निदेशकों की रिपोर्ट

प्रिय शेयरधारको,

निदेशक मंडल को 'लेखा परीक्षित (ऑडिटेड) तुलन पत्र', 'लाभ और हानि खाता', 'नकदी प्रवाह विवरणी (कैश-फ्लो स्टेटमेंट)' और 9प्रबंधन चर्चा तथा विश्लेषण" की रिपोर्ट के साथ वित्तीय वर्ष 2023-24 की बैंक की 105वीं वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है. "कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट" और 'कारोबार उत्तरदायित्व एवं संवहनीयता रिपोर्ट' भी वार्षिक रिपोर्ट 2023-24 का हिस्सा है.

1. **मुख्य विशेषताएं:**

1.1 वित्तीय वर्ष 2023-24 में भारत की आर्थिक वृद्धि सुदृढ़ रही है. राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय (एनएसओ) के अनंतिम अनुमानों के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए, भारत का सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) 8.2% रहने का अनुमान है, जो निवेश द्वारा संचालित होती है. वित्तीय वर्ष 24 की चौथी तिमाही में वास्तविक जीडीपी वृद्धि वर्ष-दर-वर्ष 7.8% रही, जिसे निवेश मांग से बढ़ावा मिला. सरकार द्वारा बुनियादी ढांचे के निर्माण पर लगातार जोर दिए जाने से स्थिर निवेश सुदृढ़ हुई. निजी कॉर्पोरेट निवेश में धीरे-धीरे गति आ रही है और चुनावों के बाद इसमें तेजी आने की संभावना है. आपूर्ति पक्ष में, विनिर्माण गतिविधि ने दूसरी छमाही में गति प्राप्त करना जारी रखा, जिसे वस्तु की कम कीमतों, वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं में विविधता और बुनियादी ढांचे में सुधार के कारण लॉजिस्टिक लागत में कमी का समर्थन मिला. निर्माण गतिविधि में उछाल ने सेवा क्षेत्र की गति को बढ़ावा दिया. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान मौजूदा कीमतों पर जीडीपी या सांकेतिक जीडीपी में 9.6% की वृद्धि अनुमानित है.

1.2 सभी क्षेत्रों में सकारात्मक वृद्धि हुई, जिसमें व्यापार, पर्यटन और आतिथ्य जैसी सेवाओं ने गति पकड़ी. इन क्षेत्रों के बाद विनिर्माण, निर्माण और बिजली, गैस आदि जैसे उपयोगिता सेवा उद्योग रहे. सरकार की नीतियों को सक्षम बनाने से उद्योग की वृद्धि को और अधिक बढ़ावा मिलने की उम्मीद है. वित्तीय क्षेत्र की गतिविधि भी उत्साहजनक रही है, वित्तीय वर्ष 2023-24 में बैंक ऋण वृद्धि बढ़कर 20.2% रही, जो वित्तीय वर्ष 2022-23 में 15.0% थी. सितंबर, 2023 से तरलता की स्थिति में कमी आई क्योंकि जमा वृद्धि ऋण से कम रह गई. लगातार वैश्विक चुनौतियों के बावजूद, कुल निर्यात में (माल + सेवाएँ) पिछले वर्ष के उच्च स्तरीय रिकॉर्ड को पार करने का अनुमान है. वित्तीय वर्ष 2018-19 से वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान औसतन 600.63 बिलियन अमरीकी डॉलर की तुलना में वित्तीय वर्ष 2023-24 में इसके 776.68 बिलियन अमरीकी डॉलर तक पहुँचने का अनुमान है. कच्चे माल की कीमतों में वृद्धि, कुछ उत्पादों के निर्यात पर प्रतिबंध, खासकर लाल सागर संकट और भू-राजनैतिक तनाव के कारण आपूर्ति श्रृंखला में व्यवधान जैसी वैश्विक चुनौतियों के बावजूद निर्यात में वृद्धि हुई. आरबीआई के मासिक बुलेटिन के अनुसार, भारत के लगभग 48.7% व्यापारिक निर्यात और 30.4% आयात लाल सागर मार्ग से होने का अनुमान है.

1.3 कतिपय विशिष्ट खाद्य वस्तुओं में मूल्य अस्थिरता के बावजूद, उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) मुद्रास्फीति जुलाई और अगस्त 2023 को छोड़कर वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान आरबीआई की 2 से 6 प्रतिशत की सहन सीमा के भीतर रही. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने विकास का समर्थन करते हुए मुद्रास्फीति को लक्ष्य के साथ उत्तरोत्तर संरेखित करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान नीति रेपो दर को अपरिवर्तित रखा.

1.4 इसके अतिरिक्त, महामारी के बाद भारत की विकास दर में उल्लेखनीय उछाल आने की संभावना है, शुरुआती संकेतक 7% से अधिक की मजबूत विकास दर पर लौटने का संकेत दे रहे हैं. जबकि निजी खपत प्रमुख चालक बने हुई हैं, निवेश एवं निर्यात से इस पुनरुत्थान को गति मिलने की उम्मीद है. हालाँकि वैश्विक प्रतिकूलताओं ने निर्यात वृद्धि को धीमा कर दिया है, बुनियादी ढाँचे पर सार्वजनिक व्यय विकास की गति को बढ़ाने में एक महत्वपूर्ण शक्ति के रूप में उभर रहा है, जिसमें चुनावों के बाद निजी कैपेक्स में व्यापक वृद्धि होने की संभावना है. तथापि, भू-राजनैतिक तनावों से तेल की कीमतों में वृद्धि, अंतरराष्ट्रीय वित्तीय बाजारों में अस्थिरता, भू-आर्थिक विखंडन, लाल सागर में बढ़ते व्यवधान और खराब मौसम की घटनाओं से आउटलुक के लिए जोखिम पैदा होता है.

1.5 इस बीच, वित्तीय क्षेत्र की अस्थिरता, विकसित बाजारों में धीमी किन्तु उच्च मुद्रास्फीति तथा जारी भू-राजनीतिक तनाव के कारण वैश्विक आर्थिक परिदृश्य अत्यधिक अनिश्चित है. अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) के विश्व आर्थिक परिदृश्य (डब्ल्यूईओ) के अप्रैल, 2024 के अद्यतन के अनुसार, 2023, 2024 और 2025 में वैश्विक विकास दर 3.2% पर स्थिर रहने की उम्मीद है. उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के लिए मामूली वृद्धि, जहां विकास दर 2023 में 1.6% से बढ़कर 2024 में 1.7% और 2025 में 1.8% होने की उम्मीद है, उभरते बाजार एवं विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में 2023 में 4.3% से 2024 और 2025 दोनों

में 4.2% तक मामूली मंदी से पूरी हो जाएगी. वैश्विक मुद्रास्फीति में लगातार गिरावट आने का अनुमान है, जो 2023 में 6.8% से घटकर 2024 में 5.9% और 2025 में 4.5% हो जाएगी. कोर मुद्रास्फीति में आमतौर पर धीरे-धीरे गिरावट आने का अनुमान है. मुद्रास्फीति का बढ़ता स्तर व्यापारगत को जटिल बना रही है, जो मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने और आर्थिक विकास को बढ़ावा देने के बीच केंद्रीय बैंकों के सामने एक बड़ी चुनौती है.

1.6 आईएमएफ के अनुसार, वर्ष 2024 में वैश्विक आर्थिक वृद्धि में एशिया का योगदान 60% होगा, क्योंकि गति मजबूत बनी हुई है. 2023 में 5.0% की वृद्धि के बाद, 2024 में एशिया का सकल घरेलू उत्पाद 4.5% बढ़ेगा. भारत और चीन को उस वृद्धि के सबसे बड़े चालक होने का अनुमान है. वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद के संदर्भ में, भारत का 2024 में 6.8% वृद्धि का अनुमान है, जबकि चीन की वृद्धि 4.6% होगा.

1.7 वैश्विक आर्थिक अनिश्चितताओं के बावजूद, भारत का आर्थिक कार्यनिष्पादन उम्मीदों से बेहतर रहा है, जिसके कारण हाल के महीनों में आईएमएफ़, विश्व बैंक और एडीबी जैसी संस्थाओं ने वृद्धि के पूर्वानुमानों में वृद्धि की है. आईएमएफ़ के अनुसार, भारत का 2024 में 6.8% और 2025 में 6.5% की वृद्धि का अनुमान है. भारत दुनिया भर में सबसे बड़ी अर्थव्यवस्थाओं में से एक के रूप में उभरने के लिए तैयार है, जिसका वैश्विक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने का अनुमान है. अनुमानों से संकेत मिलता है कि भारत अगले दशक में बाजार विनिमय दरों में जर्मनी और जापान से आगे निकल जाएगा, क्रय-शक्ति सममूल्यता के मामले में दूसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बन जाएगा.

1.8 भारतीय रिजर्व बैंक ने 2024-25 के लिए आर्थिक वृद्धि का अनुमान 7.0% लगाया है. इस वर्ष सामान्य से अधिक मानसून की उम्मीद ने कृषि क्षेत्र और ग्रामीण मांग की संभावनाओं को उज्ज्वल किया है. संपर्क-गहन सेवाओं में स्थिर वृद्धि शहरी मांग के लिए सकारात्मक रहने की संभावना है. पूंजीगत व्यय, दीर्घावधि औसत से अधिक क्षमता उपयोग और वस्तु की कीमतों में नरमी पर सरकार को ध्यान केंद्रित करने से विनिर्माण एवं निवेश गतिविधि को बढ़ावा मिलेगा. सरकार द्वारा किए गए सुधारों और आरबीआई द्वारा विभिन्न सहायक उपायों को देखते हुए, आने वाले वर्षों में आर्थिक विकास में और तेजी से वृद्धि के लिए बहुत मजबूत नींव रखी जा रही है. विभिन्न सरकारी पहलों को विकास को बल मिल रहा है और ऋण मांग वित्तीय वर्ष 2023-24 में दर्ज दशक के उच्चतम स्तरों से कम किंतु सुदृढ़ रहने की उम्मीद है.

2. बैंक का कार्यनिष्पादन

वर्ष 1919 में स्थापित, 31 मार्च, 2024 तक आपके बैंक की 29 राज्यों और 5 केंद्र शासित प्रदेशों में 8,466 घरेलू शाखाएँ, 8,982 एटीएम और 75,866 कर्मचारी हैं. बैंक की सिडना और दुबई डीआईएफ़सी में 2 विदेशी शाखाएं, 5 पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनियाँ, 3 संयुक्त उद्यम और 1 सहयोगी संगठन हैं.

आपके बैंक का वैश्विक कारोबार 31 मार्च, 2024 तक रु. 21,26,412 करोड़ रहा, जिसमें कुल जमा रु.12,21,528 करोड़ और सकल अग्रिम रु. 9,04,884 करोड़ शामिल हैं.

31 मार्च, 2024 को बैंक का परिचालन लाभ और शुद्ध लाभ क्रमशः रु.28,211 करोड़ और रु.13,648 करोड़ रहा.

3. डिजिटलीकरण

3.1 बैंक ने बिना किसी परेशानी के डिजिटल बैंकिंग का अनुभव प्रदान करने के लिए अपनी श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी समाधान कार्यान्वित किए हैं. बैंक अत्याधुनिक डिजिटल बिजनेस प्लेटफॉर्म लाकर अपने आईटी सिस्टम को आधुनिक बनाने की प्रक्रिया में है, जिसका उद्देश्य एकल इंटरफ़ेस में भागीदारियों में सेवाओं के एकीकरण के लिए ओमनी-चैनल क्षमताएं, डेटा संचालित हाइपर पर्सनलाइजेशन, क्रॉस सेल और अपसेल की क्षमताओं के साथ सुपर ऐप, एसटीपी यात्राएं और ओपन बैंकिंग क्षमताएं हैं.

3.2 बैंक ने 40 से अधिक डिजिटलीकरण परियोजनाएं शुरू की हैं, जिनमें से 27 परियोजनाएं पूर्ण हो चुकी हैं और 13 परियोजनाएं विकास के विभिन्न चरणों में हैं.

3.3 बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान 7 यात्राएँ कार्यान्वित की हैं, जिससे यात्राओं की कुल संख्या 24 हो गई है (7 यात्राओं में गोल्ड लोन एसटीपी, डिजिटल किसान तत्काल, डिजिटल पीएम स्वनिधि, डिजिटल डब्ल्यूसी संवर्द्धन, डिजिटल बचत खाता, ऑनलाइन ओटीएस, वीकेवाईसी शामिल हैं). बैंक 20+ यात्राओं से रु. 8300 करोड़ से अधिक का डिजिटल कारोबार जुटा सकता है, जिसके साथ वित्तीय वर्ष 2023-24 में रु.6,200 करोड़ का कारोबार उत्पन्न होगा.

मेसर्स आईबीएम इंडिया प्राइवेट लिमिटेड का एक सिस्टम इंटीग्रेटर के रूप ऑनबोर्डिंग:

बैंक ने मेसर्स आईबीएम इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के साथ भागीदारी करके अत्याधुनिक डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म तैयार किया है, जिससे सर्वश्रेष्ठ डिजिटल पेशकश विकसित की जा सके. इस वर्टिकल ने वेब-वाइज दृष्टिकोण अपनाया है और एकाधिक ड्रॉप्स में 100+ डिजिटल जर्नी और कारोबार सेवाएं शुरू करेगा. यह परियोजना 30 जून, 2023 को नए डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म की डिजाइनिंग, आपूर्ति, स्थापना, निर्माण, कार्यान्वयन, एकीकरण, अनुकूलन और रखरखाव के लिए शुरू हुई. यह परियोजना चल रही है और बैंक इस वित्तीय वर्ष के दौरान एक सुपर ऐप लाने के अलावा दायित्व (कासा) और रैम क्षेत्र में कई यात्राएं शुरू करने के लिए तैयार है.

*Cumulative till 31.03.2024

3.4 व्योम एप

बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को "व्योम" के रूप में रीब्रांड किया गया है. जुड़ाव बढ़ाने के लिए एक्सप्लोरेटिव यूआई/ यूएक्स डिजाइन के साथ-साथ व्योम 400+ सुविधाएं प्रदान करता है और अद्वितीय बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है.

यह एप्लिकेशन लाइफस्टाइल विशेषताएं (मार्केटप्लेस) प्रदान करता है, जिसमें ग्राहक फ्लाइट टिकट, होटल, कैब, बस टिकट, गिफ्ट कार्ड खरीद सकते हैं, मोबाइल डीटीएच और डेटा कार्ड रिचार्ज और दान भी कर सकते हैं. बैंक ने व्योम एप में म्यूचुअल फंड, बीमा और विभिन्न एसटीपी यात्राओं को भी शामिल किया है.

व्योम को समय-समय पर नई सुविधाओं के साथ अद्यतन किया जाता है जैसे कि आधार+ओटीपी आधारित पंजीकरण, वर्चुअल डेबिट कार्ड, मीयादी जमा के सापेक्ष क्रेडिट कार्ड, एएसबीए - आईपीओ के लिए आवेदन, लेनदेन को धोखाधड़ी के रूप में चिह्नित करना, एनसीएमसी वॉलेट रिचार्ज सुविधा, आईएमपीएस में लाभार्थी का नाम जांचना, पीएमएसबीवाई और पीएमजेजेबीवाई के लिए बीमा पॉलिसी का तत्काल जेनरेशन. वित्तीय वर्ष 2023-24 में 55.18 लाख उपयोगकर्ताओं को जोड़ा गया है, जिसमें 24 लाख से अधिक उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉगिन करते हैं.

3.5 सीआरएम समाधान

बैंक ने सीआरएम एज को कार्यान्वित किया है; यह शाखाओं, विपणन अधिकारी और प्रशासनिक कार्यालयों के लिए एक एकीकृत समाधान है; यह उत्पाद प्रति ग्राहक (पीपीसी), ग्राहक संबंध मूल्य (सीआरवी), प्राप्त सेवाएं, ग्राफिकल रिपोर्ट, शिकायतें / सेवा अनुरोध / प्रश्नों का समाधान जैसी विभिन्न सुविधाएँ एक ही प्लेटफॉर्म पर प्रदान करता है. इसके अलावा, यह शिकायतों को संबंधित हितधारकों तक स्वचालित रूप से भेजने और निर्धारित टीएटी की समाप्ति पर शिकायतों को आगे बढ़ाने में सक्षम बनाता है.

इस समाधान की सहायता से, बैंक स्वचालित रूप से कारोबार को ट्रैक करता है, लीड्स को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करता है, ग्राहक सेवा में सुधार करता है और शिकायतों का समय पर एवं प्रभावी ढंग से प्रबंधन करता है, ग्राहक को 360-डिग्री दृश्य (विस्तार से), एनालिटिक्स टूल, अभियान प्रबंधन समाधान आदि प्रदान करता है.

सीआरएम तक पहुंच कॉल सेंटर एजेंटों, बैंक के बिजनेस कॉरेस्पोंडेंट और डीएसए/ सीएसए को दी जाती है.

3.6 सीबीडीसी डिजिटल रुपया (e₹) ऐप

ई-रूपी (डिजिटल रुपया) हाल ही में शुरू किया गया है, जो भारतीय रुपये का टोकनयुक्त डिजिटल संस्करण है, जिसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किया गया है.

हमारा बैंक डब्ल्यू-सीबीडीसी (थोक) को कार्यान्वित करने वाले 9 बैंकों में से एक था और सीबीडीसी-आर (खुदरा) को कार्यान्वित करने वाले 13 बैंकों में से एक था. बैंक सीबीडीसी-आर पायलट प्रोजेक्ट के साथ लाइव होने वाला कोहोर्ट 2 में पहला बैंक था.

6 Lakh+	16000+	9.8 Lakh+	₹ 48 Cr
Users registered on CBDC platform	Merchants on-boarded on CBDC	Total number of transactions done through CBDC	Total amount of transactions done through CBDC

(ग्लोबल फिनटेक फेस्टिवल 2023 में यूनियन बैंक का सीबीडीसी ऐप आरबीआई गवर्नर श्री शक्तिकांत दास एवं श्री नन्दन निलेकानी को प्रदर्शित किया गया)

3.7 डिजिटल यात्राएं

म्यूचुअल-फंड और बीमा कारोबार के लिए डिजिटल समाधान

डिजिटल म्यूचुअल फंड

शुल्क-आधारित आय बढ़ाने के उद्देश्य से, बैंक ने शाखाओं में पेपरलेस लेनदेन प्रदान करने के अलावा, बैंक के मोबाइल ऐप और नेट-बैंकिंग चैनलों के माध्यम से म्यूचुअल फंड की बिक्री के लिए डिजिटल समाधान शुरू किया है.

Union Invest यथा 31-03-2024

1,01,360 (एसआईपी + एकमुश्त) 89.43 करोड़ राशि

म्यूचुअल फंड एसटीपी का उद्देश्य ग्राहकों की म्यूचुअल फंड निवेश आवश्यकताओं के लिए सर्वोत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करना और हमारे ग्राहकों को डिजिटल खरीदारी का अनुभव प्रदान करना है.

डिजिटल बीमा

बैंक ने स्वास्थ्य, सामान्य और जीवन खंड में 34 डिजिटल बीमा उत्पादों को एकीकृत किया है.

UiSure Union Insure यथा 31-03-2024

2259 नीतियां, 0.26 करोड़ राशि

यह व्योम, इंटरनेट बैंकिंग और शाखा मॉड्यूल में उपलब्ध है.

वित्तीय वर्ष 2023-24 में कार्यान्वित डिजिटल यात्राएँ:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, बैंक ने झंझट-रहित डिजिटल बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए विभिन्न एसटीपी यात्राएं, सुविधाओं में वृद्धि, प्रौद्योगिकी उन्नयन आदि को कार्यान्वित किया है.

- **डिजिटल बचत खाता:**

  बैंक ने नेक्स्ट-जेनरेशन का डिजिटल बचत खाता शुरू किया है, जिसमें ग्राहक शाखा में जाए बिना ऑनलाइन अपना बचत खाता खोल सकते हैं. वीडियो-केवाईसी और आधार एवं पैन के ऑनलाइन सत्यापन के कार्यान्वयन के साथ खाता खोलने की प्रक्रिया आसान हो गई है और इस तरह ग्राहक तुरंत लाभ उठाना शुरू कर सकते हैं. डिजिटल बचत खाता यात्रा

31 अक्तूबर, 2023 को शुरू की गई. यथा 31 मार्च, 2024 तक, बैंक ने 3012 बचत खातों का डिजिटल रूप से जुटाव कर सका है. वॉक-इन ग्राहकों के लिए एसबी जनरल और प्रीमियम खाते आसानी से और कम टीएटी के साथ खोलने के लिए डिजिटल रूप से सहायता प्राप्त प्लेटफ़ॉर्म शुरू किया गया है.

डिजिटल बचत खाते की प्रमुख विशेषताएं:

- ऑनलाइन पैन और आधार सत्यापन
- वी-केवाईसी के माध्यम से ऑनलाइन खाता खोलना
- निकटवर्ती शाखा का चयन करने की सुविधा
- तत्काल खाता खोलना और वित्तपोषण का विकल्प

➢ **डिजिटल यूनियन किसान तत्काल:**

डिजिटल यूनियन किसान तत्काल यात्रा मौजूदा केसीसी उधारकर्ताओं को आपातकालीन कृषि जरूरतों को पूरा करने के लिए ऑफर की जाती है, जिनकी केसीसी सीमा रु.25.00 लाख तक है. यह योजना रु. 5,000 से रु. 50,000 तक की ऋण राशि प्रदान करती है. यह यात्रा मिनटों के भीतर पूर्णतः स्वचालित निर्णय लेने और डिजिटल मंजूरी प्रदान करती है. डिजिटल यूनियन किसान तत्काल यात्रा स्वयं सेवा मोड में मोबाइल और वेब एप्लिकेशन इंटरफ़ेस के माध्यम से किसान अनुकूल ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया प्रदान करती है. 31 मार्च, 2024 तक, बैंक रु. 6.49 करोड़ की मंजूर राशि के साथ 1573 आवेदन जुटा पाया/सका है.

जी20 सम्मेलन, गांधीनगर में डिजिटल केसीसी की प्रस्तुति

➢ **डिजिटल पीएम स्वनिधि:**

स्ट्रीट वेंडरों को सूक्ष्म ऋण सक्षम करने के लिए, आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयूए), भारत सरकार ने "पीएम स्ट्रीट वेंडर्स आत्म निर्भर निधि योजना (पीएम स्वनिधि)" वर्ष 2020 में अपनी आजीविका पुनः शुरू करने के लिए स्ट्रीट वेंडर्स को किफायती ऋण प्रदान करने हेतु विशेष सूक्ष्म ऋण सुविधा योजना शुरू की थी. ऐसे स्ट्रीट वेंडर्स को सूक्ष्म ऋण के लिए परेशानी मुक्त त्वरित मंजूरी और संवितरण दृष्टिकोण की सुविधा देने के लिए, डिजिटल पीएम स्वनिधि के तहत स्ट्रीट वेंडर्स को रु.50000.00 तक के ऋण मंजूर करने हेतु एक नया उत्पाद विकसित किया गया है. वित्तीय वर्ष 2023-24 में कुल 8400 ऋण आवेदनों को डिजिटल रूप से मंजूर किया गया, जिसकी राशि रु. 9.29 करोड़ है.

➢ **डिजिटल कार्यशील पूंजी वृद्धि:**

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के मौजूदा सूक्ष्म एवं लघु श्रेणी के नकदी ऋण खाताधारकों के लिए कार्यशील पूंजी सीमा में डिजिटल रूप में बढ़ोत्तरी की योजना बनाई गई है, ताकि उन्हें अपनी नियमित कारोबार आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए परेशानी मुक्त मंजूरी मिल सके. इस उत्पाद के साथ, मौजूदा सीसी ग्राहक अपनी मौजूदा सीमा में रु.10.00 लाख तक की वृद्धि के लिए आवेदन कर सकते हैं.

➢ **डिजिटल स्वर्ण ऋण:**

डिजिटल स्वर्ण ऋण एप्लीकेशन का उद्देश्य ग्राहकों की ऑन-बोर्डिंग को आसान बनाना और स्वर्ण ऋण के प्रसंस्करण के लिए टीएटी को कम करना है. डिजिटल स्वर्ण ऋण की यात्रा व्योम ऐप के साथ-साथ बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट के माध्यम से भी उपलब्ध है. डिजिटल स्वर्ण ऋण एप्लीकेशन खुदरा, एमएसएमई और कृषि उद्देश्यों के लिए ऋण प्रदान करता है. वित्तीय वर्ष 2023-24 में 2,50,433 आवेदन जुटाए गए और रु. 5007 करोड़ मंजूर किए गए.

➢ **ऑनलाइन ओटीएस:**

बिना किसी मैन्युअल हस्तक्षेप के पूर्णतः स्वचालित ओटीएस आवेदन प्रक्रिया. पात्र उधारकर्ता बैंक शाखा में गए बिना निपटान प्रक्रिया पूरी कर सकते हैं.

➢ **वी–केवाईसी:**

बैंक ने डिजिटल बचत खाता खोलने और अन्य नए बैंक (एनटीबी) के साथ एकीकरण करके वीडियो केवाईसी समाधान कार्यान्वित किया है. बैंक न्यूनतम टीएटी के साथ मजबूत वी-केवाईसी समाधान प्रदान करता है.

फिनटेक और पारिस्थितिकी तंत्र भागीदारी

बैंक फिनटेक के साथ जुड़ने और ग्राहक डिजिटल यात्रा के निर्माण के लिए उनके समाधानों का लाभ उठाने के लिए नीतिगत ढांचा बनाने वाले अग्रणी बैंकों में से एक है. बैंक ने 84 फिनटेक को सूचीबद्ध किया है, इनमें से 18 फिनटेक को कृषि, खुदरा और एमएसएमई क्षेत्रों में विभिन्न डिजिटल समाधानों को कार्यान्वित करने के लिए शामिल किया गया है. फिनटेक के एपीआई प्लेटफॉर्म के माध्यम से विभिन्न क्षैतिज क्षमताएं जैसे स्टेटमेंट एनालाइजर, वीडियो-केवाईसी, टाइटल सर्च, वैल्यूएशन आदि का निर्माण किया जा रहा है.

खाता एग्रीगेटर और ओसीईएन:

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया खाता एग्रीगेटर इकोसिस्टम के साथ एकीकृत होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक था.

बैंक ने 13 खाता एग्रीगेटर को शामिल किया है, जिनमें से 11 एए (फिनवू, वनमनी, अनुमति, एनईएसएल एसेट डेटा लिमिटेड, साफे, कैम्सफिनसर्व, फोनपे, प्रोटीन सुरक्षाएए, टैलीएज, सीआरआईएफ कनेक्ट प्राइवेट लिमिटेड और योडली) अभी सक्रिय हैं. आईएनके (मेसर्स यूनाकोर्स एए सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड) और सेतु (मेसर्स अग्या टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड) एकीकरण के अधीन हैं.

खाता एग्रीगेटर फ्रेमवर्क 4 एमएसएमई यात्राएं अर्थात तरुण, किशोर (मुद्रा), नारी शक्ति और जीएसटी गेन में अंतर्निहित है, और एलएएस प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत है.

बैंक कारोबार में सुधार, जोखिम प्रबंधन और प्रभावी निगरानी के लिए नए उपयोग के मामलों को विकसित करने हेतु खाता एग्रीगेटर फ्रेमवर्क का लाभ उठा रहा है.

ओसीईएन के तहत बैंक ने पहले संदर्भ उपयोग मामले के रूप में जीईएम सहाय को कार्यान्वित किया है और वर्तमान में जीईएम पोर्टल एवं जीएसटीएन पर पंजीकृत एमएसएमई को प्रतिभूति-रहित नकदी प्रवाह आधारित ऋण प्रदान करने के लिए जीएसटी सहाय पर कार्य कर रहा है.

डिजिटल बैंकिंग इकाइयां

आपके बैंक ने 7 जिलों में 7 डीबीयूएस का संचालन किया है, जिसका मुख्य उद्देश्य कागज रहित, सुरक्षित और जुड़े हुए वातावरण का उपयोग करके उन्नत अनुभव के साथ लागत प्रभावी, सुविधाजनक पहुंच प्रदान करके वित्तीय सेवाओं की डिजिटल पहुंच बढ़ाना है. डीबीयूएस आंध्र प्रदेश के राजमंड्री और मछलीपट्टणम, पलक्कड़ (केरल), सागर (मध्य प्रदेश), नागपुर (महाराष्ट्र), पटियाला (पंजाब) और अगरतला (त्रिपुरा) में स्थित हैं.

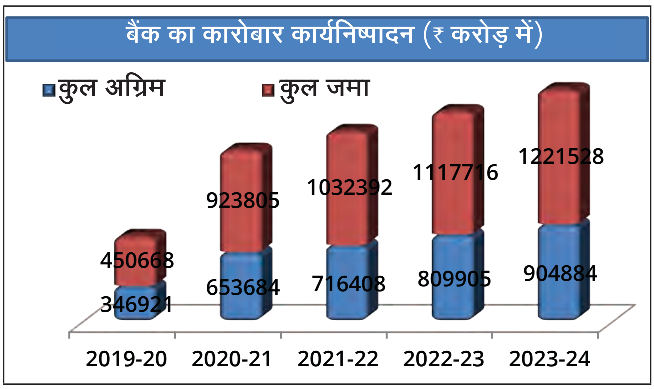
डिजिटल बैंकिंग इकाइयों के कार्यनिष्पादन नीचे दिए गए है:

	कुल अब तक (वित्तीय वर्ष 2023-24)
बचत खाता	4800+
आयोजित वित्तीय एवं साइबर सुरक्षा कैंप (आरंभ से)	1840+
केसीसी ऋण (वर्तमान में केवल डीबीयू सागर में परिचालित)	230
एसटीपी मुद्रा ऋण	402
व्योम पंजीकरण	3400+
इंटरनेट बैंकिंग पंजीकरण	1800+
डिजिटल लेनदेन की संख्या	1920000+

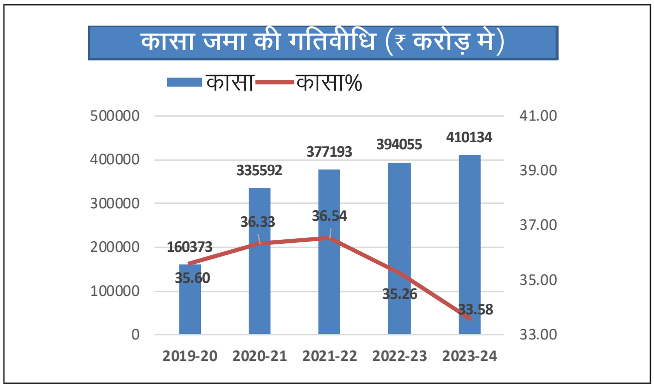
सभी डीबीयू इंटरएक्टिव टैबलेट, बहु-कार्यात्मक कियोस्क, टैबलेट, एटीएम, वीडियो केवाईसी उपकरण, जैसी स्मार्ट क्षमताओं से लैस हैं. ये डीबीयू स्व-सेवा मोड में 27 बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं.

4. **कारोबार की मुख्य विशेषताएं:**

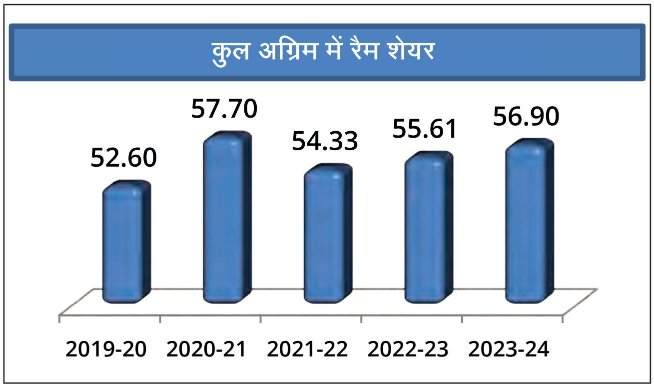
4.1 31 मार्च, 2024 तक बैंक का कुल वैश्विक कारोबार रु. 21,26,412 करोड़ रहा.



4.2 31 मार्च, 2024 तक कुल जमाराशियां रु.12,21,528 करोड़ रही. 31 मार्च, 2024 को इसमें से कासा (चालू खाता और बचत खाता) अंश 33.58 % रहा.



4.3 31 मार्च, 2024 को सकल अग्रिम रु. 9,04,884 करोड़ पर बना रहा. आपके बैंक का रैम सेगमेंट 13.82% रहा. वर्ष-दर-वर्ष आधार पर खुदरा में 11.14%, कृषि में 20.95% एवं एमएसएमई अग्रिमों में 8.58% की वृद्धि हासिल की गई. घरेलू अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में रैम अग्रिम 56.90% रहा.



4.4 आपके बैंक का विदेशी कारोबार यथा 31 मार्च, 2024 को ₹53,583 करोड़ रहा, जबकि यथा 31 मार्च, 2023 को ₹36,229 करोड़ रही. आपके बैंक की डीआईएफसी (दुबई) और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) में दो विदेशी शाखाएं हैं. आपका बैंक अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड के माध्यम से यूनाइटेड किंगडम में भी कार्य करता है और कुआलालंपुर (मलेशिया) में अपने संयुक्त उद्यम- इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बेरहाद के माध्यम से संचालित होता है, जोकि बैंक ऑफ बड़ौदा और इंडियन ओवरसीज बैंक के साथ एक संयुक्त उद्यम है. यथा 31 मार्च, 2024 को विदेशी शाखाओं का सकल अग्रिम संविभाग ₹31,252 करोड़ रहा और यथा 31 मार्च, 2024 को विदेशी शाखाओं का निवल लाभ ₹109.76 करोड़ रहा.

5. आय और व्यय:

तालिका 1: आय और व्यय विवरण (रु. करोड़ में)			
क्र	मापदंड	वित्तीय वर्ष 2023-24	वित्तीय वर्ष 2022-23
1	अर्जित आय	99778	80743
2	अन्य आय	16080	14633
3	कुल आय (1+2)	115858	95376
4	व्यय किया गया ब्याज	63208	47978
5	निवल ब्याज आय (1-4)	36570	32765
6	परिचालन व्यय	24440	21931
	जिसमें से स्थापना व्यय	14377	12390
7	कुल व्यय	87648	69909
8	परिचालन लाभ (3-7)	28211	25467
9	प्रावधान	14562	17034
10	निवल लाभ / हानि	13648	8433
11	प्रति शेयर आय (रु में)	18.95	12.34

6. लाभप्रदता और दक्षता:

6.1 आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्तीय वर्ष 2022-23 में रु. 25,467 करोड़ के सापेक्ष वित्तीय वर्ष 2023-24 में रु. 28,211 करोड़ दर्ज किया गया.

6.2 वित्तीय वर्ष 2023-24 में आपके बैंक का निवल लाभ रु. 13,648 करोड़ रहा.

6.3 आपके बैंक का लागत-से-आय अनुपात वित्तीय वर्ष 2023-24 में 46.42% रहा.

6.4 वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, औसत संपत्ति पर प्रतिलाभ 1.03% रहा, जबकि इक्विटी पर प्रतिलाभ 15.58% रहा.

तालिका 2: दक्षता अनुपात		
मापदंड (%)	वि.व. 2023-24	वि.व. 2022-23
औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ	1.03	0.69
इक्विटी पर प्रतिलाभ	15.58	13.26

6.5 वित्तीय वर्ष 2023-24 हेतु आपके बैंक के प्रमुख उत्पादकता अनुपात निम्नानुसार हैं.

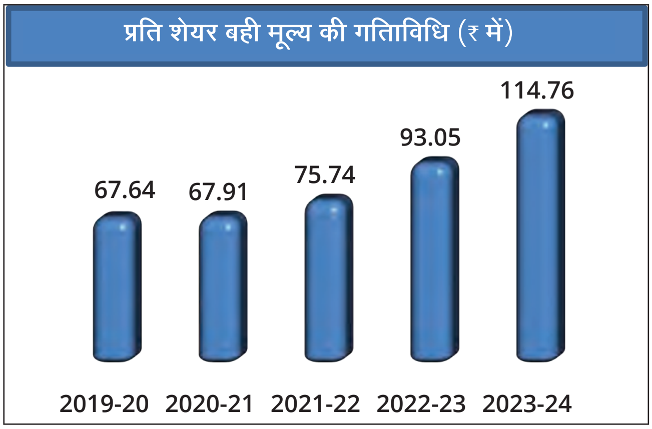
तालिका 3: उत्पादकता		
मापदंड	वि.व. 2023-24	वि.व. 2022-23
प्रति कर्मचारी कारोबार (रु. करोड़ में)	28.02	25.50
प्रति शाखा कारोबार (रु. करोड़ में)	251.17	224.66
प्रति कर्मचारी सकल लाभ (रु. लाख में)	37.18	33.69

6.6 लाभांश:

आपके बैंक के बोर्ड ने वित्तीय वर्ष 2023-24 हेतु रु.10/-प्रत्येक अंकित मूल्य के प्रति इक्विटी शेयर पर रु.3.60 के लाभांश देने की संस्तुति की है.

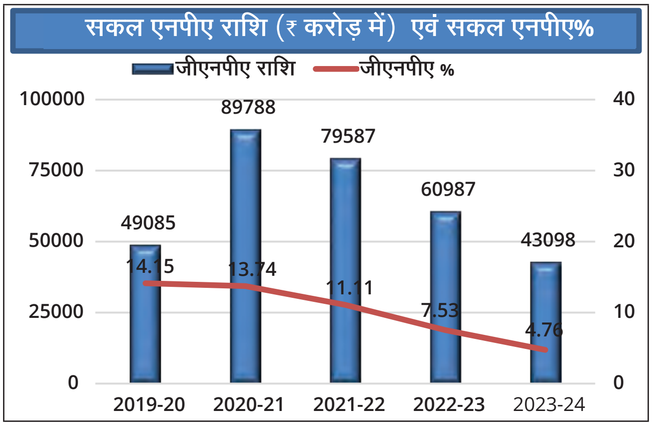
7. शेयरधारकों को प्रतिलाभ:

7.1 31 मार्च, 2024 तक आपके बैंक की कुल संपत्ति रु.87,601.31 करोड़ रही.



8. आस्ति गुणवत्ता:

8.1 31 मार्च, 2024 तक आपके बैंक की सकल गैर-निष्पादित आस्तियां (जीएनपीए) रु. 43,098 करोड़ रही. 31 मार्च, 2024 तक सकल अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में जीएनपीए 4.76% रहा.



8.2 31 मार्च, 2024 तक बैंक का शुद्ध एनपीए रु.8990 करोड़ रहा तथा 31 मार्च, 2024 को शुद्ध एनपीए अनुपात 1.03% रहा.

9. पूंजी पर्याप्तता:

9.1 31 मार्च, 2024 को बासेल III मानदंडों के अनुसार पूंजी पर्याप्तता अनुपात 16.97% रहा. मार्च, 2024 को आपके बैंक की सामान्य इक्विटी टीयर I (सीईटी II) पूंजी 13.65% रही.

तालिका 4: पूंजी पर्याप्तता अनुपात – बासेल III (रु. करोड़ में)			
मापदंड	भारतीय रिजर्व बैंक न्यूनतम बेंचमार्क 31 मार्च, 2024	मार्च 31, 2024	माच 31, 2023
कुल जोखिम भारित आस्तियां	लागू नहीं	664188	5,78,455
कुल पूंजीगत निधि		112689	92,778
सीईटी 1 पूंजी		90693	71,492
टीयर 1 पूंजी		99622	80,478
सीआरएआर (%)	11.50	16.97	16.04
सीईटी 1 (%)	8.00	13.65	12.36
टीयर 1 (%)	9.50	15.00	13.91
टीयर 2 (%)	2	1.97	2.13

9.2 आपके बैंक द्वारा जुटाई गई पूंजी

वर्ष 2023-24 के दौरान, बैंक ने दिनांक 25.08.2023 को ₹10/- अंकित मूल्य के रु.86.55 के मूल्य पर 57,77,00,751 इक्विटी शेयरों के निर्गम और आबंटन के माध्यम से ₹ 5000 करोड़ तक की अर्हता संस्थागत स्थानन के जरिए इक्विटी पूंजी जुटाई है और 26.02.2024 को ₹ 10/- अंकित मूल्य के 22,11,57,390 इक्विटी शेयरों के निर्गम और आबंटन के माध्यम से ₹ 3000 करोड़ की क्यूआईपी के जरिए इक्विटी पूंजी जुटाई है.

उक्त राशि का उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक के बासेल III दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की टीयर 1 पूंजी को बढ़ाने और बैंक के दीर्घ-कालिक संसाधनों को बढ़ाने के लिए किया गया.

10. नेटवर्क

31 मार्च, 2024 तक आपके बैंक का शाखा नेटवर्क 8466 शाखाओं और 2 विदेशी शाखाओं (सिडनी और दुबई) के साथ पूरे देश में फैला हुआ है. इनमें से 59 प्रतिशत शाखाएँ ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों में स्थित हैं.

11. पुरस्कार एवं उपलब्धियां:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, आपके बैंक को डिजिटलीकरण, वित्तीय समावेशन, मानव संसाधन प्रबंधन, ग्राहक सेवा आदि के क्षेत्र में की गई अपनी विभिन्न पहलों के लिए पुरस्कार प्राप्त हुए.

- 19वीं आईबीए टेक एक्स्पो में बेहतर डिजिटल इंगेजमेंट साइटेशन (उप विजेता, बड़ा बैंक)
- बीएफ़एसआई कॉन्क्लेव और निम्नलिखित पुरस्कारः
  - o डिजिटल ट्रांसफोर्मेशन लीडर
  - o यूज ऑफ इमरजिंग टेक्नोलॉजी
  - o डिजिटल सिक्योरिटी लीडर अवार्ड
  - o इन्नोवेशन बैंक ऑफ द ईयर

12. सोशल मीडिया

आपका बैंक सभी प्रमुख सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स जैसे फेसबुक, एक्स, इंस्टाग्राम, यूट्यूब और लिंक्डइन पर अपने आधिकारिक हैंडल के माध्यम से उत्पाद/सेवाओं से संबंधित जानकारी प्रदान कर रहा है. बैंक ने अगस्त, 2023 में थ्रेड्स पर अपनी आधिकारिक उपस्थिति दर्ज की है. वार्तालाप सत्र/प्रत्यक्ष संदेश, ग्राहक सेवा सहायता, ऑनलाइन प्रतियोगिता, शैक्षणिक पोस्ट/वीडियो, ऑनलाइन कार्यक्रम आयोजित करने आदि के माध्यम से कारोबार विचार-विमर्श में उपयोगकर्ता जुड़े थे. उपयोगकर्ता इंटरैक्शन का उपयोग ब्रांड धारणा को समझने और सोशल मीडिया के माध्यम से कारोबार संभावनाओं को बढ़ाने के लिए प्रतिस्पर्धी जानकारी प्राप्त करने के लिए किया गया था.

आपका बैंक सोशल मीडिया के माध्यम से किफ़ायती ब्रांड प्रचार पर फल-फूल रहा है और ग्राहकों को उत्पादों, सेवाओं और ऑफ़र के बारे में जागरूक करते हुए आकर्षक स्थिर / वीडियो पोस्ट के साथ गतिशील सामग्री पोस्ट की है. साइबर सुरक्षा पर पोस्ट के माध्यम से जागरूकता भी पैदा की गई, ग्राहकों से धोखाधड़ी, साइबर घोटाले और अन्य सोशल इंजीनियरिंग, सामाजिक कारणों, व्यक्तित्वों को याद रखने, महत्वपूर्ण दिनों/घटनाओं, सार्वजनिक हित का अभियान आयोजित करना आदि के बारे में जागरूक होने का आग्रह किया गया.

बैंक ने प्रमुख इन्फ्लुएंसरों जैसे मैथली ठाकुर, अट्टा संदीप, कार्तिक सूर्या, ईशा केशकर आदि के साथ क्षेत्रीय भाषाओं में इन्फ्लुएंसर मार्केटिंग के माध्यम से ईटीबी और एनटीबी ग्राहकों के बीच जागरूकता फैलाई है.

आपका बैंक सभी हैंडल पर 365 दिन, रात-दिन, सात दिन (365x24x7) उपलब्ध है, जो बहुत ही संवेदनशील हैं और तुरंत उत्तर देते हैं. पिछले वर्ष में, सोशल मीडिया उपयोगकर्ताओं के 1.70 लाख प्रश्नों का उत्तर दिया गया, जिससे समय पर मार्गदर्शन, उचित पुनर्निर्देशन और शिकायत निवारण सुनिश्चित हुआ, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को संतुष्टि प्राप्त हुई. 8846.14 लाख इंप्रेशन और 115.79 लाख जुड़ाव के साथ आपके बैंक ब्रांड को जनता ने खूब सराहा.

आपके बैंक के पास सोशल मीडिया उपस्थिति पर एक विशाल फालोवर आधार है जो 31 मार्च, 2024 तक वृद्धि होकर 49.75 लाख हो गया है, जबकि पिछले वित्तीय वर्ष में 41.47 लाख था, जो वर्ष-दर-वर्ष 20.04% की वृद्धि को दर्शाता है.

आपका बैंक लगातार मौजूदा या नए उत्पादों के बारे में समग्र भावना को आंक रहा है, नई पहलों, ग्राहक रुचि के बारे में प्रतिक्रिया एकत्र कर रहा है जिससे उत्पाद पेशकशों और प्रदान की जाने वाली सेवाओं में ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके.

आपके बैंक ने सोशल मीडिया हैंडल पर 200 से अधिक डिजिटल मार्केटिंग अभियान चलाए हैं और गूगल एड्स पर लक्षित विज्ञापन अभियान चलाए हैं, जो उत्पादों / सेवाओं / प्रस्तावों पर अधिकतम पहुंच के लिए एक माहौल पैदा कर रहे हैं और बेहतर खोज इंजन दृश्यता और वर्धित वेबसाइट ट्रैफ़िक के साथ नए ग्राहकों को शामिल कर रहे हैं.

बैंक ने आवास ऋण, यूनियन नारी शक्ति आदि जैसे उत्पादों के लिए संभावित कारोबार में परिवर्तित करने हेतु गूगल डिस्प्ले नेटवर्क, सोशल मीडिया और प्रकाशक नेटवर्क के माध्यम से क्षेत्रीय भाषाओं में प्रमुख अभियान आयोजित किया है.

13. बैंक के बोर्ड में निदेशकों में परिवर्तन:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान आपके बैंक के निदेशक मंडल में निम्नलिखित परिवर्तन हुए.

- श्री रजनीश कर्नाटक, कार्यपालक निदेशक बैंक ऑफ इंडिया के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में पदोन्नत हुए, जो 29.04.2023 से प्रभावी है.
- श्री अरुण कुमार सिंह, 14.07.2023 को अपना कार्यकाल पूर्ण किए.
- श्री प्रकाश बलियारसिंह को 14.07.2023 से आपके बैंक के बोर्ड में आरबीआई नामित निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है.
- श्री संजय रुद्र को 09.10.2023 से आपके बैंक के बोर्ड में कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है.
- श्री निधु सक्सेना, कार्यपालक निदेशक बैंक ऑफ महाराष्ट्र के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में पदोन्नत हुए, जो 27.03.2024 से प्रभावी है.
- श्री पंकज द्विवेदी को 27.03.2024 से आपके बैंक के बोर्ड में कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है.

14. निदेशकों का उत्तरदायित्व विवरण

निदेशकों द्वारा 31 मार्च, 2024 को समाप्त वर्ष के लिए वार्षिक लेखा बनाते समय निम्न तथ्यों की पुष्टि की गई है:

- भौतिक प्रस्थान, यदि कोई हो, से संबंधित उचित स्पष्टीकरण के साथ प्रभावी लेखा मानकों का पालन किया गया.
- लेखांकन नीतियों का चयन किया गया है और निरन्तर लागू किया गया है तथा लिए गए निर्णय और जो अनुमान लगाए गए हैं वे उचित और विवेकपूर्ण हैं, जिससे कि वित्तीय वर्ष के अंत में आपके बैंक के मामलों की स्थिति और उस अवधि के लिए आपके बैंक के लाभ -हानि के बारे में सही और निष्पक्ष चित्रण दिया जा सके.
- आपके बैंक की आस्तियों की सुरक्षा के लिए तथा धोखाधड़ी व अन्य अनियमितताओं को रोकने एवं उनका पता लगाने के लिए प्रासंगिक अधिनियमों के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त खाता अभिलेखों के रख-रखाव के लिए उचित और पर्याप्त सावधानी बरती गई है.
- वार्षिक लेखों को कार्यशील संस्था के आधार पर तैयार किए गए.
- आपके बैंक द्वारा पालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए एवं ऐसे आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी ढंग से कार्यशील थे. स्पष्टीकरण इस उपबंध के उद्देश्य के लिए, "आंतरिक वित्तीय विवरणियां" शब्द का अर्थ आपके बैंक द्वारा अपने कारोबार को व्यवस्थित और कुशल संचालन को सुनिश्चित करने के लिए अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं से है, जिसमें बैंक की नीतियों का अनुपालन, अपनी आस्तियों की सुरक्षा, धोखाधड़ी एवं त्रुटियों की रोकथाम और उनका पता लगाना, लेखाबहियों के रिकॉर्ड की शुद्धता, पूर्णता और विश्वसनीय वित्तीय सूचनाओं को समय पर तैयार करना शामिल है.
- सभी लागू कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणालियां मौजूद और पर्याप्त रही और ऐसी प्रणालियां प्रभावी ढंग से काम कर रही थीं.

15. बोर्ड का कार्यनिष्पादन आकलन

बैंक के बोर्ड, बोर्ड की समितियों और बैंक के बोर्ड के निदेशकों का कार्यनिष्पादन मूल्यांकन एक स्वतंत्र निकाय मेसर्स केपीएमजी इंडिया सर्विसेस एलएलपी, मुंबई द्वारा किया गया है और उनकी प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए उपायों की सिफ़ारिश की गई है.

मूल्यांकन हेतु प्रमुख विषय योग्यता, गतिशीलता, विजन तथा कार्यनीति, जोखिम एवं स्वतंत्रता, प्रक्रिया एवं कार्यनिधि है.

16. बैंक का बाजार पूंजीकरण

विवरण	यथा 28.03.2024 बाजार पूंजीकरण (₹ करोड़ में)	सूचीबद्ध इकाइयों में स्थान
नेशनल स्टॉक एक्स्चेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड	1,17,175.85	70 (शीर्ष 100 में)
बीएसई लिमिटेड	1,17,137.68	70 (शीर्ष 100 में)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को इक्विटी कैश मार्केट में स्टॉक एक्स्चेंजों द्वारा टी+0 रोलिंग सेटलमेंट में शामिल किया गया है.

इसके अलावा, बैंक के शीर्ष प्रबंधन ने बैंक की बाजार धारणा को बढ़ाने के लिए बैंक के हितधारकों के साथ अधिक चर्चा की है.

17. कॉर्पोरेट गवर्नेंस

आपके बैंक का बोर्ड उचित कॉर्पोरेट गवर्नेंस पद्धतियों को अक्षरशः अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है. वार्षिक रिपोर्ट के एक अलग खंड में कॉर्पोरेट प्रशासन पर एक विस्तृत रिपोर्ट दी गई है. वित्तीय वर्ष 2023-24 हेतु कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट लेखा परीक्षा के पात्र नहीं है.

18. कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर):

18.1 यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपनी कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में अग्रणी रहा है. इसी प्रयास में आपके बैंक ने कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) में अपने योगदान को अधिकतम बनाने के लिए वर्ष 2006 में यूनियन बैंक सोशल फाउंडेशन ट्रस्ट (यूबीएसएफटी) की स्थापना की है. आपके बैंक की प्रमुख कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधियां अब यूबीएसएफटी के माध्यम से संचालित की जा रही हैं. इसके बोर्ड की अध्यक्षता आपके बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा की जाती है, जिसमें कार्यपालक निदेशक इसके उपाध्यक्ष न्यासी (ट्रस्टी) होते हैं, अन्य न्यासियों (ट्रस्टियों) में आपके बैंक के मुख्य महाप्रबंधक, महाप्रबंधक और एक स्वतंत्र न्यासी (ट्रस्टी) शामिल होते हैं. यूबीएसएफ़टी बोर्ड बैंक के लक्षित क्षेत्रों के अनुसार दिशा-निर्देश प्रदान करता है और प्रत्येक तिमाही में इसकी समीक्षा करता है. बोर्ड के निर्देशों का पालन यूबीएसएफटी के मुख्य कार्यपालक द्वारा किया जाता है. यूबीएसएफटी का पंजीकृत कार्यालय बेंगलुरु में है, जबकि प्रशासनिक कार्यालय मुंबई में स्थित है.

आपके बैंक ने कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधि की तिमाही आधार पर निगरानी और मार्गदर्शन करने के लिए बैंक के हितधारकों की यूबीएसएफटी की भी कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) समिति बनाई है.

सामाजिक उत्थान और वंचित वर्गों के जीवन में सुधार की दिशा में की जाने वाली पहल का समर्थन करने के उद्देश्य से यूबीएसएफ़टी की स्थापना की गई है.

18.2 वर्ष 2023-24 में आपके बैंक/यूबीएसएफ़टी द्वारा कार्यान्वित कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधियां

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, बैंक ने सीएसआर के तहत रु. 79.33 करोड़ का दान अनुमोदित किया है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, विभिन्न क्षेत्रों जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, सेनिटेशन, सामुदायिक विकास, कौशल विकास आदि के तहत 62 परियोजनाओं/कार्यक्रमों को रु.34.79 करोड़ की मंजूरी प्रदान की गई है,

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान शुरू की गई कुछ प्रमुख परियोजनाएं निम्नानुसार हैं:

- स्वास्थ्य बुनियादी ढांचे में सुधार के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, यूनियन बैंक सोशल फाउंडेशन ने सिविल कोर्ट अस्पताल, गोरखपुर को एक कस्टम निर्मित एम्बुलेंस दान की है.
- यूबीएसएफटी ने सौराष्ट्र मेडिकल एंड एजुकेशनल चैरिटेबल ट्रस्ट, राजकोट के लाइफ ब्लड सेंटर में महत्वपूर्ण डायग्नोस्टिक उपकरणों की खरीद और स्थापना के लिए गौरवान्वित होकर दान दिया है. यह योगदान जरूरतमंद मरीजों को गुणवत्तापूर्ण डायग्नोस्टिक सेवाएं प्रदान करने के अपने मिशन में ब्लड बैंक का समर्थन करने के लिए हमारे समर्पण को दर्शाता है.
- स्वास्थ्य सेवाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत, चित्रकूट के श्री सद्गुरु सेवा संघ ट्रस्ट को उनके अस्पताल के लिए एक एम्बुलेंस दान की गई. इस दान का उद्देश्य गहन देखभाल क्षमताओं से सुसज्जित उन्नत चिकित्सा परिवहन की पेशकश करके रोगियों की गंभीर जरूरतों को पूरा करना है.
- स्वास्थ्य सेवाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत, उत्तराखंड के रुद्रप्रयाग के जिला मजिस्ट्रेट को उनके अस्पताल के लिए एक एम्बुलेंस दान की गई. इस दान का उद्देश्य केदारनाथ के तीर्थयात्रियों एवं स्थानीय लोगों की आपातकालीन चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करना है.
- खेल परिसर में स्वास्थ्य सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत नेताजी सुभाष राष्ट्रीय खेल संस्थान, पटियाला को बुनियादी जीवन समर्थन के साथ एक एम्बुलेंस दान की गई. इस दान का उद्देश्य खेल संस्थान में प्रशिक्षुओं की आपातकालीन चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करना है.
- स्वास्थ्य सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (पीएचसी), धारकोंडा, पडेरू में एक एम्बुलेंस दान की है. इस दान का उद्देश्य उस इलाके में रोगियों की आपातकालीन चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करना है.

- अस्पताल में स्वास्थ्य सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत श्री गुरु गोरखनाथ चिकित्सालय, गोरखपुर को 100 अस्पताल बेड दान किए गए. इस दान का उद्देश्य मरीजों की अस्पताल में बिस्तर की जरूरत को पूरा करना है.
- वृद्ध आश्रम में स्वास्थ्य सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत गौरी गोपाल वृद्ध आश्रम, वृंदावन को एक एम्बुलेंस दान की गई. इस दान का उद्देश्य वृद्ध आश्रम के निवासियों की आपातकालीन चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करना है.
- परिवहन सुविधाओं को बेहतर बनाने की प्रतिबद्धता के तहत निज़ाम इंस्टीट्यूट ऑफ मेडिकल साइंसेज (एनआईएमएस), हैदराबाद में चार इलेक्ट्रिक वाहन (गोल्फ कार्ट) दान किए गए. इस दान से परिसर के अंदर ज़रूरतमंद मरीजों के लिए अलग-अलग जगहों पर परिवहन की सुविधा मिलेगी.
- स्वास्थ्य सुविधाओं में सुधार की प्रतिबद्धता के तहत सीएसआईटीए स्कडर मेमोरियल अस्पताल (एसएमएच) रानीपेट में आरओ प्लांट दान किया. इस दान का उद्देश्य उनके रोगियों, डॉक्टरों, नर्सों और सहायक कर्मचारियों को स्वच्छ और शुद्ध पानी उपलब्ध कराना है.
- स्वच्छ और शुद्ध पानी प्रदान करने की प्रतिबद्धता के तहत असम के कामाख्या मंदिर को 15 स्टील बेंच दान किए गए. इस दान का उद्देश्य देवी कामाख्या के दर्शन के लिए प्रतीक्षा अवधि के दौरान भक्तों के लिए उचित बैठने की व्यवस्था करना है.
- आधुनिक बुनियादी ढांचे प्रदान करने की प्रतिबद्धता के तहत विकास भवन, गाजीपुर के सम्मेलन हॉल को बुनियादी ढांचे का दान किया गया. यह दान आम जनता के कल्याण के लिए उनके सम्मेलन हॉल में आधुनिक बुनियादी ढांचे की पूर्ति करेगा.
- सीताराम पोद्दार माध्यमिक विद्यालय, मुंबई को डेस्कटॉप कंप्यूटर और प्रिंटर, वाटर कूलर, पंखे आदि दान किए गए. इस दान का उद्देश्य स्कूली बच्चों को बेहतर बुनियादी सुविधाएं और शुद्ध एवं सुरक्षित पेयजल उपलब्ध कराना है.
- शिशु सिरोथी, बहु दिव्यांग के लिए पुनर्वास और प्रशिक्षण केंद्र, गुवाहाटी को डेस्कटॉप कंप्यूटर, एयर कंडीशनर, सोनी हेडफोन, आरओ यूवी शुद्धिकरण वाटर कूलर और कुर्सियां दान की गईं. इस दान का उद्देश्य दिव्यांग बच्चों और व्यक्तियों का कल्याण करना है, जिससे उन्हें उपयुक्त और नवीन उपचार प्रदान किया जा सके तथा उन्हें हस्तक्षेप, सक्षम/पुनर्वासित किया जा सके.

19. ईज (संवर्धित पहुंच और सेवा उत्कृष्टता)

वित्तीय वर्ष 2018-19 में भारत सरकार द्वारा नेक्स्ट-जेनरेशन के सुधारों की शुरुआत करने के लिए प्रारंभ किया गया संवर्धित पहुँच और सेवा उत्कृष्टता (ईज) सुधार एजेंडा अब आपके बैंक में गहराई से समाहित हो गया है. इस यात्रा में बैंक में कई परिवर्तन हुए हैं, जिसमें तकनीकी-क्षमताओं को बढ़ाना, ग्राहक अनुभव में सुधार, तकनीक एवं डेटा-सक्षम क्षमता निर्माण और परिचालन दक्षता में सुधार आदि शामिल हैं. वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए ईज एजेंडा का पाँचवाँ संस्करण "संवर्धित डिजिटल अनुभव, एकीकृत और समावेशी बैंकिंग" थीम के तहत शुरू किया गया और आपके बैंक को ईज 5.0 वार्षिक सूचकांक में दूसरे स्थान पर रखा गया.

"आधुनिक क्षमताओं द्वारा सक्षम ग्राहक-अनुकूल बैंकिंग" थीम के तहत शुरू किए गए ईज के छठे संस्करण का उद्देश्य ग्राहक स्व-सेवा और कर्मचारी-सहायता प्राप्त डिजिटल यात्राओं को बढ़ाकर ग्राहकों के लिए शाखा बैंकिंग अनुभव में सुधार करना, अधिक ग्राहक जुड़ाव हासिल करना, ग्राहकों को एक सहज कॉल सेंटर अनुभव प्रदान करना, शिकायत निवारण प्रक्रिया की ग्राहक संतुष्टि में सुधार करना, कृषि और इसकी मूल्य श्रृंखला में डिजिटल बैंकिंग पेशकशों का विस्तार करना, परिचालन दक्षता में सुधार के लिए व्यवहार्य प्रक्रियाओं का स्वचालन, पीएसबी की क्लाउड अपनाने की यात्रा में तेजी लाना, फ्रंट बुक में जलवायु जोखिम के आकलन के लिए जोखिम आकलन के तरीके विकसित करना, साइबर जोखिम को कम करने के लिए पीएसबी की तैयारी बढ़ाना, कर्मचारी उत्पादकता में सुधार करना, कौशल योजना बनाना, जॉब फ़ैमिली में प्रशिक्षण और डिजिटल-डेटा-संचालित उत्तराधिकार योजना बनाना है.

आपके बैंक ने ईज ढांचे में क्रमिक रूप से शामिल सुधार उपायों को केन्द्रित तरीके से अपनाया है, जिससे परिचालन क्षमता में वृद्धि, ग्राहक पेशकश में सुधार और तीव्र सेवा वितरण प्राप्त करने में काफी योगदान मिला है.

वित्तीय वर्ष 2023-24 में आपके बैंक द्वारा हासिल किए गए प्रमुख विकासात्मक लक्ष्यों में शामिल हैं:

- डिजिटल व्यापार वित्तीय समाधान के साथ एमएसएमई के लिए व्यापक डिजिटल बैंकिंग का शुभारंभ.
- किसान तत्काल, जीएसटी गेन, नारी शक्ति जैसी और अधिक डिजिटल ऋण यात्राएं का शुभारंभ.
- मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग में संवर्धित एमएसएमई कार्यक्षमताओं की शुरुआत.
- आउटबाउंड कॉल सेंटर में भावनाओं और भाषण विश्लेषण के साथ एकीकृत ग्राहक व्यू की शुरुआत.
- ग्राहकों की स्वयं-सेवा तथा कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों की सहायता के लिए 100% शाखाओं को टैबलेट उपलब्ध कराना. सभी ग्राहक शिकायत/प्रतिक्रिया चैनलों को सार्वभौमिक शिकायत आईडी के साथ समेकित शिकायत प्रबंधन पोर्टल में एकीकृत करना.

- वी-केवाईसी के माध्यम से डिजिटल बचत खाता अपनाने की प्रक्रिया में वृद्धि.
- व्योम के माध्यम से संपदा प्रबंधन उत्पादों का डिजिटल अपनाना.
- सुदृढ़ डेटा सुशासन और मॉडल प्रबंधन के लिए विशेषीकृत विश्लेषण कार्य को मजबूत करना.
- संवर्धन विश्लेषणात्मक अवसंरचना और एनालिटिक्स टीम को एनालिटिक्स-आधारित प्रशिक्षण.
- क्लाउड प्रौद्योगिकियों को अपनाने में वृद्धि.
- अंडरराइटिंग प्रक्रिया के दौरान जलवायु-संबंधी और पर्यावरणीय जोखिमों के प्रति संभावित जोखिम का आकलन करने के लिए जलवायु-संबंधी जोखिम प्रबंधन और प्रकटीकरण को मजबूत करना.
- साइबर धोखाधड़ी को कम करने और शिकायत निवारण के लिए साइबर सुरक्षा मॉडल को मजबूत करना.
- लैंगिक विविधता को बढ़ावा देने पर जोर दिया जाना.
- विभिन्न कर्मचारी अनुकूल पहलों को अपनाना.
- बैंक में विशेषज्ञता, उत्तराधिकार नियोजन और नेतृत्व विकास को और मजबूत करना.
- कार्यबल की उत्पादकता में सुधार करना.

वित्तीय वर्ष 2023-24 की तीसरी तिमाही के लिए नवीनतम ईज 6.0 सूचकांक में, आपका बैंक सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में तीसरे स्थान पर है. आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2024 की तीसरी तिमाही के सूचकांक में चार में से तीन विषयों अर्थात "डिजिटल सक्षमता के साथ ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता प्रदान करना", "डिजिटल और एनालिटिक्स-संचालित कारोबार सुधार" और "लोगों का विकास करना एवं मानव संसाधन परिचालन को बढ़ाना" के तहत दूसरा स्थान प्राप्त किया है.

चूंकि, आपका बैंक ईज 1.0 से ईज 7.0 में जा हो रहा है, इसलिए यह ग्राहक सेवा, कारोबार निर्णय लेने, बैक-ऑफिस प्रक्रियाओं में नवाचार लाने एवं आपके लिए बैंकिंग अनुभव को और बेहतर बनाने के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकी में तेजी से विकास का लाभ उठाने के लिए तैयार है.

ईज नेक्स्ट (पीलर II): बैंक-विशिष्ट 3-वर्षीय रोडमैप कार्यक्रम:

बैंक विशिष्ट कार्यनीतिक पहलों के लिए ईज़ नेक्स्ट (पीलर-II) के भाग के रूप में, आपके बैंक ने वित्तीय और गैर-वित्तीय आकांक्षाओं को प्राप्त करने के उद्देश्य से 45 मेट्रिक्स को कवर करते हुए निम्नलिखित 5 पहलों को प्राथमिकता दी है.

- बाजार में अग्रणी बनने के लिए आकांक्षी जिलों में बाजार हिस्सेदारी बढ़ाना.
- संपदा प्रबंधनः एचएनआई के लिए रिलेशनशिप मैनेजरों के साथ समर्पित वर्टिकल.
- डिजिटल रेडी बैंकः ऑपेन बैंकिंग क्षमताओं के साथ प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन, अंतर्निहित वित्तपोषण क्षमताओं को सक्षम करना.
- लैंगिक विविधता को केंद्र में रखते हुए उत्तराधिकार नियोजन.
- शाखाओं को बिक्री इंजन के रूप में कार्य करने के लिए बैक-ऑफिसों को मजबूत करना.

इन पहलों से बैंक को अपनी गैर-ब्याज आय में महत्वपूर्ण सुधार दर्ज करने में सहायता मिली है.

20. आभार:

20.1 निदेशक मंडल अपने शेयरधारकों, सम्मानित ग्राहकों, शुभचिंतकों, शेयर अंतरण एजेंट तथा भारत और विदेशों में स्थित आपके बैंक के संवाददाताओं को उनकी सद्भावना, संरक्षण और समर्थन के लिए धन्यवाद देता है.

20.2 निदेशक मंडल, बैंक के काम-काज सुचारू रूप से चलाने के लिए भारत सरकार, महाराष्ट्र सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड, भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण, केन्द्रीय सतर्कता आयोग, बीएसई, एनएसई, वित्तीय संस्थाओं, संपर्की बैंक तथा बैंक के सांविधिक केंद्रीय लेखा परीक्षकों से प्राप्त मूल्यवान और सामयिक परामर्श, मार्गदर्शन और समर्थन के लिए आभार व्यक्त करता है.

20.3 निदेशक मंडल वर्ष के दौरान बैंक के समग्र कार्य-निषादन में स्टाफ सदस्यों की समर्पित सेवा तथा उनके बहुमूल्य योगदान की सराहना करता है और आपके बैंक के कॉर्पोरेट लक्ष्यों की प्राप्ति में इसी प्रकार उनके निरंतर सहयोग की आशा करता है.

20.4 निदेशक मंडल सभी स्टाफ सदस्यों के सुरक्षित, स्वस्थ और अच्छे स्वास्थ्य की कामना करता है.

कृते एवं निदेशक मंडल की ओर से

स्थानः मुंबई (श्रीनिवासन वरदराजन)

दिनांक 11.06.2024 अध्यक्ष