को सफलतापूर्वक अपने साथ जोड़ा है. यह प्लेटफॉर्म कई तरह के खातों को सपोर्ट करता है, जिसमें 207 चालू और बचत खातों में कुल मिलाकर ₹1,145.5 करोड़ की राशि है, और 75 कैश क्रेडिट और ओवरड्राफ्ट खातों में ₹1,208.5 करोड़ की राशि है. इस व्यापक स्वीकृति से यूनी पे प्लस पर कॉर्पोरेट सेक्टर के भरोसे और निर्भरता का पता चलता है,

यूनी पे प्लस का लाभ उठाकर यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने कॉर्पोरेट ग्राहकों को आकर्षित करने और उन्हें बनाए रखने की अपनी क्षमता में उल्लेखनीय वृद्धि की है. यह प्लेटफॉर्म भुगतान प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और बैंक की वित्तीय प्रबंधन क्षमताओं को मजबूत करता है, जिससे अंततः अधिक कारोबारी दक्षता और ग्राहक संतुष्टि प्राप्त होती है.

इंटरनेट बैंकिंग में डेबिट कार्ड का टोकनीकरण

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुरूप अपने इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में कार्ड ऑन फ़ाइल टोकनाइजेशन (सीओएफटी) की शुरुआत की है। यह अभिनव सुविधा ऑनलाइन लेनदेन के दौरान मर्चेट वेबसाइट पर ग्राहकों के कार्ड विवरण संग्रहीत करने की आवश्यकता को समाप्त करती है। इसके बजाय, यह एक केंद्रीकृत प्लेटफॉर्म प्रदान करता है जहाँ ग्राहक एक ही स्थान पर सभी मर्चेट के लिए अपने डेबिट कार्ड टोकन विवरण देख और प्रबंधित कर सकते हैं।

पहले, ग्राहकों को अपने टोकन विवरण को संभालने के लिए अलग-अलग मर्चेट वेबसाइट पर जाना पड़ता था, लेकिन अब वे बैंक की इंटरनेट बैंकिंग सेवा के माध्यम से सीधे टोकन को आसानी से चालू या बंद कर सकते हैं। यह सुविधा फिलहाल केवल रूपे कार्ड के लिए उपलब्ध है।

सीओएफटी की शुरुआत से कई प्रमुख लाभ मिलते हैं। ग्राहकों को अपने टोकन विवरण देखने और प्रबंधित करने के लिए वन-स्टॉप समाधान का लाभ मिलता है, जिससे प्रक्रिया काफी सरल हो जाती है। इसके अतिरिक्त, कई मर्चेट वेबसाइटों पर कार्ड विवरण संग्रहीत करने की आवश्यकता कम होने से साइबर धोखाधड़ी का जोखिम कम हो जाता है, जिससे ग्राहकों को ऑनलाइन लेनदेन करते समय अधिक मानसिक शांति मिलती है।

एनएमसी वॉलेट

शहरी विकास मंत्रालय (एमयूडी) की पहल के अनुरूप यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) वॉलेट पेश किया है। यह मॉडल देश भर में मेट्रो और टोल प्लाजा सहित विभिन्न परिवहन प्रणालियों में निर्बाध यात्रा को सक्षम बनाता है। ग्राहक नेट बैंकिंग के माध्यम से या नकद या खाता डेबिट का उपयोग करके पीओएस टर्मिनलों पर पैसे जोड़कर अपने एनसीएमसी आर-वॉलेट खातों को रिचार्ज कर सकते हैं। विशेषतः रूपे एनसीएमसी डेबिट कार्ड के लिए और एनपीसीआई द्वारा संचालित यह पहल कई लाभ प्रदान करती है।

रूपे डेबिट कार्ड जारी करने की संख्या में वृद्धि होने की उम्मीद है, क्योंकि ग्राहक उसी कार्ड का इस्तेमाल प्रीपेड वॉलेट के रूप में कर सकते हैं। ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अपने वॉलेट को ₹2,000 तक रिचार्ज कर सकते हैं, जिससे मेट्रो स्टेशनों और टोल प्लाजा जैसे विभिन्न पीओएस पॉइंट पर ऑफलाइन भुगतान की सुविधा मिलती है।

इंटरऑपरेबल कार्ड-लेस कैश निकासी (आईसीसीडब्ल्यू)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने एटीएम टर्मिनलों पर सुरक्षित और निर्बाध लेनदेन को बढ़ाने के लिए इंटरऑपरेबल कार्ड-लेस कैश विज्ञॉल (आईसीसीडब्ल्यू) की शुरुआत की है। यह सुविधा ग्राहकों को बिना किसी भौतिक कार्ड की आवश्यकता के यूपीआई का उपयोग करके नकदी आहरण की अनुमति देती है। एटीएम स्क्रीन पर एक गतिशील रूप से उत्पन्न क्यूआर कोड प्रदर्शित होता है, जिसे किसी भी प्रमुख यूपीआई-समर्थित ऐप के माध्यम से स्कैन और अधिकृत किया जा सकता है। यूपीआई पिन का उपयोग करके सफलतापूर्वक प्राधिकरण के बाद, ग्राहक एटीएम पर उपयुक्त विकल्प का चयन करके निकासी पूरी कर सकते हैं।

यह सेवा कई लाभ प्रदान करती है, जिसमें कार्ड क्लोनिंग को रोकना, भौतिक कार्ड साथ रखने की आवश्यकता को समाप्त करना और अधिक सुविधा प्रदान करना शामिल है। आईसीसीडब्ल्यू वर्तमान में पूरे भारत में 1,388 एनसीआर एटीएम में सक्षम है।

बैंक की वेबसाइट के माध्यम से फॉर्म 15जी/एच जमा करना

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने सुविधा बढ़ाने और प्रक्रियाओं को सरल बनाने के लिए कई ग्राहक-केंद्रित पहल की शुरुआत की हैं। फॉर्म 15जी/एच अब बैंक की वेबसाइट के माध्यम से जमा किया जा सकता है, जिससे ग्राहक शाखाओं में जाए बिना फॉर्म जमा कर सकते हैं और ईमेल के माध्यम से पावती रसीद प्राप्त कर सकते हैं। इस नई सुविधा के परिणामस्वरूप अब तक 900 पंजीकरण हुए हैं और शाखा का कार्यभार काफी कम हुआ है।

जीआरआई

203-1

जीआरआई

203-2

जीआरआई

203-2

1,480

इंटरऑपरेबल कार्ड-लेस कैश विज्ञॉल
(आईसीसीडब्ल्यू) सक्षम एटीएम की संख्या

जीआरआई

203-2

बौद्धिक पूँजी:**जीआरआई**

203-2

खाता एग्रीगेटर

बैंक वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयू) और वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी) दोनों के रूप में अकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम में शामिल होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का ऋणदाता भी बन गया है। सरकार के डिजिटल अभियान के साथ जुड़ी यह पहल ऋणदाताओं को सहमति के साथ डिजिटल रूप से ग्राहक डेटा तक पहुँचने की अनुमति देती है, जिससे भौतिक दस्तावेजों के बिना ऋण वितरण में सुधार होता है। यूनिन बैंक ने अपनी सेवा वितरण को बेहतर बनाने के लिए 11 अकाउंट एग्रीगेटर्स के साथ एकीकरण किया है।

जीआरआई

203-1

वरिष्ठ नागरिकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से खाता खोलना

इसके अतिरिक्त, बैंक ने वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) खाता खोलने की प्रक्रिया में भी बदलाव किया है। वरिष्ठ नागरिक अब एक ही धारक आईडी के तहत कई एससीएसएस खाते खोल सकते हैं, जिसमें अधिकतम जमा सीमा बढ़ाकर ₹ 30 लाख कर दी गई है। यह सुविधा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से पूरी तरह से उपलब्ध है, जिससे शाखा में जाने की आवश्यकता समाप्त हो जाती है। दिनांक 26 दिसंबर, 2023 को इसकी शुरुआत के बाद से, आईबी के माध्यम से 202 एससीएसएस खाते ऑनलाइन खोले गए हैं।

जीआरआई

203-2

एआई, एमएल, एआर/वीआर, ब्लॉकचेन

वित्तीय वर्ष 2022 : बैंक ने आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई), मशीन लर्निंग (एमएल), ऑगमेंटेड रियलिटी (एआर), वर्चुअल रियलिटी (वीआर) और ब्लॉकचेन जैसी उन्नत तकनीकों को एकीकृत करने की नींव रखी। बैंकिंग परिचालन में इन तकनीकों की क्षमता और प्रयोज्यता को समझने के लिए शुरुआती पायलट प्रोजेक्ट चलाए गए।

वित्तीय वर्ष 2023 : ग्राहक सेवा और परिचालन दक्षता में सुधार के लिए एआई और एमएल को अपनाने में महत्वपूर्ण प्रगति की गई। बैंक ने अमेजन एलेक्सा गूगल असिस्टेंट जैसे प्लेटफॉर्म पर वॉयस बॉट के ज़रिए एआई-आधारित संवादी बैंकिंग को लागू किया, जिससे ग्राहक संपर्क और सेवा वितरण में वृद्धि हुई। भारतीय रिजर्व बैंक सूचनी प्रोद्योगिकी इनोवेशन हब के सहयोग से ब्लॉकचेन तकनीक की खोज की गई, जिसमें डिजिटल लेजर-आधारित ब्लॉकचेन तकनीक पर ध्यान केंद्रित किया गया।

वित्तीय वर्ष 2024 : पिछले वर्ष की प्रगति के आधार पर, बैंक ने प्रक्रियाओं को और अधिक सुव्यवस्थित करने तथा उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने के लिए एआई और एमएल के अनुप्रयोग का विस्तार किया है। नियमित कार्यों को स्वचालित करने तथा ग्राहक सहभागिता को बढ़ाने के लिए जनरेटिव एआई के संभावित उपयोग के मामलों का पता लगाने के प्रयास चल रहे हैं। विशेष रूप से ग्राहक सेवा और प्रशिक्षण में गहन बैंकिंग अनुभव बनाने के लिए एआर और वीआर तकनीकों का परीक्षण किया जा रहा है।

सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी)

वित्तीय वर्ष 2022: बैंक ने सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी) की अवधारणा की खोज शुरू की और प्रारंभिक चर्चाओं और व्यवहार्यता अध्ययनों में भाग लिया।

वित्तीय वर्ष 2023: यूनिन बैंक को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सीबीडीसी परियोजना में पायलट भागीदारी के लिए चुना गया। बैंक ने सीमित उपयोगकर्ता समूह के भीतर एंज़ॉइड उपयोगकर्ताओं के लिए सीबीडीसी-आर एप्लिकेशन को सफलतापूर्वक लागू किया, जो डिजिटल मुद्रा अपनाने में एक महत्वपूर्ण कदम है।

वित्तीय वर्ष 2024: बैंक अब सीबीडीसी के दायरे का विस्तार करने पर ध्यान केंद्रित कर रहा है, जिसमें मौजूदा बैंकिंग प्रणालियों के साथ इसके एकीकरण की खोज और वित्तीय समावेशन और डिजिटल भुगतान पर इसके संभावित प्रभाव का मूल्यांकन शामिल है।

जीआरआई

203-2

फिनटेक साझेदारियां

वित्तीय वर्ष 2022 : यूनियन बैंक ने नवाचार और डिजिटल परिवर्तन को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न फिनटेक कंपनियों के साथ साझेदारी शुरू की है।

वित्तीय वर्ष 2023 : बैंक ने डिजिटल समाधान तैयार करने के लिए 150 फिनटेक कंपनियों के साथ मिलकर काम किया। इन सहयोगों से नवोन्मेषी उत्पादों और सेवाओं का विकास हुआ है, जिससे ग्राहक अनुभव और परिचालन दक्षता में वृद्धि हुई है।

वित्तीय वर्ष 2024 : फिनटेक सहयोग पर अपना ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक परिचालन को और अधिक डिजिटल बनाने और सुव्यवस्थित करने के लिए फिनटेक समाधानों को एकीकृत करने पर काम कर रहा है। इन साझेदारियों से डिजिटल ऋण, भुगतान और ग्राहक सेवा में महत्वपूर्ण प्रगति होने की उम्मीद है।

एआई-आधारित सीटीएस क्लियरिंग

यूनियन बैंक एआई-आधारित चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस) क्लियरिंग के कार्यान्वयन की संभावना तलाश रहा है। इस तकनीक का उद्देश्य क्लियरिंग प्रक्रिया को डिजिटल बनाना, मैनुअल हस्तक्षेप को कम करना और परिचालन दक्षता को बढ़ाना है। एआई का लाभ उठाकर, बैंक को चेक-क्लियरिंग संचालन में तेज़ प्रोसेसिंग समय और बेहतर सटीकता प्राप्त करने की उम्मीद है।

जनरेटिव एआई उपयोग के मामले

बैंक विभिन्न प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने के लिए जनरेटिव एआई के संभावित उपयोग के मामलों की सक्रिय रूप से खोज कर रहा है। इसमें ग्राहक सेवा प्रतिक्रियाओं को स्वचालित करना, व्यक्तिगत वित्तीय सलाह तैयार करना और उन्नत डेटा विश्लेषण और पूर्वानुमान मॉडलिंग के माध्यम से बैंकएंड प्रक्रियाओं में सुधार करना शामिल है।

रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) सीओई

यूनियन बैंक ने स्वचालित प्रक्रियाओं की निगरानी, सुधार और अनुकूलन के लिए रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन सेंटर ऑफ़ एक्सीलेंस (आरपीए सीओई) की स्थापना की है। आरपीए सीओई उन दोहराए जाने वाले कार्यों की पहचान करने पर ध्यान केंद्रित करता है जिन्हें स्वचालित किया जा सकता है, जिससे कर्मचारियों का समय अधिक कार्यनीति गतिविधियों के लिए मुक्त हो जाता है। इस पहल से महत्वपूर्ण लागत बचत और दक्षता में सुधार होने की उम्मीद है।

हरित कार्यालय स्वचालन

यूनियन बैंक अपने संवहनीयता लक्ष्यों के अनुरूप ग्रीन ऑफिस ऑटोमेशन को लागू कर रहा है। इस पहल में दस्तावेजों को सावधानीपूर्वक तैयार करना, प्रसार करना और डिजिटल हस्ताक्षर शामिल हैं, जिससे कागज पर निर्भरता कम होगी और पर्यावरण संरक्षण में योगदान मिलेगा। बैंक का लक्ष्य इस पहल के माध्यम से अधिक संवहनीय और कुशल कार्य वातावरण बनाना है।

इन उभरती हुई तकनीकों को अपनाकर, यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया न केवल अपनी परिचालन क्षमताओं को बढ़ा रहा है, बल्कि डिजिटल बैंकिंग नवाचार के मामले में भी खुद को अग्रणी स्थान पर रख रहा है। ये पहल बेहतर ग्राहक सेवा, परिचालन दक्षता और संवहनीय विकास के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाती हैं।

जीआरआई

203-1

जीआरआई

203-2

जीआरआई

203-2

जीआरआई

203-2

जीआरआई

203-2

बौद्धिक पूँजी:



साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता के प्रति यूनिजन बैंक ऑफ इंडिया की प्रतिबद्धता डिजिटल युग में सुरक्षित बैंकिंग वातावरण, विश्वास निर्माण और ग्राहक जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करती है।



जीआरआई

418-1, 418-2

डेटा गोपनीयता और साइबर सुरक्षा

वित्तीय वर्ष 2022 में, यूनिजन बैंक ऑफ इंडिया ने अपने साइबर सुरक्षा परिचालन केंद्र (सी-एसओसी) के लिए आधार तैयार करना शुरू किया, जिसमें सावधानीपूर्वक योजना तैयार करना और संसाधन आवंटन पर ध्यान केंद्रित किया गया। वित्तीय वर्ष 2023 तक, बैंक ने साइबर खतरों की पहचान, पता लगाने और उन्हें रोकने के लिए 24x7 संचालन करते हुए सी-एसओसी की सफलतापूर्वक स्थापना कर ली थी। यह केंद्र बैंक की साइबर सुरक्षा कार्यनीति का एक महत्वपूर्ण घटक बन गया, जो लगातार हमले के संकेतों की निगरानी करता है और महत्वपूर्ण कारोबारी अनुप्रयोगों के साथ मजबूती से एकीकृत होता है। वित्तीय वर्ष 2024 में आगे बढ़ते हुए, उन्नत खतरे की खुफिया जानकारी और स्वचालन उपकरणों को शामिल करके सी-एसओसी की क्षमताओं को और बढ़ाया गया, जिससे प्रतिक्रिया समय और खतरे का पता लगाने की सटीकता में काफी सुधार हुआ।

साथ ही, वित्तीय वर्ष 2022 में, बैंक ने डिफेंस इन डेप्थ कार्यनीति की अवधारणा तैयार की, जिसका उद्देश्य एक मजबूत, बहुस्तरीय सुरक्षा ढांचा विकसित करना था। इस कार्यनीति को वित्तीय वर्ष 2023 में लागू किया गया, जिसमें परिधि सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा, एप्लिकेशन सुरक्षा, एंडपॉइंट सुरक्षा, पहचान और पहचान प्रबंधन, खतरे की खुफिया जानकारी और डेटा सुरक्षा को शामिल करते हुए एक व्यापक सुरक्षा ढांचा स्थापित किया गया। वित्तीय वर्ष 2024 में, बैंक ने प्रत्येक सुरक्षा परत में निरंतर सुधार किए, जिसमें विकसित हो रहे साइबर खतरों के खिलाफ एक मजबूत प्रतिरक्षा सुनिश्चित करने के लिए परिष्कृत उपकरणों और प्रक्रियाओं को एकीकृत किया गया।

यूनिजन बैंक ने साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रमों पर भी ध्यान केंद्रित किया, वित्तीय वर्ष 2022 में प्रारंभिक रूपरेखा विकसित की। इन कार्यक्रमों का उद्देश्य कर्मचारियों और हितधारकों को संभावित साइबर खतरों के बारे में जागरूक करना था। वित्तीय वर्ष 2023 तक, व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (सीसीएसएपी) शुरू किया गया, जिसमें ग्राहकों और कर्मचारियों के बीच साइबर सुरक्षा सर्वोत्तम प्रथाओं और नवीनतम खतरों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए एसएमएस, ईमेल, एटीएम, शाखा कार्यनिष्पादन, सोशल मीडिया और बैंक की वेबसाइट जैसे विभिन्न चैनलों का उपयोग किया गया। वित्तीय वर्ष 2024 में, सीसीएसएपी को अतिरिक्त वेबिनार, इंटरैक्टिव प्रशिक्षण सत्रों और उन्नत शैक्षिक सामग्रियों के साथ विस्तारित किया गया, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी हितधारक साइबर जोखिमों के बारे में सूचित और सतर्क रहें।

साइबर सुरक्षा प्रशासन ढांचा और कार्य योजनाएँ

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने एक व्यापक साइबर सुरक्षा अभिशासन ढांचा और मजबूत डेटा अभिशासन और गोपनीयता प्रथाओं को लागू किया है, जो इसकी आईटी नीति और डेटा शासन नीति में विस्तृत रूप से हैं। बैंक के पास अपनी गोपनीयता सूचना प्रबंधन प्रणाली (पीआईएमएस) के लिए आईएसओ 27701:2019 प्रमाणन है, जो इसकी सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (आईएसएमएस) को सुधारता है और व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी (पीआईआई) के प्रबंधन को सुनिश्चित करता है। यह प्रमाणन हितधारकों के विश्वास का निर्माण करता है, गोपनीयता जोखिमों को कम करता है, और कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करता है, डेटा अखंडता, सटीकता और विश्वसनीयता को मजबूत करता है।

बैंक कई प्रमुख विनियामक ढाँचों का पालन करता है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक साइबर सुरक्षा ढाँचा 2016, डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निर्देश 2021 और आईटी अभिशासन, जोखिम, नियंत्रण और आश्वासन प्रथाओं पर भारतीय रिजर्व बैंक मास्टर निर्देश 2023 शामिल हैं। इसकी आईटी प्रणालियाँ अंतर्राष्ट्रीय जोखिम प्रबंधन ढाँचों, विशेष रूप से आईएसओ 31000:2018 का अनुपालन करती हैं और इसमें विस्तृत जोखिम मूल्यांकन और जोखिम प्रबंधन योजनाएँ शामिल हैं।

इसके अलावा, बैंक आईएसओ 27001 (सूचना सुरक्षा प्रबंधन), आईएसओ 22301 (कारोबार निरंतरता प्रबंधन), आईएसओ 27701 (गोपनीयता सूचना प्रबंधन), पीसीआई डीएसएस (भुगतान कार्ड उद्योग डेटा सुरक्षा मानक) और पीसीआई पिन (भुगतान कार्ड उद्योग पिन सुरक्षा) के मानकों को पूरा करता है। 14 नवंबर, 2022 से, सीबीएस, आरटीजीएस, एनईएफटी, आईएमपीएस स्विच, एटीएम स्विच और यूपीआई स्विच जैसी कई प्रमुख प्रणालियों को इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा "संरक्षित सिस्टम" के रूप में नामित किया गया है। परिणामस्वरूप, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी (सूचना सुरक्षा प्रथाएँ और "संरक्षित सिस्टम" के लिए प्रक्रिया) नियम, 2018 का अनुपालन किया जाता है, जिससे मजबूत साइबर सुरक्षा और डेटा सुरक्षा उपाय सुनिश्चित होते हैं।

प्रमाणन और अनुपालन

- ❖ **डेटा सेंटर (डीसी) और आपदा रिकवरी (डीआर) साइट प्रमाणन** : सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (आईएसओ 27001) और कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (आईएसओ 22301) द्वारा प्रमाणन, यह सुनिश्चित करता है कि मजबूत सुरक्षा प्रथाएँ और आपदा रिकवरी प्रोटोकॉल मौजूद हैं।
- ❖ **उद्यम जोखिम प्रबंधन प्रणाली** : आईएसओ 31000 के तहत प्रमाणित, एक मजबूत जोखिम प्रबंधन ढाँचे को दर्शाती है जिसमें संपूर्ण जोखिम मूल्यांकन और शमन कार्यनीतियाँ शामिल हैं।
- ❖ **पीसीआई-डीएसएस प्रमाणन** : सभी कार्ड भुगतान प्रणालियों और एटीएम स्विच परिचालनों के लिए प्राप्त, भुगतान कार्ड सुरक्षा के उच्चतम मानकों को बनाए रखने के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

व्यापक, बहुस्तरीय सुरक्षा संरचना

यूनियन बैंक की बहुस्तरीय सुरक्षा संरचना इसके आईटी बुनियादी ढाँचे के हर स्तर पर मजबूत सुरक्षा प्रदान करती है:

- ❖ **परिधि सुरक्षा**: बैंक की नेटवर्क सीमाओं की सुरक्षा करती है।
- ❖ **नेटवर्क सुरक्षा**: सुरक्षित और विश्वसनीय नेटवर्क संचालन सुनिश्चित करता है।

जीआरआई

418-1

जीआरआई

418-1

जीआरआई

418-1

बौद्धिक पूँजी: _____

- ❖ **एप्लिकेशन सुरक्षा:** एप्लिकेशन को कमजोरियों और हमलों से बचाता है।
- ❖ **एंडपॉइंट सुरक्षा:** बैंक के नेटवर्क से जुड़े उपकरणों को सुरक्षित करता है।
- ❖ **पहचान और पहुंच प्रबंधन:** महत्वपूर्ण प्रणालियों तक पहुंच को नियंत्रित और निगरानी करता है।
- ❖ **खतरा बुद्धिमत्ता:** निरंतर निगरानी और विश्लेषण के माध्यम से उभरते खतरों से बचे रहना।
- ❖ **डेटा सुरक्षा:** संवेदनशील डेटा को अनधिकृत पहुंच और उल्लंघनों से सुरक्षित रखती है।

साइबर सुरक्षा अवसंरचना और खतरे को कम करने की कार्यनीतियाँ

- ❖ **नीतियां और कार्य योजनाएं:** इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग अनुप्रयोगों, एटीएम परिचालन और अन्य सामान्य सुरक्षा नियंत्रणों के लिए डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रणों के साथ सामंजस्य।
- ❖ **24x7 साइबर सुरक्षा परिचालन केंद्र (सी-एसओसी):** बैंक के साइबर सुरक्षा बुनियादी ढांचे की आधारशिला, जिसमें साइबर खतरों की निगरानी, पता लगाने और प्रतिक्रिया देने के लिए उन्नत साधनों और प्रौद्योगिकियों का उपयोग करने वाले विशेषज्ञों की एक समर्पित टीम कार्यरत है।
- ❖ **गहन रक्षा कार्यनीति:** एक व्यापक, बहुस्तरीय सुरक्षा ढांचा के साथ समग्र सुरक्षा प्रदान करती है।
- ❖ **एथिकल हैकिंग लैब:** बैंक की परिधि या इंटरनेट-फेसिंग अनुप्रयोगों/परिसंपत्तियों में दैनिक अंतर की पहचान करता है।
- ❖ **भेद्यता मूल्यांकन/प्रवेश परीक्षण (वीए/पीटी) प्रयोगशाला:** अनुप्रयोगों और प्रणालियों का नियमित वीए और पीटी आयोजित करता है।
- ❖ **रेड-टीमिंग अभ्यास:** कमजोरियों और कारोबारी जोखिमों की पहचान करने के लिए बाहरी विक्रेताओं के साथ आयोजित किया जाता है, तथा मौजूदा नियंत्रणों का परीक्षण करने के लिए हमलावर की गतिविधियों की नकल की जाती है।

डेटा एनालिटिक्स सेंटर – वित्तीय वर्ष 2024

डेटा वैश्लेषिकी सेंटर (डीएसी) हमारे संगठन के भीतर एक महत्वपूर्ण इकाई रहा है, जो डेटा-संचालित निर्णय लेने के माध्यम से नवाचार एवं परिचालन उत्कृष्टता को बढ़ावा देता है। वित्तीय वर्ष 2024 के लिए उल्लिखित पहल वित्तीय वर्ष 2023 में स्थापित सफल फ्रेमवर्क एवं कार्यप्रणाली पर आधारित है, यह सुनिश्चित करते हुए कि हम कार्यनीतिक कारोबारी उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए डेटा की शक्ति का उपयोग करना जारी रखते हैं।

जीआरआई

418-1

जीआरआई

103-2



बैंकिंग के भविष्य को ग्रहण करते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया बाजार में होने वाले बदलावों का पूर्वानुमान लगाने और ग्राहकों की बदलती जरूरतों को पूरा करने के लिए उन्नत डेटा एनालिटिक्स और पूर्वानुमान मॉडल का एकीकरण करता है।



प्रोन्नत पूर्वानुमान विश्लेषण

वित्तीय वर्ष 2024 में, डीएसी अपनी पूर्वानुमान वैश्लेषिकी क्षमताओं को बढ़ाना जारी रखेगा. परिष्कृत एल्गोरिदम एवं मशीन लर्निंग मॉडल का लाभ उठाते हुए, केंद्र का उद्देश्य ग्राहक व्यवहार, बाजार के रुझान एवं परिचालन क्षमता के संबंध में गहरी अंतर्दृष्टि प्रदान करना है. यह पहल सटीकता एवं कार्रवाई योग्य अंतर्दृष्टि में सुधार के लिए हमारे पूर्वानुमान मॉडल को परिष्कृत करने पर केंद्रित है, जो संगठन को बाजार में बदलाव एवं ग्राहकों की जरूरतों को अधिक प्रभावी ढंग से अनुमान लगाने में सक्षम बनाएगी.

❖ मुख्य कार्य:

- ❖ पूर्वानुमान मॉडल को परिष्कृत बनाने के लिए उन्नत मशीन लर्निंग तकनीकों को लागू करना.
- ❖ मॉडल सटीकता एवं प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए नए डेटा स्रोतों को एकीकृत करना.
- ❖ पूर्वानुमान अंतर्दृष्टि को कार्यनीतिक कार्यों में परिणत करने के लिए कारोबारी इकाइयों के साथ सहयोग करना.

तात्कालिक डेटा एकीकरण

वित्तीय वर्ष 2023 में निर्धारित आधारभूत कार्य के आधार पर, डीएसी वित्तीय वर्ष 2024 में अपनी तात्कालिक डेटा एकीकरण क्षमताओं का विस्तार करेगा. इस पहल का उद्देश्य पूरे संगठन में सूचना का एक सहज प्रवाह बनाना है तथा यह सुनिश्चित करना कि निर्णय लेने वालों के पास हर समय सबसे अद्यतन डेटा उपलब्ध हो. तात्कालिक डेटा एकीकरण को बढ़ाकर, हमारा लक्ष्य प्रतिक्रिया समय में सुधार करना, आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन को अनुकूलित करना एवं ग्राहक सेवा को बढ़ाना है.

❖ मुख्य कार्य:

- ❖ वास्तविक समय डेटा प्रोसेसिंग में सहायता करने के लिए डेटा एकीकरण अवसंरचना का उन्नयन.
- ❖ डेटा गुणवत्ता एवं संवहनीयता सुनिश्चित करने के लिए डेटा अभिशासन ढांचे की स्थापना.
- ❖ तात्कालिक डेटा विजुअलाइज़ेशन एवं विश्लेषण के लिए डैशबोर्ड एवं टूल विकसित करना.

डेटा साक्षरता और प्रशिक्षण कार्यक्रम

डेटा साक्षरता के महत्व को स्वीकार करते हुए, डीएसी पूरे वित्तीय वर्ष 2024 में व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रमों में निवेश करना जारी रखेगा. इन कार्यक्रमों को सभी स्तरों पर कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं में डेटा का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए आवश्यक कौशल एवं ज्ञान से लैस करने के लिए डिज़ाइन किया गया है. डेटा-संचालित संस्कृति को बढ़ावा देकर, हमारा लक्ष्य समग्र संगठनात्मक कार्यनिष्पादन एवं नवाचार को बढ़ाना है.

जीआरआई

103-2

जीआरआई

103-2

जीआरआई

404-2

बौद्धिक पूँजी:**❖ मुख्य कार्य:**

- ⌘ डेटा विश्लेषण एवं व्याख्या पर केंद्रित अनुकूलित प्रशिक्षण मॉड्यूल डिजाइन एवं वितरित करना.
- ⌘ उद्योग के विशेषज्ञों के नेतृत्व में कार्यशालाओं एवं सेमिनारों की मेजबानी करना.
- ⌘ निरंतर सीखने को बढ़ावा देने के लिए जारी सहयोग एवं संसाधन प्रदान करना.

संवर्धित डेटा सुरक्षा और अनुपालन

डीएसी के लिए डेटा सुरक्षा एवं अनुपालन सर्वोच्च प्राथमिकता है. वित्तीय वर्ष 2024 में, हम उभरते खतरों से बचाव एवं विकसित होते नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपने डेटा सुरक्षा उपायों को और सुदृढ़ करेंगे. यह पहल हमारी साइबर सुरक्षा अवसंरचना को बेहतर बनाने एवं डेटा गोपनीयता एवं सुरक्षा के उच्चतम मानकों को पूरा करने के लिए हमारी नीतियों एवं प्रक्रियाओं को अद्यतन करने पर केंद्रित है.

❖ मुख्य कार्य:

- ⌘ संवेदनशील डेटा की सुरक्षा के लिए उन्नत साइबर सुरक्षा तकनीकों को लागू करना.
- ⌘ जोखिमों की पहचान करने एवं उन्हें कम करने के लिए नियमित लेखा परीक्षा एवं मूल्यांकन आयोजित करना.
- ⌘ राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय डेटा सुरक्षा नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना.

ग्राहक-केंद्रित डेटा समाधान

वित्तीय वर्ष 2024 में एसीओई ग्राहक-केंद्रित डेटा समाधानों को विकसित एवं कार्यान्वित करना जारी रखेगा. इस पहल का उद्देश्य हमारे ग्राहकों की प्राथमिकताओं एवं व्यवहारों को समझने के लिए डेटा अंतर्दृष्टि का लाभ उठाकर उनको अनुकूलित अनुभव देना है. ग्राहक को केंद्र में रखकर, हमारा लक्ष्य उनकी संतुष्टि, निष्ठा एवं जुड़ाव को बढ़ाना है.

जीआरआई

418-1

जीआरआई

103-2



डेटा-संचालित अंतर्दृष्टि एवं सुदृढ़ साइबर सुरक्षा उपायों के माध्यम से अपने ग्राहकों को सशक्त बनाते हुए हम प्रत्येक टच-पॉइंट पर वैयक्तिक अनुभव और शीर्ष स्तर की डेटा-सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं.



❖ मुख्य कार्य:

- ❖ प्रमुख रुझानों एवं प्राथमिकताओं की पहचान करने के लिए ग्राहक डेटा का विश्लेषण करना.
- ❖ अनुकूलित विपणन अभियान चलाना एवं उत्पाद अनुशंसाएं देना.
- ❖ ग्राहक समाधानों को लगातार परिष्कृत करने के लिए तंत्र को लागू करना.

डेटा इकोसिस्टम का विस्तार

हमारी बढ़ती डेटा जरूरतों को सहारा देने के लिए, वित्तीय वर्ष 2024 में डीएसी अपने डेटा पारितंत्र का विस्तार करेगा. इस पहल में अतिरिक्त डेटा स्रोतों को एकीकृत करना एवं हमारे डेटा भंडारण एवं प्रसंस्करण क्षमताओं को बढ़ाना शामिल है. अपने डेटा पारितंत्र का विस्तार करके, हमारा लक्ष्य अधिक जटिल विश्लेषण करने में सहायता करना एवं कार्यनीतिक निर्णय लेने हेतु जानकारी प्रदान करने के लिए गहरी अंतर्दृष्टि उत्पन्न करना है.

❖ मुख्य कार्य:

- ❖ हमारे डेटा परिदृश्य को समृद्ध करने के लिए तृतीय-पक्ष डेटा स्रोतों को एकीकृत करना.
- ❖ बढ़े हुए डेटा वॉल्यूम को समायोजित करने के लिए हमारे डेटा संग्रहण अवसंरचना का उन्नयन करना.
- ❖ उन्नत विश्लेषण का समर्थन करने के लिए डेटा प्रोसेसिंग क्षमताओं को बढ़ाना.

वित्तीय वर्ष 2024 के लिए उल्लिखित पहल डेटा वैश्लेषिकी के माध्यम से नवाचार एवं परिचालन उत्कृष्टता को गति देने के लिए डीएसी की प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करती है. वित्तीय वर्ष 2023 की सफलताओं को आधार बनाकर, हमारा लक्ष्य उच्च-गुणवत्ता, डेटा-संचालित अंतर्दृष्टि प्रदान करना जारी रखना है जो पूरे संगठन को सूचित निर्णय लेने एवं कार्यनीतिक योजना बनाने में सक्षम बनाता है.

डेटा एनालिटिक्स और उपयोग

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया बेहतर निर्णय लेने, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने एवं परिचालन को अनुकूलित करने के लिए डेटा वैश्लेषिकी का लाभ उठाता है. बैंक ने मजबूत डेटा वैश्लेषिकी पहल की है जो इसके कारोबार के विभिन्न पहलुओं में लाभप्रद साबित हुई है.

उन्नत बैंकिंग परिचालन एवं ग्राहक अंतर्दृष्टि के लिए डेटा एनालिटिक्स का लाभ उठाना

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने बैंकिंग परिचालन एवं ग्राहक अंतर्दृष्टि में सुधार के लिए डेटा वैश्लेषिकी का लाभ उठाने की दिशा में महत्वपूर्ण प्रगति की है. बैंक ने कार्यनीतिक भर्ती एवं व्यापक प्रशिक्षण के माध्यम से अपनी वैश्लेषिकी टीम को मजबूत करते हुए एक एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (एसीओई) की स्थापना की है. इसकी प्रमुख पहलें एवं प्रगति निम्न हैं:

जीआरआई

103-2

जीआरआई

103-2

जीआरआई

103-2

बौद्धिक पूँजी:

धोखाधड़ी का पता लगाने, ग्राहक चर्न विश्लेषण, विपणन लीड:

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** बैंक ने ग्राहक चर्न विश्लेषण एवं विपणन लीड के लिए शुरुआती मॉडल विकसित करने के साथ-साथ संव्यवहार की निगरानी करने एवं धोखाधड़ी गतिविधियों का पता लगाने के लिए मूलभूत वैश्लेषिकी का उपयोग करना शुरू किया।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** धोखाधड़ी के संकेत देने वाले असामान्य लेनदेन पैटर्न की पहचान करने, ग्राहक चर्न का पूर्वानुमान करने एवं उसे कम करने एवं लक्षित अभियानों के लिए विपणन लीड उत्पन्न करने के लिए मशीन लर्निंग मॉडल का उपयोग किया गया था। इन प्रयासों के परिणामस्वरूप धोखाधड़ी का पता लगाने की दर में सुधार हुआ एवं अधिक व्यक्तिगत विपणन अभियान चलाए गए।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** धोखाधड़ी का पता लगाने, ग्राहक प्रतिधारण कार्यनीतियों एवं विपणन पहलों की सटीकता एवं दक्षता बढ़ाने के लिए उन्नत एल्गोरिदम को परिष्कृत किया गया है, जो संभावित खतरों एवं अवसरों पर त्वरित प्रतिक्रिया के लिए तात्कालिक अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

कार्यनिष्पादन डैशबोर्ड:

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** कासा, रिटेल लोन एवं एमएसएमई लोन से संबंधित प्रमुख मेट्रिक्स पर केंद्रित परफॉर्मंस डैशबोर्ड का प्रारंभिक सेटअप।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** विभिन्न कारोबारी क्षेत्रों में तात्कालिक निगरानी एवं विश्लेषण के लिए व्यापक डैशबोर्ड विकसित किए गए, जो प्रमुख कार्यनिष्पादन संकेतकों (केपीआई) में दृश्यता प्रदान करते हैं एवं बेहतर निर्णय लेने एवं कार्यनिष्पादन प्रबंधन की सुविधा प्रदान करते हैं।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** डैशबोर्ड को बारीक डेटा एवं उन्नत विजुअलाइजेशन टूल के साथ लैस किया गया है, जो मेट्रिक्स की एक विस्तृत श्रृंखला को अवलंब प्रदान करता है एवं कारोबारी कार्यनिष्पादन में गहरी अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

एनालिटिक्स-आधारित दबाव परीक्षण मॉडल एवं डिजिटल जनबल आयोजना को अपनाना:

बैंक ने विभिन्न परिदृश्यों के तहत परिचालन लचीलापन का आकलन करने, जोखिमों का मूल्यांकन करने एवं प्रभावी शमन रणनीतियों को विकसित करने में मदद करने के लिए एनालिटिक्स-आधारित तनाव परीक्षण मॉडल को अपनाया है। इसके अतिरिक्त, डिजिटल जनबल नियोजन कार्यबल आवंटन का अनुकूलन करता है तथा यह सुनिश्चित करता है कि परिचालन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सही प्रतिभा मौजूद है।

एक व्यापक डिजिटल कारोबार मंच का कार्यान्वयन: यूनिन बैंक ने डिजिटल परिदृश्य में तेजी एवं अनुकूलन क्षमता को बढ़ावा देने के लिए कई चैनलों में निर्बाध बातचीत एवं लेनदेन को सक्षम करने के लिए एक डिजिटल कारोबार मंच कार्यान्वित किया है। यह मंच विभिन्न बैंकिंग सेवाओं को एकीकृत करता है, खाता प्रबंधन को अधिक सुलभ बनाकर ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाता है।

अगली पीढ़ी के डेटा रिपोजिटरी समाधान के रूप में डेटा लेक: बैंक ने अपनी अगली पीढ़ी के डेटा भंडार के रूप में एक डेटा लेक तैनात किया है, जो विभिन्न स्रोतों से संरचित एवं असंरचित डेटा की विशाल मात्रा को समेकित करता है। यह केंद्रीय भंडार उन्नत वैश्लेषिकी को समर्थन प्रदान करता है एवं कार्यनीतिक निर्णय लेने के लिए बहुमूल्य अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

समग्र डेटा विश्लेषण उपयोग: वर्तमान में, यूनिन बैंक ग्राहक जुड़ाव बढ़ाने, सूचित निर्णय लेने में सहायता करने एवं जोखिमों को कम करने के लिए डेटा वैश्लेषिकी का लाभ उठाता है। वर्णनात्मक वैश्लेषिकी एवं मशीन लर्निंग एल्गोरिदम खुदरा, एमएसएमई एवं कृषि जैसी श्रेणियों में लागू किए जाते हैं:

- ❖ **निर्णय लेना:** वर्णनात्मक विश्लेषण एवं विजुअल डैशबोर्ड शीर्ष प्रबंधन को डेटा-संचालित निर्णय लेने के लिए अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं।
- ❖ **ग्राहक प्रतिधारण:** पूर्वानुमान मॉडलिंग संभावित ग्राहक पलायन को चिह्नित करने के लिए ऐतिहासिक डेटा का विश्लेषण करता है, जिससे प्रतिधारण में सुधार के लिए सक्रिय लोकसंपर्क संभव हो पाता है।
- ❖ **वैयक्तिकृत पेशकश:** वैश्लेषिकी-आधारित उपयोग के मामले संभावित लीड की पहचान करने एवं विभिन्न बैंकिंग कार्यों में सहायता करने के लिए पूर्वानुमान मॉडलिंग का उपयोग करके वैयक्तिकृत पेशकश करते हैं।
- ❖ **जोखिम प्रबंधन:** मॉडल पुनर्भुगतान व्यवहार, खाता उपयोग एवं लेनदेन पैटर्न पर ऐतिहासिक डेटा का विश्लेषण करके ग्राहक खातों में दबाव के शुरुआती संकेतों की पहचान करते हैं तथा प्रभावी जोखिम प्रबंधन एवं शमन में सहायता करते हैं।

अभिनव बैंकिंग समाधान

यूनिन बैंक ऑफ इंडिया ग्राहक अनुभव को बढ़ाने एवं परिचालन को सुव्यवस्थित करने के लिए डिज़ाइन किए गए अभिनव बैंकिंग समाधान पेश करने में अग्रणी बना हुआ है। यहां लागू किए गए समाधानों एवं उनके प्रभाव का यहाँ अवलोकन किया गया है।

जीआरआई

203-2

वैयक्तिकृत इंटरएक्टिव स्टेटमेंट

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** वैयक्तिकृत इंटरएक्टिव स्टेटमेंट के लिए प्रारंभिक शोध एवं योजना शुरू हुई, जिसमें ग्राहकों की जरूरतों एवं प्राथमिकताओं को समझने पर ध्यान केंद्रित किया गया।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** यूनियन बैंक ने व्यक्तिगत इंटरएक्टिव स्टेटमेंट पेश किए, जिन्होंने ग्राहकों को आकर्षक एवं समझने में आसान प्रारूपों के माध्यम से उनकी वित्तीय गतिविधियों के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान की। इन ब्यौरों में चित्रमय प्रस्तुति एवं वैयक्तिकृत संदेश शामिल थे, जो समग्र ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाते थे।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** पिछले वर्ष की सफलता के आधार पर, बैंक ने इन ब्यौरों को और परिष्कृत किया है, जिसमें ग्राहकों को सीधे महत्वपूर्ण जानकारी एवं ऑफ़र संप्रेषित करने के लिए अधिक इंटरएक्टिव तत्व एवं व्यक्तिगत वीडियो शामिल हैं।

व्हाट्सएप बैंकिंग एवं वॉयस बैंकिंग

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** बैंक ने ग्राहक सेवा बढ़ाने के लिए लोकप्रिय मैसेजिंग मंच एवं वॉयस असिस्टेंट का लाभ उठाने की व्यवहार्यता का पता लगाया।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** यूनियन बैंक ने व्हाट्सएप बैंकिंग एवं वॉयस बैंकिंग सेवाएं शुरू कीं, जिससे ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के बैंकिंग कार्य करना संभव हो पाता है जैसे कि बेलेंस चेक करना, मिनी स्टेटमेंट देखना एवं व्हाट्सएप एवं वॉयस असिस्टेंट जैसे अमेज़ॉन एलेक्सा एवं गूगल असिस्टेंट के माध्यम से पूछताछ करना। इन सेवाओं से महत्वपूर्ण उपयोगकर्ता जुड़ाव देखा गया, जो ग्राहकों को सुविधाजनक एवं सुलभ बैंकिंग विकल्प प्रदान करती हैं।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** बैंक ने इन सेवाओं की क्षमताओं का विस्तार किया है, अधिक ट्रांज़ैक्शन सुविधाओं की पेशकश की है एवं इंटरैक्शन की सटीकता एवं जवाबदेही बढ़ाने के लिए एआई एल्गोरिदम में सुधार किया है।

डिजिटल मंच एवं सीधे संस्करण के माध्यम से (एसटीपी)

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** एक व्यापक डिजिटल मंच के लिए आधार तैयार किया गया था, जिसमें विभिन्न बैंकिंग सेवाओं को एक एकीकृत प्रणाली में एकीकृत करने पर ध्यान केंद्रित किया गया था।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** यूनियन बैंक ने स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) क्षमताओं के साथ एक मजबूत डिजिटल मंच लागू किया। इस एकीकरण ने लेनदेन के निर्बाध एवं कुशल प्रसंस्करण संभव बनाया, मैनुअल हस्तक्षेप एवं त्रुटियों को कम किया। डिजिटल मंच ने ग्राहकों को एक ही इंटरफ़ेस के माध्यम से खाता प्रबंधन से लेकर ऋण अनुप्रयोगों तक सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला तक पहुंचने में सक्षम बनाया।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** आसान बातचीत एवं संव्यवहार सुनिश्चित करने के लिए डिजिटल मंच उन्नत बनाए गए हैं। बैंक नई सुविधाओं को जोड़कर एवं अधिक सहज एवं कुशल बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए यूजर इंटरफ़ेस में सुधार करके नवाचार करना जारी रखता है।

ग्रीन ऑफिस ऑटोमेशन

धारणीयता के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अनुरूप, यूनियन बैंक ने ग्रीन ऑफिस ऑटोमेशन लागू किया है। यह पहल सावधानीपूर्वक तैयारी, एस्केलेशन एवं दस्तावेजों पर डिजिटल हस्ताक्षर करने, कागज के उपयोग को कम करने एवं पर्यावरण के अनुकूल प्रथाओं को बढ़ावा देने पर केंद्रित है। स्वचालन न केवल बैंक के पर्यावरणीय लक्ष्यों का समर्थन करता है बल्कि दस्तावेज प्रबंधन प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करके परिचालन दक्षता को भी बढ़ाता है।



एआई, एमएल, एआर/वीआर और ब्लॉकचेन में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्यनीतिक निवेश अगली पीढ़ी के डिजिटल रूप से सशक्त बैंकिंग संस्थान बनने के प्रति इसके समर्पण को उजागर करते हैं।

डिजिटल कारोबार मंच

यूनियन बैंक का डिजिटल कारोबार मंच विभिन्न चैनलों में निर्बाध बातचीत एवं लेनदेन को बढ़ावा देने में सहायक रहा है। यह मंच कई बैंकिंग सेवाओं को एकीकृत करता है, जिससे ग्राहक सुसंगत एवं उच्च-गुणवत्ता वाले अनुभव का आनंद ले सकते हैं चाहे वे मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग कर रहे हों या किसी शाखा में जा रहे हों। इस मंच का डिज़ाइन तेज़ी एवं अनुकूलन क्षमता सुनिश्चित करता है, जिससे बैंक ग्राहकों की बदलती जरूरतों एवं बाजार की गतिशीलता के सापेक्ष त्वरित कार्य कर सकता है।

बौद्धिक पूँजी: _____



जीआरआई

103-2



मेटावर्स वर्चुअल लाउंज और एआई-आधारित संवादात्मक बैंकिंग जैसी अग्रणी पहलों के माध्यम से, यूनिन बैंक ऑफ इंडिया ग्राहकों के बैंकिंग सेवाओं के लिए बातचीत करने के तरीके को बदल रहा है।

ग्राहक की डिजिटल सहभागिता

यूनिन बैंक ऑफ इंडिया ने उन्नत तकनीकों एवं डिजिटल मंचों का लाभ उठाकर ग्राहक डिजिटल जुड़ाव बढ़ाने में महत्वपूर्ण प्रगति की है। इन पहलों ने न केवल ग्राहक अनुभव में सुधार किया है बल्कि विभिन्न बैंकिंग प्रक्रियाओं को भी सुव्यवस्थित किया है। यहां इन प्रयासों के विकास एवं प्रभाव का विस्तृत अवलोकन दिया गया है।

डिजिटल यात्रा अनुप्रयोगों में वृद्धि

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** यूनिन बैंक ने डिजिटल यात्रा अनुप्रयोगों को बढ़ाने के उद्देश्य से कई परियोजनाएं शुरू कीं, जो उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस विकसित करने एवं आवश्यक बैंकिंग सेवाओं को एकीकृत करने पर ध्यान केंद्रित करती हैं।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** बैंक ने परिसंपत्ति एवं देयता उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर करते हुए कई डिजिटल ऋण यात्राएं सफलतापूर्वक शुरू कीं। इन डिजिटल यात्राओं ने खातों की निर्बाध मंजूरी, नवीनीकरण एवं समीक्षा को सक्षम किया, टर्नअराउंड समय (टीएटी) को काफी कम किया एवं ग्राहक सुविधा को बढ़ाया। उदाहरणों में मुद्रा किशोर एसटीपी, मुद्रा तरुण एसटीपी, शिक्षा ऋण, नए केसीसी ऋण एवं जमा पर ऋण शामिल हैं।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** बैंक अपने डिजिटल यात्रा अनुप्रयोगों का विस्तार करना जारी रखता है, जिसमें उन्नत वैश्लेषिकी एवं एआई शामिल हैं ताकि ऋण देने की प्रक्रिया को और अधिक वैयक्तिकृत एवं सुव्यवस्थित किया जा सके। इस वर्ष इन डिजिटल यात्राओं को अपनाया गया है, जो अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग को आसान एवं अधिक सुलभ बनाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) में वृद्धि

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** डिजिटल बैंकिंग यूनिट्स (डीबीयू) की अवधारणा विकसित की गई थी, जो उन्नत डिजिटल क्षमताओं से लैस विशेष शाखाएं बनाने पर केंद्रित थी।
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** यूनिन बैंक ने सात डिजिटल बैंकिंग इकाइयों की स्थापना की, जिनमें से प्रत्येक इंटरैक्टिव टैबलेट, मल्टी-फंक्शनल कियोस्क, एटीएम, वीडियो केवाईसी उपकरण एवं

मेटावर्स तकनीक जैसी स्मार्ट क्षमताओं से लैस है। इन डीबीयू का उद्देश्य डिजिटल पैठ बढ़ाना एवं वित्तीय सेवाओं के लिए लागत प्रभावी, सुविधाजनक पहुंच प्रदान करना है।

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** पिछले वर्ष में रखी गई नींव के आधार पर, बैंक ने अधिक डिजिटल सुविधाओं को जोड़कर एवं उनकी पहुंच का विस्तार करके इन डीबीयू को उन्नत किया है। डीबीयू अब सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करते हैं तथा यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक अधिकांश बैंकिंग लेनदेन डिजिटल रूप से कर सकें, जिससे व्यक्तिगत रूप से शाखा जाने की आवश्यकता कम हो जाती है।

एमएसएमई खातों के लिए डिजिटल यात्राओं की संख्या में वृद्धि

यूनियन बैंक ने एमएसएमई खातों के लिए डिजिटल यात्राओं की संख्या बढ़ाने, तेजी से ऋण वितरण को सक्षम बनाने एवं छोटे एवं मध्यम उद्यमों के लिए समग्र ग्राहक अनुभव में सुधार करने पर ध्यान केंद्रित किया है। क्रेडिट आवेदन एवं अनुमोदन प्रक्रियाओं को डिजिटल रूप में संभव बनाकर, बैंक ने एमएसएमई हेतु ऋण सुविधा सुलभ बनाने के लिए आवश्यक समय एवं प्रयास को काफी कम कर दिया है तथा इस प्रकार उनकी वृद्धि एवं संवहनीयता में सहायक रहा है।

पीएमस्वनिधि के तहत प्रतिबंध

माइक्रोक्रेडिट वितरण का समर्थन करने के लिए, यूनियन बैंक ने पीएमस्वनिधि योजना के तहत मंजूरी प्रक्रिया को डिजिटल रूप से सक्षम किया है। इस पहल ने माइक्रोक्रेडिट वितरण के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी) को काफी कम कर दिया है तथा यह सुनिश्चित किया है कि हिताधिकारियों को समय पर वित्तीय सहायता प्राप्त हो। डिजिटल साधनों एवं मंचों का लाभ उठाकर, बैंक ने आवेदन एवं अनुमोदन प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित किया है, जिससे सड़क विक्रेताओं एवं छोटे उद्यमियों के लिए ऋण तक पहुंच आसान हो गई है।

इन पहलों के माध्यम से, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने ग्राहक डिजिटल जुड़ाव बढ़ाने के लिए अपनी प्रतिबद्धता दर्शाई है। अपने परिचालनों में उन्नत प्रौद्योगिकियों को एकीकृत करने के बैंक के निरंतर प्रयास तेजी से बदलते डिजिटल परिदृश्य में अपने ग्राहकों की उभरती जरूरतों को पूरा करने के लिए एक सक्रिय दृष्टिकोण को दर्शाते हैं।

ग्राहक जागरूकता गतिविधियां

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं एवं डिजिटल सुरक्षा पर ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए अपनी अटूट प्रतिबद्धता जारी रखता है। बैंक ने कई पहलों यह सुनिश्चित करने के लिए लागू की हैं कि ग्राहकों को संभावित साइबर खतरों के विषय में एवं उन्हें कम करने के बारे में अच्छी तरह से सूचित किया जाए। ग्राहक जागरूकता के लिए की गई प्रमुख गतिविधियां यहां दी गई हैं:

सुरक्षित उपयोग दिशानिर्देश

बैंक डिजिटल चैनलों एवं उत्पादों का उपयोग करने के लिए व्यापक, सुरक्षित उपयोग दिशानिर्देश, नियम एवं शर्तें प्रदान करता है। अधिकतम दृश्यता एवं जागरूकता सुनिश्चित करने के लिए इन दिशानिर्देशों को विभिन्न मंचों पर प्रमुखता से दर्शाया जाता है।

- ❖ **इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग ऐप व्योम:** सुरक्षित उपयोग दिशानिर्देश बैंक के इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल एवं मोबाइल बैंकिंग ऐप व्योम के यूजर इंटरफेस में एकीकृत हैं। यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक हर बार इन डिजिटल चैनलों का उपयोग करने पर सर्वोत्तम प्रथाओं एवं सुरक्षा उपायों से अवगत हों।
- ❖ **पासबुक एवं एटीएम स्लिप:** ग्राहकों को जारी की गई पासबुक एवं सफल लेनदेन के बाद उत्पन्न एटीएम पर्चियों पर सुरक्षा संदेश मुद्रित किए जाते हैं। यह निरंतर अनुस्मारक ग्राहकों के बीच सुरक्षित बैंकिंग आदतों को सुदृढ़ करने में मदद करता है।



यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ग्राहकों को सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं एवं डिजिटल सुरक्षा के बारे में शिक्षित करने, उन्हें साइबर खतरों तथा रोकथाम कार्यनीतियों के बारे में सूचित रखने हेतु पहलों को कार्यान्वित करने के लिए समर्पित है।

जीआरआई

103-2, 413-1

जन जागरूकता अभियान

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने लगातार जन जागरूकता अभियान चलाए हैं जिससे ग्राहकों को डिजिटल भुगतान उत्पादों का उपयोग करते समय आने वाले खतरों और हमलों के प्रकारों के बारे में जानकारी दी जा सके। इस प्रकार के अभियान उन एहतियाती उपायों पर प्रकाश डालते हैं जिन्हें ग्राहक अपनी सुरक्षा के लिए अपना सकते हैं।

- ❖ **ईमेल और एसएमएस:** संभावित खतरों के संबंध में ग्राहकों को सचेत करने और ऑनलाइन सुरक्षित रहने के बारे में सुझाव देने हेतु ईमेल और एसएमएस के माध्यम से नियमित संप्रेषण भेजा जाता है।

बौद्धिक पूँजी:

- ❖ **वीडियो और सोशल मीडिया पोस्टर:** बैंक ग्राहकों को साइबर सुरक्षा के संबंध में शिक्षित करने हेतु सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर आकर्षक वीडियो और सूचनात्मक पोस्टर का उपयोग करता है। यह सामग्री फ्रिंशिंग प्रयासों की पहचान करने से लेकर व्यक्तिगत जानकारी सुरक्षित करने तक के विभिन्न विषयों को कवर करती है।

साइबर सुरक्षा जागरूकता डिस्प्ले

डिजिटल संप्रेषण के अतिरिक्त, बैंक सुनिश्चित करता है कि साइबर सुरक्षा जागरूकता भौतिक बैंकिंग अनुभव का एक दृश्यमान भाग है।

- ❖ **नेटवर्क इलेक्ट्रॉनिक्स डिस्प्ले यूनिट (एनईडीयू):** शाखाओं में एनईडीयू स्क्रीन पर रचनात्मक साइबर सुरक्षा जागरूकता संदेश और पोस्टर प्रदर्शित किए जाते हैं। इस प्रकार के दृश्य अनुस्मारक ग्राहकों के मन में जब वे अपनी बैंकिंग गतिविधियाँ करते हैं, साइबर सुरक्षा को सबसे आगे रखने में मदद करते हैं।

मासिक साइबर सुरक्षा युक्तियाँ

बैंक सभी ग्राहकों को साइबर सुरक्षा संबंधी टिप्स की मासिक थोक मेलिंग उपलब्ध कराने हेतु प्रमुख साझेदार सेंटर फॉर डेवलपमेंट ऑफ एडवांस्ड कंप्यूटिंग (सीडीएसी) हैदराबाद के साथ सहयोग करता है।

- ❖ **सीडैक साझेदारी:** इस साझेदारी के माध्यम से, बैंक व्यावहारिक साइबर सुरक्षा युक्तियों के साथ नियमित संप्रेषण भेजता है, जिससे ग्राहकों को नवीनतम सुरक्षा आदतों और संभावित खतरों के संबंध में जानकारी रखने में मदद मिलती है।

ऑनलाइन वेबिनार

व्यापक दर्शकों तक पहुंचने और गहन साइबर सुरक्षा शिक्षा प्रदान करने हेतु, बैंक सी-डैक हैदराबाद के समन्वय में ऑनलाइन वेबिनार आयोजित करता है।

- ❖ **मासिक वेबिनार:** यह वेबिनार मासिक रूप से आयोजित किए जाते हैं और पूरे भारत में बैंक ग्राहकों के लिए उपलब्ध हैं। इन सत्रों में कई विषयों को शामिल किया जाता है, जिसमें नवीनतम साइबर सुरक्षा खतरे और उनसे बचाव के तरीके शामिल हैं, जो सीखने और जुड़ाव के लिए एक परस्पर सक्रिय प्लेटफॉर्म प्रदान करते हैं।

बहु-चैनल संप्रेषण

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया यह सुनिश्चित करने के लिए कि साइबर सुरक्षा संदेश सभी ग्राहकों तक पहुंचें, चाहे उनका पसंदीदा संप्रेषण माध्यम कुछ भी हो, बहु-चैनल दृष्टिकोण अपनाता है।

- ❖ **इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग:** बैंक के इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल और मोबाइल बैंकिंग ऐप व्योम पर महत्वपूर्ण साइबर सुरक्षा जानकारी प्रदर्शित की जाती है।
- ❖ **क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट:** ग्राहकों को उनके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के साथ सुरक्षा संदेश प्राप्त होते हैं, जो उनके वित्तीय दस्तावेजों के साथ साइबर सुरक्षा के महत्व को सुदृढ़ करते हैं।
- ❖ **एसएमएस और ईमेल:** नियमित अलर्ट और टिप्स एसएमएस और ईमेल के माध्यम से भेजे जाते हैं।
- ❖ **सोशल मीडिया चैनल:** बैंक साइबर सुरक्षा जागरूकता सामग्री साझा करने हेतु लिंकडइन, इंस्टाग्राम, फेसबुक, ट्विटर और यूट्यूब का उपयोग करता है।
- ❖ **नेटवर्क इलेक्ट्रॉनिक्स डिस्प्ले यूनिट्स (एनईडीयू):** शाखाओं में लगे भौतिक डिस्प्ले यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक शाखा में आने पर साइबर सुरक्षा के सर्वोत्तम तरीकों को याद रखें।

इन व्यापक पहलों के माध्यम से, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक सुविज्ञ ग्राहक आधार बनाने हेतु समर्पित है, जो डिजिटल बैंकिंग परिदृश्य को सुरक्षित रूप से संचालित करने में सक्षम है।



एआई, एमएल, एआर/वीआर और ब्लॉकचेन में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्यनीतिक निवेश अगली पीढ़ी के डिजिटल रूप से सशक्त बैंकिंग संस्थान बनने के प्रति इसके समर्पण को उजागर करते हैं।



प्रशिक्षण एवं विकास

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने कर्मचारियों के प्रशिक्षण और विकास पर विशेष जोर देता है जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे बैंकिंग उद्योग की उभरती जरूरतों को पूरा करने हेतु पूर्ण रूप से तैयार हैं. लागू किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का अवलोकन यहाँ दिया गया है:

एमएसएमई ऋण केंद्रों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम

- ❖ **वित्तीय वर्ष 2022:** बैंक ने एमएसएमई ऋण पॉइंट (एमएलपी) पर कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के विकास पर ध्यान केंद्रित करना शुरू किया, जिसका उद्देश्य उनके कौशल और ज्ञान को बढ़ाना है.
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2023:** क्रेडिट अधिकारियों और एमएलपी प्रमुखों के लिए व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किए गए. इन कार्यक्रमों में क्रेडिट मूल्यांकन, जोखिम प्रबंधन और ग्राहक सेवा पर विस्तृत मांडवूल शामिल थे, जिससे यह सुनिश्चित हुआ कि एमएसएमई ऋण पॉइंट के कर्मचारी अपनी जिम्मेदारियाँ बेहतर रूप से संभाल पाएँ और एमएसएमई ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने हेतु सक्षम बन सकें.
- ❖ **वित्तीय वर्ष 2024:** पिछले वर्ष की सफलता के आधार पर, प्रशिक्षण कार्यक्रमों को और अधिक परिष्कृत और विस्तारित किया गया है. बैंक अब कर्मचारियों को नवीनतम उद्योग प्रथाओं और विनियामक आवश्यकताओं के साथ अद्यतन रखने हेतु उन्नत पाठ्यक्रम और निरंतर सीखने के अवसर प्रदान करता है.

भविष्य की डिजिटल पहल

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया डिजिटल बैंकिंग परिदृश्य में अग्रणी रहने हेतु लगातार नवाचार कर रहा है. बैंक ने ग्राहक अनुभव और परिचालन दक्षता को बढ़ाने हेतु कई प्रमुख पहल की हैं.

वित्तीय वर्ष 2022 में, बैंक ने जनरेटिव एआई को लागू करने और रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (सीओई) की स्थापना हेतु प्रारंभिक अन्वेषण और व्यवहार्यता अध्ययन किए. वित्तीय वर्ष 2023 तक, एक व्यापक कार्यनीति विकसित की गई, जिसमें विभिन्न प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और उपयोगकर्ता अनुभव को बढ़ाने हेतु जनरेटिव एआई का उपयोग



सशक्त प्रशिक्षण कार्यक्रमों और नवीन प्रौद्योगिकी अपनाने के माध्यम से, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया न केवल अपनी परिचालन दक्षता बढ़ा रहा है, बल्कि निरंतर सीखने और सुधार की संस्कृति को भी बढ़ावा दे रहा है.

जीआरआई

404-1, 404-2

जीआरआई

103-2

बौद्धिक पूँजी:

करने की योजनाओं की रूपरेखा तैयार की गई, जबकि स्वचालित प्रक्रियाओं की निगरानी, सुधार एवं अनुकूलन पर ध्यान केंद्रित करने हेतु आरपीए सीओआई की अवधारणा बनाई गई। वित्तीय वर्ष 2024 में, बैंक नियमित कार्यों को स्वचालित करने और सेवा वितरण में सुधार करने हेतु जनरेटिव एआई के कार्यान्वयन के साथ आगे बढ़ रहा है, साथ ही स्वचालित प्रक्रियाओं की निरंतर निगरानी और सुधार सुनिश्चित करने हेतु आरपीए सीओआई की स्थापना कर रहा है।

क्लाउड-नेटिव एप्लिकेशन और इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी) को अपनाने हेतु आधारशिला भी वित्तीय वर्ष 2022 में रखी गई थी, जिसके लिए वित्तीय वर्ष 2023 में एक विस्तृत कार्यान्वयन कार्यनीति विकसित की गई थी। वित्तीय वर्ष 2024 तक, बैंक सक्रिय रूप से इन तकनीकों को लागू कर रहा है जिससे दक्षता और अनुकूलन क्षमता में सुधार हो, परिचालन दक्षता बढ़े और बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान किया जा सके।

यूनियन बैंक अपने अगली जेनरेशन के डेटा रिपोर्टिग समाधान के रूप में डेटा लेक विकसित कर रहा है। यह डेटा लेक संरचित और असंरचित डेटा की विशाल मात्रा को समेकित कर सकेगा, बैंक की विश्लेषणात्मक और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को पूरा करेगा, उन्नत विश्लेषण को सक्षम करेगा, और कार्यनीतिक निर्णय लेने में सहायता हेतु मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करेगा।

जीआरआई

103-2

बैंक व्यक्तिगत इंटरैक्टिव स्टेटमेंट और वीडियो जैसी पेशकशों के माध्यम से ग्राहकों के साथ संप्रेषण को व्यक्तिगत बनाना चाहता है। यह क्लियरिंग प्रक्रिया को डिजिटल बनाने हेतु एआई-आधारित सीटीएस क्लियरिंग के कार्यान्वयन पर विचार कर रहा है, जिससे कर्मचारियों का कार्यभार और चेक के लिए प्रसंस्करण समय कम किया जा सके। बैंक प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और उपयोगकर्ता अनुभव को बढ़ाने हेतु जेनरेटिव एआई के संभावित उपयोग के मामलों की भी खोज कर रहा है।

निगरानी, सुधार और परिचालन एवं स्वचालित प्रक्रियाओं के अनुकूलन हेतु आरपीए सीओआई बनाना एक और केंद्रित क्षेत्र है। साथ ही, बैंक ग्रीन ऑफिस ऑटोमेशन को प्राथमिकता प्रदान करता है, जो परिचालन दक्षता को बढ़ाएगा और दस्तावेजों, अंतर-कार्यालयीन पत्रों और प्रस्तावों की सावधानीपूर्वक तैयारी, उन्नयन और डिजिटल हस्ताक्षर के माध्यम से अनुपालन और जवाबदेही की संस्कृति को बढ़ावा देगा।

प्रमुख केंद्रित क्षेत्रों में शामिल हैं:

- ❖ **जनरेटिव एआई:** मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (एचआरएमएस), संबंध प्रबंधन, डेटा विजुअलाइज़ेशन, संपर्क केंद्र सहायता और कोड जनरेशन जैसे डोमेन में दक्षता और सटीकता बढ़ाने हेतु लागू किया गया।
- ❖ **आरपीए सीओआई:** विशिष्ट परिचालनों में सुधार और अनुकूल बनाना, जैसे कि सीआरएम प्रक्रियाएं, आरईकेवाईसी अनुस्मारकों हेतु बल्क एसएमएस वितरण, लॉयल्टी रिवार्ड प्वाइंट्स का प्रबंधन, तथा सीईआरएसएआई अस्वीकृत डेटा रिपोर्टिंग को संभालना।
- ❖ **हरित कार्यालय स्वचालन:** दस्तावेजों और प्रस्तावों पर डिजिटल हस्ताक्षर के माध्यम से परिचालन दक्षता में वृद्धि।
- ❖ **डिजिटल बिजनेस प्लेटफॉर्म:** विभिन्न चैनलों पर निर्बाध बातचीत और लेन-देन हेतु एक व्यापक प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन।
- ❖ **डेटा लेक:** यह अगली जेनरेशन का डेटा भंडार है जो विश्लेषणात्मक और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को पूरा करता है।

राजभाषा एवं प्रकाशन: राजभाषा

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने सभी परिचालनों में हिंदी के प्रचार और प्रयोग पर जोर देता रहा है, राजभाषा दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करता है और द्विभाषी कार्य वातावरण को बढ़ावा देता है। यहाँ राजभाषा हिंदी को बढ़ावा देने हेतु की गई पहलों और उपलब्धियों का अवलोकन दिया गया है।

बैंकिंग परिचालन में हिंदी को बढ़ावा देना

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने दैनिक कार्यों में हिंदी के प्रयोग को सक्रिय रूप से बढ़ावा देता है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि आंतरिक परिपत्रों, नोटिसों और रिपोर्टों सहित आधिकारिक संप्रेषण में हिंदी का व्यापक रूप से उपयोग किया जाए। बैंक कर्मचारियों को अपने दैनिक कार्य में हिंदी का उपयोग करने हेतु प्रोत्साहित करता है, जिससे द्विभाषी वातावरण को बढ़ावा मिलता है।

बहुभाषी प्रकाशन

बैंक व्यापक पाठकों की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए हिंदी में विभिन्न सामग्री प्रकाशित करता है। उल्लेखनीय प्रकाशनों में तिमाही द्विभाषी कॉर्पोरेट इन-हाउस जर्नल 'यूनियन धारा' और हिंदी पत्रिका 'यूनियन सृजन' शामिल हैं। इन प्रकाशनों में कर्मचारियों द्वारा लिखे गए लेख, कहानियाँ और कविताएँ शामिल हैं, जो संगठन के भीतर हिंदी साहित्य और संस्कृति को बढ़ावा देती हैं।



कर्मचारी भागीदारी और प्रशिक्षण

यूनियन बैंक अपने कर्मचारियों की हिंदी दक्षता बढ़ाने हेतु नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है। इन सत्रों में आधिकारिक दस्तावेजीकरण, संप्रेषण और ग्राहक बातचीत में हिंदी के प्रभावी उपयोग को शामिल किया जाता है। साथ ही, बैंक कर्मचारियों के बीच हिंदी के उपयोग को प्रोत्साहित करने हेतु प्रतियोगिताएं और कार्यशालाएं आयोजित करता है।

मान्यता और पुरस्कार

हिंदी को बढ़ावा देने में यूनियन बैंक के प्रयासों को कई पुरस्कारों से मान्यता प्राप्त है। बैंक को प्रतिष्ठित क्षेत्रीय पुरस्कार राजभाषा हिंदी कार्यान्वयन में उत्कृष्ट कार्य-निष्पादन हेतु राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

डिजिटल और बहुभाषी समर्थन

यूनियन बैंक ने अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म पर बहुभाषी समर्थन प्रदान करने में महत्वपूर्ण प्रगति की है:

- ❖ **मोबाइल बैंकिंग:** 13 भाषाओं में उपलब्ध, जिससे ग्राहकों की एक विस्तृत श्रृंखला हेतु पहुंच सुनिश्चित होती है।
- ❖ **इंटरनेट बैंकिंग:** 2 भाषाओं में उपलब्ध, उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाता है।
- ❖ **कॉल सेंटर:** 11 भाषाओं का समर्थन करता है, व्यक्तिगत सहायता प्रदान करता है।
- ❖ **एसएमएस सुविधा:** 13 भाषाओं में उपलब्ध, ग्राहकों के साथ प्रभावी संप्रेषण सुनिश्चित करती है।

राजभाषा कार्यान्वयन समितियां

हिंदी के प्रयोग की निगरानी और उसे बढ़ावा देने हेतु यूनियन बैंक ने विभिन्न स्तरों पर राजभाषा कार्यान्वयन समितियाँ (राभाकास) गठित की हैं। यह समितियाँ नियमित रूप से हिंदी कार्यान्वयन की प्रगति की समीक्षा करती हैं और बैंक के परिचालन में हिंदी के प्रयोग को बढ़ाने के उपाय सुझाती हैं।

प्रकाशन और ज्ञान प्रसार

यूनियन बैंक अपने प्रकाशनों के माध्यम से ज्ञान का प्रसार करता है, जो विविधतापूर्ण दर्शकों की जरूरतों को पूरा करने हेतु कई भाषाओं में जारी किए जाते हैं। इन प्रकाशनों में बैंकिंग अद्यतन, उद्योग की अंतर्दृष्टि और कर्मचारियों के योगदान को कवर किया जाता है, जिससे ज्ञान साझा करने और समावेशिता की संस्कृति को बढ़ावा मिलता है।

बौद्धिक पूँजी:



यूबीआई निरंतर ग्राहक जुड़ाव, डिजिटल नवाचार एवं वित्तीय समावेशन में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन दर्शाता है और बेहतर बैंकिंग समाधान प्रदान करने की अपनी प्रतिबद्धता के लिए कई प्रतिष्ठित पुरस्कार एवं मान्यताएँ अर्जित करता है।

पुरस्कार और मान्यताएँ

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने विभिन्न क्षेत्रों में लगातार उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन किया है, तथा अनेक प्रतिष्ठित पुरस्कार और मान्यताएँ अर्जित की हैं। यह सम्मान नवाचार, ग्राहक सेवा और डिजिटल परिवर्तन के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं।

पुरस्कार और सम्मान सूची

बीडब्ल्यू पीपल – पीपल डिसेबिलिटी पॉजिटिव अवार्ड: दिव्यांगों के समावेश हेतु सर्वश्रेष्ठ संगठन

यूनियन बैंक को दिव्यांगों के समावेश हेतु सर्वश्रेष्ठ संगठन होने के लिए बीडब्ल्यू पीपल डिसेबिलिटी पॉजिटिव अवार्ड से सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार बैंक की उस प्रतिबद्धता को मान्यता देता है जिसके अंतर्गत यह एक समावेशी कार्यस्थल को बढ़ावा देता है जो दिव्यांग जनों का समर्थन करता है और सभी कर्मचारियों के लिए समान अवसर सुनिश्चित करता है।

बैंकिंग फ्रंटियर्स फिनोविटी अवार्ड्स: व्यक्तिगत इंटरैक्टिव वीडियो

बैंकिंग फ्रंटियर्स फिनोविटी अवार्ड्स में यूनियन बैंक को व्यक्तिगत इंटरैक्टिव वीडियो पहल हेतु सम्मानित किया गया। यह नवाचार इंटरैक्टिव वीडियो के माध्यम से व्यक्तिगत वित्तीय जानकारी प्रदान करने के पश्चात ग्राहक जुड़ाव को बढ़ाता है, जिससे ग्राहकों के लिए बैंकिंग अधिक सुलभ और आकर्षक बन जाती है।

डेटाक्वेस्ट डिजिटल लीडरशिप कॉन्क्लेव और पुरस्कार: डिजिटल लीडरशिप – सीटीओ

बैंक के मुख्य प्रौद्योगिकी अधिकारी को डेटाक्वेस्ट डिजिटल लीडरशिप कॉन्क्लेव और अवार्ड्स में उत्कृष्ट डिजिटल नेतृत्व दर्शाने हेतु सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार बैंक के डिजिटल परिवर्तन को आगे बढ़ाने और अत्याधुनिक तकनीकों को लागू करने में सीटीओ की भूमिका को उजागर करता है।

ईएलईटीएस बीएफएसआई गोमचेंजर 2023: मेटावर्स वर्चुअल लाउंज

यूनियन बैंक के मेटावर्स वर्चुअल लाउंज को ईएलईटीएस बीएफएसआई गोमचेंजर अवार्ड 2023 प्राप्त हुआ। यह पहल इमर्सिव और इनोवेटिव ग्राहक अनुभव बनाने हेतु उभरती प्रौद्योगिकियों को अपनाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

इन्फोसिस फिनेकल पुरस्कार

इन्फोसिस फिनेकल अवार्ड्स में विभिन्न श्रेणियों में यूनियन बैंक की उपलब्धियों को पुरस्कृत किया गया, जिनमें शामिल हैं:

- ❖ **उत्पाद नवाचार:** यूनियन स्पर्श
- ❖ **चैनल इनोवेशन:** यूनियन बैंक वॉयस असिस्टेंट और यूनियन वर्चुअल कनेक्ट
- ❖ **पारिस्थितिकी तंत्र आधारित नवाचार:** यूपीआई और सैंडबॉक्स पर्यावरण पर रुपये क्रेडिट कार्ड
- ❖ **प्रक्रिया नवाचार:** एमएसएमई ऋणों का डिजिटलीकरण
- ❖ **ग्राहक सहभागिता को अधिकतम करना:** डिजिलॉकर पर खाता विवरण
- ❖ **परिवर्तन उत्कृष्टता:** उत्कृष्टता केंद्र और क्लाउड प्रौद्योगिकी

यह पुरस्कार बैंक की अपनी उत्पाद पेशकश, ग्राहक सहभागिता और परिचालन प्रक्रियाओं को बढ़ाने हेतु प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के प्रति समर्पण को रेखांकित करते हैं।

गवर्नेस नाउ 6वां बीएफएसआई पुरस्कार 2023: उभरती प्रौद्योगिकियों का उपयोग, डिजिटल परिवर्तन लीडर पुरस्कार (सीआईओ)

यूनियन बैंक को गवर्नेस नाउ के छठे बीएफएसआई अवार्ड्स 2023 में उभरती प्रौद्योगिकियों के उपयोग हेतु मान्यता दी गई। साथ ही, बैंक के मुख्य सूचना अधिकारी को डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन लीडर अवार्ड मिला, जिसमें डिजिटल नवाचार को आगे बढ़ाने में बैंक के नेतृत्व को उजागर किया गया।

मिशन एक्सेसिबिलिटी वार्षिक कार्यक्रम 2023: चैंपियनिंग एक्सेसिबिलिटी अवार्ड – यूनियन एक्सेस

मिशन एक्सेसिबिलिटी एनुअल इवेंट 2023 में यूनियन बैंक को अपनी यूनियन एक्सेस पहल हेतु चैंपियनिंग एक्सेसिबिलिटी अवार्ड से सम्मानित किया गया। यह सम्मान बैंक के उन प्रयासों को दर्शाता है, जिसके अंतर्गत बैंक सभी ग्राहकों, जिनमें विकलांग जन भी शामिल हैं, के लिए बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुलभ बनाने का प्रयास करता है।

इंफोसिस फिनेकल अवार्ड्स (द डिजिटल बैंकर द्वारा ग्लोबल रिटेल बैंकिंग इनोवेशन अवार्ड्स 2023)

यूनियन बैंक ने इंफोसिस फिनेकल ग्लोबल रिटेल बैंकिंग इनोवेशन अवार्ड्स 2023 में कई पुरस्कार प्राप्त किए:

- ❖ **सर्वश्रेष्ठ स्व-सेवा बैंकिंग** : यूवीकॉन और यूवीए

आईबीएसआई ग्लोबल फिनटेक इनोवेशन अवार्ड 2023: सर्वश्रेष्ठ डिजिटल चैनल/प्लेटफॉर्म कार्यान्वयन – यूवीकॉन और यूवीए

बैंक के यूवीकॉन और यूवीए प्लेटफॉर्म को सर्वश्रेष्ठ डिजिटल चैनल/प्लेटफॉर्म कार्यान्वयन हेतु आईबीएसआई ग्लोबल फिनटेक इनोवेशन अवार्ड से सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने वाले प्रभावी डिजिटल चैनल बनाने में बैंक की सफलता को दर्शाता है।

आईबीए पुरस्कार

आईबीए पुरस्कारों में यूनियन बैंक की उपलब्धियाँ, जहाँ बैंक को निम्न पुरस्कार प्राप्त हुए:

- ❖ **सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी बैंक** : विजेता
- ❖ **सर्वश्रेष्ठ डिजिटल जुड़ाव** : उपविजेता
- ❖ **सर्वश्रेष्ठ आईटी जोखिम प्रबंधन** : उपविजेता
- ❖ **सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी प्रतिभा** : विशेष उल्लेख
- ❖ **सर्वश्रेष्ठ वित्तीय समावेशन** : विशेष उल्लेख

ये पुरस्कार प्रौद्योगिकी, जोखिम प्रबंधन और वित्तीय समावेशन में बैंक की उत्कृष्टता को दर्शाते हैं।

एलेट्स बीएफएसआई सीएक्सओ अवार्ड्स: अग्रणी प्रौद्योगिकी बैंक

यूनियन बैंक को इलेट्स बीएफएसआई सीएक्सओ अवार्ड्स में अग्रणी प्रौद्योगिकी बैंक के रूप में मान्यता दी गई, जिसमें बैंकिंग प्रौद्योगिकी में बैंक के नेतृत्व और नवाचार पर प्रकाश डाला गया।

आईबीईएक्स इंडिया बीएफएसआई टेक अवार्ड 2024: उभरती हुई तकनीक का उपयोग कर बैंकिंग नवाचार में उत्कृष्टता

आईबीईएक्स इंडिया बीएफएसआई टेक अवार्ड 2024 में यूनियन बैंक को उभरती हुई तकनीक का उपयोग करने के पश्चात बैंकिंग नवाचार में उत्कृष्टता हेतु पुरस्कार प्राप्त हुआ। यह पुरस्कार अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने हेतु उन्नत तकनीकों को अपनाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है।

फिनटेक फेस्टिवल इंडिया: फिनटेक फेस्टिवल अवार्ड इनोवेशन

यूनियन बैंक के नवोन्मेषी समाधानों को फिनटेक फेस्टिवल इंडिया में पुरस्कृत किया गया, जहाँ इन समाधानों को नवाचार हेतु फिनटेक फेस्टिवल पुरस्कार प्राप्त हुआ।

रिटेल बैंकर इंटरनेशनल एशिया ट्रेलब्लेज़र अवार्ड्स: सर्वश्रेष्ठ एटीएम और सेल्फ-सर्विस इनोवेशन

यूनियन बैंक को रिटेल बैंकर इंटरनेशनल एशिया ट्रेलब्लेज़र अवार्ड्स में सर्वश्रेष्ठ एटीएम और स्व-सेवा नवाचार पुरस्कार से सम्मानित किया गया, जिसमें नवोन्मेषी एटीएम और स्व-सेवा समाधानों के माध्यम से ग्राहक सुविधा बढ़ाने के बैंक के प्रयासों को मान्यता दी गई।