प्रबंधकीय परिचर्चा एवं विश्लेषण

1 वैश्विक अर्थव्यवस्था

1.1 वैश्विक अर्थव्यवस्था बार-बार लगने वाले झटकों और अभूतपूर्व मौद्रिक सख्ती के बाद भी लचीली बनी रही. अमेरिका और कई प्रमुख उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं (ईएमई) में वृद्धि उम्मीद से बेहतर रही है. क्षेत्रवार, विनिर्माण गतिविधि धीमी रही, लेकिन सेवाओं ने मजबूती दिखाई. श्रम बाजारों में जारी सख्ती के बीच कोर और सेवाओं की मुद्रास्फीति में गिरावट धीमी रहने के बावजूद सभी देशों में हेडलाइन मुद्रास्फीति में कमी आई. उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (एई) में प्रमुख केंद्रीय बैंकों ने मुद्रास्फीति को लक्ष्यों के अनुरूप बनाए रखने के लिए नीतिगत दरों को स्थिर रखा है. मौद्रिक नीति पथ पर उतार-चढ़ाव वाली धारणाओं के जवाब में वैश्विक वित्तीय बाजार अस्थिर बने हुए हैं. 'लंबे समय तक उच्च' मौद्रिक नीति पथों की उम्मीदों पर वैश्विक इक्विटी बाजारों में अक्तूबर, 2023 में सुधार हुआ लेकिन बाद में मौद्रिक नीति चक्रों के उलट होने की संभावनाओं के बेहतर होने के कारण इसमें तेजी आई.

1.2 ब्लूमबर्ग कमोडिटी प्राइस इंडेक्स के अनुसार वैश्विक कमोडिटी की कीमतों में 2023 की दूसरी तिमाही में 4.2% (तिमाही-दर-तिमाही) की गिरावट आई, जो जुलाई, 2023 से ऊर्जा की उच्च कीमतों और ब्लैक सी ग्रेन डील के टूटने के कारण बढ़ रही थी. 2023 की चौथी तिमाही के दौरान यह 5.9% पर थी. खाद्य और कृषि संगठन (एफ़एओ) के अनुसार, वैश्विक खाद्य कीमतों में 2023 की दूसरी तिमाही में 3.2% (तिमाही-दर-तिमाही) की कमी आई और 2024 की पहली तिमाही (फरवरी तक) में 1.6% की और गिरावट आई, जो मुख्य रूप से चीनी, अनाज और मांस की कीमतों में सुधार के कारण हुई.

1.3 कच्चे तेल की कीमतों में शुरुआत में दूसरी तिमाही के दौरान नरमी आई, जो काफी हद तक कमजोर वैश्विक आर्थिक मांग को दर्शाती है. हालांकि, सऊदी अरब और रूस द्वारा तेल आपूर्ति में कटौती के परिणाम में तीसरी तिमाही में कीमतों में तेजी से वृद्धि हुई, जो 2023 के बाकी समय तक जारी रही. ओपेक+ द्वारा उत्पादन में कटौती और इज़राइल-हमास युद्ध की शुरुआत के कारण सितंबर-अक्तूबर में 90 अमेरिकी डॉलर प्रति बैरल के ऊंचे स्तर पर रहने के बाद, 2023 की चौथी तिमाही में कच्चे तेल की कीमतों में गिरावट आई, जो मुख्य रूप से गैर-ओपेक आपूर्ति में वृद्धि, मांग की बिगड़ती संभावनाओं और मांग में मौसमी नरमी को दर्शाती है. लाल सागर संकट, मध्य पूर्व में भू-राजनीतिक दवाब के बढ़ने के जोखिम और ओपेक+ द्वारा 2024 की दूसरी तिमाही के लिए स्वैच्छिक कटौती के विस्तार की घोषणा के परिणाम में 2024 की पहली तिमाही में तेल की कीमतों में तेजी आई

1.4 चीन में कमज़ोर आर्थिक गतिविधि और दुनिया भर में निरंतर मौद्रिक सख्ती के मद्देनजर अप्रैल, 2023 से धातु की कीमतें आम तौर पर स्थिर बनी हुई हैं. अमेरिका और यूरोप में बैंक विफलताओं के बीच सुरक्षित आश्रय की मांग के कारण दूसरी तिमाही के पहले आधे समय में सोने की कीमत में उछाल आया. सितंबर में, मोर्टगेज डाउन पेमेंट और ब्याज दरों की आवश्यकताओं में छूट के माध्यम से आवास बाजार का समर्थन करने के लिए चीनी प्रोत्साहन उपायों पर अधिकांश आधार धातुओं की कीमतें मजबूत हो गईं. वित्तीय बाजारों द्वारा 2024 के लिए नीतिगत दरों में और अधिक कटौती किए जाने के कारण चौथी तिमाही में सोने की कीमतों में उछाल आई. वैश्विक केंद्रीय बैंकों, विशेषतः यूएस फेड द्वारा लंबी अवधि हेतु उच्च दरों की थीम पर बल देने के साथ लगातार मुद्रास्फीति संबंधी चिंताओं पर जोखिम से बचाव के कारण 2024 की पहली तिमाही में सोने की कीमतों में मजबूती जारी रही.

1.5 खाद्य, धातु और आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में तेज वृद्धि के कारण, उपभोक्ता मूल्य मुद्रास्फीति 2023 के दौरान दुनिया भर में उच्च स्तर पर बनी रही. मुद्रास्फीति को लक्षित करने वाले अधिकांश एई और मुद्रास्फीति को लक्षित करने वाले ईएमडीई में से लगभग आधे में मुद्रास्फीति लक्ष्य से ऊपर रही. एई और ईएमई दोनों में कोर मुद्रास्फीति भी उच्च स्तर पर बनी रही. प्रमुख एई में वस्तुओं की मुद्रास्फीति में उल्लेखनीय गिरावट देखी गई है, जबकि सेवाओं की मुद्रास्फीति अपेक्षाकृत स्थिर बनी हुई है. कुल मिलाकर, प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं में निकट अवधि की मुद्रास्फीति की उम्मीदें गिर गई हैं, जबकि दीर्घकालिक उम्मीदें स्थिर बनी हुई हैं. जनवरी, 2024 के आईएमएफ के डबल्यूईओ अपडेट के अनुसार, वैश्विक मुद्रास्फीति 2023 में 6.8% से घटकर 2024 में 5.8% और 2025 में 4.4% हो जाने का अनुमान है.

1.6 वैश्विक वित्तीय बाजारों ने दूसरी और तीसरी तिमाही के दौरान भारी उतार-चढ़ाव दिखाया, जो मौद्रिक नीति पथ पर बदलती अपेक्षाओं के अनुरूप था. अप्रैल-जुलाई, 2023 के दौरान बाजार में तेजी आई, क्योंकि कठिन लैंडिंग की संभावना कम हो गई और अमेरिका में मौद्रिक सख्ती चक्र के उम्मीद से पहले खत्म होने की उम्मीदें मजबूत हुईं. मजबूत आंकड़ों और 'लंबे समय तक उच्च' मौद्रिक नीति रुख के कारण तीसरी तिमाही में वित्तीय बाजारों में सुधार हुआ.

1.7 मौद्रिक नीति पथ, मुद्रास्फीति की स्थिरता और आर्थिक गतिविधि की मजबूती पर उतार-चढ़ाव भरी धारणाओं के जवाब में वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान वैश्विक वित्तीय बाजारों में बड़े उतार-चढ़ाव देखे गए. अक्तूबर में वैश्विक इक्विटी बाजारों में 'लंबे समय तक उच्च' मौद्रिक नीति रुख की प्रत्याशा में सुधार हुआ, लेकिन बाद में कुछ प्रणालीगत केंद्रीय बैंकों द्वारा निकट भविष्य में ब्याज दरों में कटौती के संकेत दिए जाने के कारण इसमें तेजी आई. एमएससीआई वर्ल्ड इंडेक्स के संदर्भ में, सितंबर के अंत से इक्विटी बाजारों में 19.3% की वृद्धि हुई, जो एई और ईएमई दोनों में लाभ को दर्शाता है.

1.8 प्रमुख एई में सॉवरेन बॉण्ड प्रतिफल 2023 की दूसरी तिमाही और तीसरी तिमाही में मजबूत हुई, जो चल रही मौद्रिक सख्ती और अवस्फीति की धीमी गति को दर्शाती है. कई ईएमई में बॉण्ड प्रतिफल ने मजबूत पूर्वाग्रह प्रदर्शित किया, जो घरेलू मौद्रिक सख्ती के साथ-साथ वैश्विक संकेतों से प्रेरित था. 2023 की चौथी तिमाही में, प्रमुख एई में सॉवरेन बॉण्ड प्रतिफल नरम हो गई क्योंकि 2024 की शुरुआत में प्रणालीगत वैश्विक केंद्रीय बैंकों ने सख्ती के चक्रों के अंत और संभावित उलटफेर का संकेत दिया. तथापि, अपस्फीति की धीमी गति के कारण एवं फेड द्वारा लंबी अवधि हेतु उच्च दरों पर बल देने के कारण शुरुआती दर में कटौती की संभावना कम हो जाने के कारण 2024 की पहली तिमाही में प्रतिफल मजबूत हुई.

1.9 वैश्विक वृद्धि के अनुमानों को विभिन्न अंतरराष्ट्रीय एजेंसियों द्वारा संशोधित किया गया है. अपनी नवीनतम विश्व आर्थिक परिदृश्य रिपोर्ट में, अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ़) ने 2023 में वैश्विक वृद्धि 3.2% रहने का अनुमान लगाया है और 2024 एवं 2025 में भी इसी गति से जारी रहने का अनुमान है. जनवरी प्रकाशन से 2024 के लिए अनुमान 0.1 प्रतिशत अधिक है. क्षेत्रीय संघर्षों, लगातार मुद्रास्फीति और वित्तीय दबाव, चीन की रिकवरी में बाधा, ऋण संकट और भू-आर्थिक विखंडन में वृद्धि के बीच नई कमोडिटी कीमतों में उछाल वैश्विक विकास के लिए नकारात्मक जोखिम हैं.

1.10 आपूर्ति पक्ष के दबावों में कमी के मध्य, प्रतिबंधात्मक मौद्रिक नीति, श्रम बाजारों में ढील और ऊर्जा की कीमतों में पहले की गिरावट के कारण 2024 में अधिकांश क्षेत्रों में ईएमई की तुलना में एई में अधिक तेज़ी से मुद्रास्फीति में कमी आने का अनुमान है. 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, जिसमें उन्नत अर्थव्यवस्थाएँ उभरते बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में अपने मुद्रास्फीति लक्ष्यों पर जल्दी वापस आएंगी. कोर मुद्रास्फीति में आम तौर पर अधिक धीरे-धीरे गिरावट आने का अनुमान है. जनवरी, 2024 के अनुमानों की तुलना में 2024 एवं 2025 के लिए 0.3 प्रतिशत अंकों की कमी के संशोधन के साथ, विश्व व्यापार वृद्धि 2024 में 3.0% और 2025 में 3.3% रहने का अनुमान है. मध्यम अवधि में व्यापार वृद्धि अपने ऐतिहासिक (2000-19) वार्षिक औसत वृद्धि दर 4.9% से नीचे, 2029 में 3.2% रहने की उम्मीद है.

2. घरेलू अर्थव्यवस्था

2.1 राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय (एनएसओ) द्वारा जारी राष्ट्रीय आय के अनंतिम अनुमानों के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2022-23 में 7.0% की वृद्धि की तुलना में वित्तीय वर्ष 2023-24 में भारतीय अर्थव्यवस्था 8.2% से बढ़ेगी. वित्तीय वर्ष 2023-24 में स्थिर (2011-12) कीमतों पर जीडीपी रु. 173.82 लाख करोड़ के स्तर को प्राप्त करने का अनुमान है, जबकि वित्तीय वर्ष 2022-23 में यह रु. 160.71 लाख करोड़ थी. आपूर्ति पक्ष से, कृषि, उद्योग और सेवा क्षेत्र में वित्तीय वर्ष 2023-24 में क्रमशः 1.4%, 9.5% और 7.6% की वृद्धि होने की उम्मीद है, जबकि पिछले वर्ष इसी अवधि में क्रमशः 4.7%, 2.1% और 10.0% की वृद्धि हुई थी. पिछले वर्ष की तुलना में औद्योगिक विकास में सुधार हुआ, जबकि कृषि और सेवा क्षेत्र की वृद्धि कम देखी गई.

2.2 आईएमएफ ने जनवरी के अपने आउटलुक से अप्रैल आउटलुक में 2024 के लिए भारत के वास्तविक जीडीपी विकास पूर्वानुमान को 30 आधार अंकों से बढ़ाकर 6.8% कर दिया है. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने अपने नवीनतम मौद्रिक नीति में वित्तीय वर्ष 2024-25 के लिए वास्तविक जीडीपी वृद्धि का अनुमान 7.2% लगाया है, जिसमें पहली तिमाही 7.3%, दूसरी तिमाही 7.2%, तीसरी तिमाही 7.3% और चौथी तिमाही में 7.2% है. ग्रामीण मांग में मजबूती, रोजगार की स्थिति और अनौपचारिक क्षेत्र की गतिविधि में सुधार, मुद्रास्फीति के दबाव में कमी और विनिर्माण और सेवा क्षेत्र में निरंतर गति से निजी खपत को बढ़ावा मिलना चाहिए. निजी कैपेक्स के लगातार व्यापक होने के कारण, निरंतर और मजबूत सरकारी पूंजीगत व्यय; बैंकों और

कॉरपोरेट्स की स्वस्थ तुलन पत्र; बढ़ती क्षमता उपयोग; और व्यापार आशावाद को मजबूत करने के कारण निवेश गतिविधि की संभावनाएं उज्ज्वल बनी हुई हैं. वैश्विक विकास और व्यापार की संभावनाओं में सुधार, वैश्विक आपूर्ति शृंखलाओं में भारत के बढ़ते एकीकरण के साथ, वस्तुओं और सेवाओं की बाहरी मांग को बढ़ावा देने की उम्मीद है. हालांकि, दीर्घकालिक भू-राजनीतिक दवाब और व्यापार मार्गों में बढ़ती रुकावटें, वैश्विक वित्तीय बाजार में अस्थिरता, कृषि पर अल नीनो का प्रभाव, तेल की कीमतों के झटके आदि से उत्पन्न चुनौतियां भविष्य के लिए जोखिम पैदा करती हैं.

3. कीमत परिदृश्य:

3.1 मौद्रिक नीति कार्रवाइयों और आपूर्ति पक्ष उपायों के जवाब में हेडलाइन सीपीआई मुद्रास्फीति 2022-23 में औसतन 6.7% से घटकर 2023-24 में 5.4% हो गई. हेडलाइन सीपीआई मुद्रास्फीति 2023-24 की पहली छमाही में औसतन 5.5% से 2023-24 की दूसरी छमाही में 5.2% हो गई. छिटपुट खाद्य मूल्य झटकों ने मुद्रास्फीति पथ में महत्वपूर्ण अस्थिरता प्रदान करना जारी रखा, नवंबर एवं दिसंबर, 2023 में सब्जियों की कीमतों में उछाल के कारण हेडलाइन मुद्रास्फीति में तेजी से वृद्धि हुई. तथापि, मुख्य मुद्रास्फीति लगातार घट रही है. मार्च, 2024 में, यह 3.2% तक गिर गई, जो वर्तमान सीपीआई शृंखला (2012=100) में सबसे कम दर्ज में से एक है, जो प्रमुख वस्तुओं और सेवाओं दोनों घटकों द्वारा संचालित है.

3.2 2023-24 की पहली छमाही के दौरान, हेडलाइन मुद्रास्फीति की गतिविधियों को मार्च-मई, 2023 के दौरान औसतन एक प्रतिशत अंक के मजबूत अनुकूल आधार प्रभावों से लाभ हुआ, जिससे हेडलाइन मुद्रास्फीति फरवरी में 6.4% से मई में 4.3% तक नीचे आ गई. जुलाई में, खाद्य कीमतों (5.7%) में सर्वकालिक उच्च गति और ईंधन (1.8%) में मजबूत गति ने हेडलाइन मुद्रास्फीति में 290 बीपीएस की रिकॉर्ड मासिक गति को जन्म दिया, जिससे सालाना मुद्रास्फीति 7.4% हो गई. अगस्त में, अनुकूल आधार प्रभावों के साथ गति में गिरावट ने मुद्रास्फीति को 6.8% तक कम करने में मदद की. 2023-24 की दूसरी छमाही में मुख्य मुद्रास्फीति की गतिशीलता को मोटे तौर पर अस्थिर खाद्य मूल्य गति और आधार प्रभावों के बीच परस्पर क्रिया से आकार मिला. मार्च, 2024 में, ईंधन और कोर समूहों से अनुकूल आधार प्रभावों के साथ-साथ खाद्य कीमतों में सुधार से प्रेरित गति में गिरावट के कारण हेडलाइन मुद्रास्फीति में 4.9% की नरमी आई.

3.3 उम्मीद है कि हेडलाइन मुद्रास्फीति कम होगी और आरबीआई की लक्ष्य सीमा के अंतर्गत होगी. वित्तीय वर्ष 2024-25 के लिए मुद्रास्फीति की गति घरेलू और वैश्विक दोनों कारकों द्वारा निर्धारित की जाएगी और उम्मीदें धीरे-धीरे कम होने के साथ काफी हद तक सीमित रहेंगी. आरबीआई ने वित्तीय वर्ष 2024-25 के लिए सीपीआई मुद्रास्फीति 4.5% रहने का अनुमान लगाया है, जिसमें पहली तिमाही 4.9%, दूसरी तिमाही 3.8%, तीसरी तिमाही 4.6% और चौथी तिमाही 4.5% रहेगी.

4. शेयर बाजार का कार्यनिष्पादन

4.1 विदेशी पोर्टफोलियो निवेशकों (एफपीआई) से मजबूत खरीद समर्थन, सकारात्मक पहली तिमाही कॉर्पोरेट आय और स्थिर घरेलू आर्थिक दृष्टिकोण के कारण 2023-24 की पहली छमाही में घरेलू इक्विटी बाजार में तेजी बनी रही. घरेलू मुद्रास्फीति में नरमी और सकारात्मक औद्योगिक उत्पादन आंकड़ों को लेकर आशावाद के बीच सितंबर में बाजारों में तेजी देखी गई. पहली छमाही के दौरान बीएसई सेंसेक्स में 11.6% की तेजी आई और यह 65,828 पर बंद हुआ. पहली छमाही में भारतीय इक्विटी बाजारों ने अधिकांश ईएमई और उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (एई) से बेहतर कार्यनिष्पादन किया.

4.2 घरेलू इक्विटी बाजारों ने 2023-24 की दूसरी छमाही में अपनी ऊपर की ओर गति जारी रखी, बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) में सूचीबद्ध फर्मों का कुल बाजार पूंजीकरण ऐतिहासिक यूएसडी 4 ट्रिलियन के आंकड़े को पार कर गया और भारत को दुनिया का पांचवा सबसे बड़ा बाजार बना दिया. कुल मिलाकर, बीएसई सेंसेक्स 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान 11.9% बढ़कर 73,651 पर बंद हुआ, जबकि बीएसई मिडकैप और बीएसई स्मॉलकैप सूचकांक दूसरी छमाही के दौरान क्रमशः 21.6% और 14.9% बढ़े. दूसरी छमाही में भारतीय इक्विटी बाजारों ने प्रमुख उभरती हुई बाजार (ईम) अर्थव्यवस्थाओं के साथ तालमेल बनाए रखा.

5. प्रतिफल उतार-चढ़ाव:

5.1 2023-24 की पहली छमाही के दौरान, 10-वर्षीय जी-सेक प्रतिफल में 9 बीपीएस की कमी आई, जो घरेलू और वैश्विक कारकों को दर्शाता है. 10-वर्षीय बेंचमार्क प्रतिफल पहली तिमाही में 21 बीपीएस गिरकर 7.10% पर बंद हुई और दूसरी तिमाही में प्रतिफल 12 बीपीएस बढ़कर 7.22% हो गई.

5.2 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान, जी-सेक प्रतिफल में कमी आई, जो घरेलू और वैश्विक दोनों कारकों को दर्शाता है. 2023-24 की तीसरी तिमाही में, प्रतिफल में शुरुआत में

मजबूती आई, लेकिन उसके बाद अक्तूबर और नवंबर के लिए उम्मीद से कम दर्ज घरेलू सीपीआई, कच्चे तेल की कीमतों में गिरावट, प्रमुख वैश्विक उभरते बाजार सूचकांक में भारत सरकार के बॉण्ड को शामिल करने का प्रस्ताव और यूएस प्रतिफल में गिरावट के कारण इसमें नरमी आई. कुल मिलाकर, 10-वर्षीय जी-सेक प्रतिफल तीसरी तिमाही में 2 बीपीएस से कम होकर 7.20% पर बंद हुई. अंतरिम बजट 2024-25 में कम सकल बाजार उधारी की घोषणा के बाद फरवरी, 2024 में घरेलू प्रतिफल में और कमी आई. कुल मिलाकर, 10-वर्षीय जी-सेक प्रतिफल चौथी तिमाही में 13 बीपीएस से गिरकर 7.07% हो गई और संचयी रूप से, 2023-24 की दूसरी छमाही में प्रतिफल में 15 बीपीएस की गिरावट आई.

5.3 मार्च के अंत और सितंबर, 2023 के अंत के बीच सभी अवधियों में टी-बिलों पर प्रतिफल में कमी आई, तथा बाजार की उम्मीदें अपरिवर्तित नीतिगत दरों पर टिकी रहीं. 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान, टी-बिलों पर प्रतिफल शुरू में चलनिधि में वृद्धि के कारण ऊपर की ओर दवाब के साथ स्थिर रहा, जबकि सरकारी खर्च पर चलनिधि की स्थिति में सुधार होने से मार्च में प्रतिफल में वृद्धि हुई.

6 बाह्य क्षेत्र

6.1 धीमी होती वैश्विक अर्थव्यवस्था, लगातार भू-राजनैतिक दवाब और भू-आर्थिक विखंडन के बीच, वस्तुओं और सेवाओं के निर्यात में वास्तविक रूप से 7.7% की कमी आई, जबकि वस्तुओं और सेवाओं के आयात में 10.1% की वृद्धि हुई, जिसके परिणामस्वरूप निवल निर्यात में तेज उछाल आया और यह 2023-24 की पहली तिमाही में सकल घरेलू उत्पाद का (-) 6.4% हो गया, जबकि 2022-23 की चौथी तिमाही में यह (-) 0.1% और एक साल पहले (-) 2.3% था. अप्रैल-अगस्त, 2023 के दौरान व्यापारिक निर्यात (यूएसडी के संदर्भ में) में 11.9% की गिरावट आई और व्यापारिक आयात में 12.1% की गिरावट आई. अप्रैल-अगस्त, 2023 में व्यापारिक व्यापार घाटा एक साल पहले के 112.9 बिलियन यूएसडी से कम होकर 98.9 बिलियन यूएसडी हो गया क्योंकि आयात में गिरावट निर्यात से ज्यादा रही. लंबे समय तक चले भू-राजनीतिक दवाब के बावजूद भारत की बाहरी मांग में 2023-24 की दूसरी छमाही (अक्तूबर-फरवरी) में सुधार के संकेत मिले हैं. दूसरी छमाही (अक्तूबर-फरवरी) के दौरान व्यापारिक निर्यात (यूएसडी के संदर्भ में) में 3.7% की वृद्धि हुई, जबकि इस अवधि के दौरान व्यापारिक आयात में 2.5% की मामूली वृद्धि हुई. दूसरी छमाही (अक्तूबर-फरवरी) के दौरान व्यापारिक व्यापार घाटा पिछले वर्ष की इसी अवधि के दौरान यूएसडी 105.1 बिलियन से मामूली रूप से बढ़कर यूएसडी 105.7 बिलियन हो गया.

6.2 चालू खाता घाटा (सीएडी) पिछले वर्ष की इसी अवधि में जीडीपी के 2.1% से कम होकर 2023-24 की पहली तिमाही में जीडीपी का 1.1% हो गया, जो कि कम वाणिज्य वस्तु व्यापार घाटे, सेवाओं के निर्यात में उच्च निवल अधिशेष और मजबूत आवक प्रेषणों के कारण हुआ. निवल सेवा व्यापार में सुधार और निवल हस्तांतरण प्राप्तियों में वृद्धि के साथ चालू खाता घाटा दूसरी तिमाही में 1.3% से मामूली रूप से कम होकर 2023-24 की तीसरी तिमाही में जीडीपी का 1.2% हो गया.

6.3 वैश्विक एफडीआई प्रवाह में व्यापक गिरावट के बीच अप्रैल-जुलाई, 2023 के दौरान निवल प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) प्रवाह घटकर 5.8 बिलियन अमेरिकी डॉलर रह गया. घरेलू विकास और कॉर्पोरेट आय पर निवेशकों के सकारात्मक दृष्टिकोण के जवाब में विदेशी पोर्टफोलियो निवेश (एफपीआई) मुख्य रूप से इक्विटी मार्ग के माध्यम से फिर से बढ़ गया. पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान 8.1 बिलियन अमेरिकी डॉलर के आउटफ्लो के मुकाबले 2023-24 की पहली छमाही में 20.5 बिलियन अमेरिकी डॉलर का एफपीआई प्रवाह दर्ज किया गया. निवल एफडीआई प्रवाह एक वर्ष पूर्व (2023-24 की तीसरी तिमाही में 4.2 बिलियन अमरीकी डॉलर का अंतर्वाह) के 5.4 बिलियन अमरीकी डॉलर से बढ़कर दूसरी तिमाही (अक्तूबर-जनवरी) में 9.9 बिलियन अमरीकी डॉलर हो गया. निवल एफपीआई इक्विटी प्रवाह 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान बढ़कर 8.0 बिलियन अमेरिकी डॉलर हो गया, जो पिछले वर्ष की समान अवधि में 3.1 बिलियन अमेरिकी डॉलर था.

6.4 मुद्रा बाजार में, 2023-24 में भारतीय रुपया (रु.) मजबूत मैक्रोइकॉनॉमिक फंडामेंटल और चालू खाता घाटे (सीएडी) में कमी, पूंजी प्रवाह में सुधार और विदेशी मुद्रा भंडार में वृद्धि के साथ भारत की बाहरी स्थिति में सुधार के कारण काफी हद तक सीमित रहा. 2023-24 की दूसरी छमाही में, भारतीय रुपया अमेरिकी डॉलर के मुकाबले 0.4% कमजोर हुआ. अक्तूबर-दिसंबर, 2023 के दौरान भारतीय रुपये में गिरावट के साथ कारोबार हुआ, जिसमें अमेरिकी ट्रेजरी प्रतिफल में वृद्धि और मध्य पूर्व में भू-राजनैतिक दवाब के कारण सुरक्षित पनाहगाह की मांग पर अमेरिकी डॉलर मजबूत हुआ. मार्च, 2023 के अंत और मार्च, 2024 के अंत के बीच, भारतीय रुपये में अमेरिकी डॉलर के मुकाबले 1.4% की गिरावट आई, तथापि इसने अन्य ईएमई मुद्राओं से बेहतर कार्यनिष्पादन किया. 2023-24 की दूसरी छमाही में, ईएमई मुद्राओं में विनिमय दर में उतार-चढ़ाव कम हो

गया. भारतीय रुपया सबसे कम अस्थिर ईएमई मुद्राओं में से एक रहा.

6.5 29 मार्च, 2024 तक भारत का विदेशी मुद्रा भंडार 645.6 बिलियन अमेरिकी डॉलर था, जो 2023-24 में अनुमानित व्यापारिक आयात के 11.3 महीने के बराबर और दिसंबर, 2023 के अंत में बकाया विदेशी ऋण के 99.6% के बराबर है.

7. चलनिधि की स्थिति:

7.1 मौद्रिक नीति के रुख, अधिशेष चलनिधि में वृद्धि और अतिरिक्त चलनिधि से मूल्य और वित्तीय स्थिरता के लिए जोखिम के अनुरूप, रिज़र्व बैंक ने 19 मई से 28 जुलाई, 2023 के बीच सभी अनुसूचित बैंकों के एनडीटीएल में वृद्धि पर 12 अगस्त, 2023 से शुरू होने वाले पखवाड़े से प्रभावी 10% का वृद्धिशील नकद आरक्षित अनुपात (आई-सीआरआर) लगाया. यह संकेत दिया गया था कि त्यौहारी सीज़न से पहले बैंकिंग प्रणाली में अवरुद्ध धन वापस करने के उद्देश्य से 8 सितंबर, 2023 को या उससे पहले आई-सीआरआर की समीक्षा की जाएगी. 8 सितंबर को समीक्षा करने पर, आई-सीआरआर को चरणबद्ध तरीके से बंद कर दिया गया ताकि सिस्टम की चलनिधि को अचानक झटके न लगें और मुद्रा बाजार व्यवस्थित तरीके से काम करें.

7.2 चलन में मुद्रा (सीआईसी) ने दूसरी छमाही में बैंकिंग प्रणाली से चलनिधि को खत्म कर दिया क्योंकि त्यौहारी मांग और राज्य चुनावों के कारण यह बढ़कर रु. 2.26 लाख करोड़ हो गया. यह सरकारी नकदी शेष (रु. 1.43 लाख करोड़) की कमी और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निवल विदेशी मुद्रा खरीद (रु. 1.95 लाख करोड़) से अधिक था. ओएमओ बिक्री ने बैंकिंग प्रणाली से चलनिधि को वापस ले लिया जबकि वृद्धिशील नकद आरक्षित अनुपात (आई-सीआरआर) के चरणबद्ध समापन ने चलनिधि को बढ़ाया. कुल मिलाकर, एलएएफ के तहत निवल इंजेक्शन 29 मार्च, 2024 को रु. 0.53 लाख करोड़ तक सीमित हो गया, जो 29 सितंबर, 2023 को रु. 0.97 लाख करोड़ और 24 जनवरी, 2024 को रु. 3.46 लाख करोड़ के उच्च स्तर पर था.

7.3 आरबीआई के चलनिधि प्रबंधन में 2023-24 के दौरान दो-तरफ़ा परिचालन शामिल थे. लगभग साढ़े चार साल के अंतराल के बाद सितंबर, 2023 के मध्य में पहली बार सिस्टम चलनिधि घाटे की स्थिति में चली गई और दूसरी छमाही के दौरान उच्च सरकारी नकदी शेष के मद्देनजर घाटा जारी रहा. दूसरी छमाही में चलनिधि की तंगी को कम करने के लिए रिज़र्व बैंक ने उनतीस परिवर्तनीय दर रेपो (वीआरआर) परिचालनों के माध्यम से चलनिधि इंजेक्ट की. दूसरी छमाही के दौरान, सरकारी खर्च में वृद्धि से उत्पन्न अधिशेष चलनिधि को अवशोषित करने के लिए 2-7 फरवरी, 2024 के बीच छह फाइन ट्यूनिंग वीआरआरआर नीलामियाँ आयोजित की गईं, इसके बाद फरवरी और मार्च के शेष भाग में आठ और नीलामियाँ की गईं. निवल आधार पर, पहली छमाही में रु. 1.07 लाख करोड़ के शुद्ध अवशोषण की तुलना में दूसरी छमाही में औसत दैनिक इंजेक्शन रु. 1.06 लाख करोड़ था. तथापि, सरकारी नकदी शेष के लिए समायोजित, दूसरी छमाही के दौरान बैंकिंग प्रणाली में औसत संभावित चलनिधि अधिशेष (रु. 2.34 लाख करोड़) में रही.

8. आरबीआई के नीतिगत निर्णय:

8.1 वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने नीतिगत रेपो दर को 6.50% पर अपरिवर्तित रखा और विकास के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए मुद्रास्फीति को लक्ष्य के अनुरूप लाने की अपनी प्रतिबद्धता पर अडिग रही.

8.2 2023-24 की पहली छमाही के दौरान, मुद्रा बाजार दरें नीति गलियारे के भीतर उभरती हुई चलनिधि स्थितियों और भारतीय रिज़र्व बैंक के बाज़ार संचालन के अनुरूप उतार-चढ़ाव करती रहीं. औसत आधार पर, अग्रिम कर भुगतान, माल और सेवा कर (जीएसटी) आउटफ्लो और अगस्त, 2023 में सभी अनुसूचित बैंकों के लिए निर्धारित वृद्धिशील सीआरआर (आई-सीआरआर) से घर्षणात्मक चलनिधि कमी के कारण भारित औसत कॉल मनी दर (डब्ल्यूएसीआर), रेपो दर से 5 बीपीएस अधिक थी.

8.3 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान, डब्ल्यूएसीआर पॉलिसी रेपो दर से 21 आधार अंक (बीपीएस) अधिक था, जो 2023-24 की पहली छमाही में 5 बीपीएस से अधिक था. अन्य ओवरनाइट दरें डबल्यूएसीआर के अनुरूप ही चलीं. 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान डब्ल्यूएसीआर का बढ़ा हुआ स्तर मुख्य रूप से प्राथमिक डीलरों (पीडी) के कारण था. पीडी द्वारा सामना किए जाने वाले चलनिधि दवाब को पहचानते हुए, रिज़र्व बैंक ने जनवरी, 2024 में स्थायी चलनिधि सुविधा (एसएलएफ़) के तहत स्टैंडअलोन प्राथमिक डीलरों (एसपीडी) के लिए सीमा बढ़ा दी और मार्च, 2024 में एलएएफ़ के तहत विशेष प्रावधान किया.

9 बैंकिंग वातावरण:

9.1 भारत का बैंकिंग क्षेत्र सुदृढ़ और लचीला बना हुआ है, जिसे परिसंपत्ति गुणवत्ता में निरंतर सुधार, खराब ऋणों के लिए बढ़ा हुआ प्रावधान, संवहनीय पूंजी पर्याप्तता और लाभप्रदता में वृद्धि का समर्थन प्राप्त है.

9.2 आर्थिक गतिविधियों के अनुरूप 2023-24 की पहली छमाही में बैंक ऋण वृद्धि मजबूत रही. अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) द्वारा दिए गए गैर-खाद्य बैंक ऋण में 22 सितंबर, 2023 तक 15.3% (वर्ष-दर-वर्ष) की वृद्धि हुई, जो एक वर्ष पहले 16.9% की वृद्धि से अधिक है. 2023-24 की दूसरी छमाही में भी, आर्थिक गतिविधियों में सुधार के साथ बैंक ऋण वृद्धि मजबूत रही. गैर-खाद्य बैंक ऋण में वृद्धि मार्च, 2023 के अंत में 15.4% से बढ़कर मार्च, 2024 (किसी गैर-बैंक के बैंक में विलय के प्रभाव को छोड़कर) के अंत में 16.3% (वर्ष-दर-वर्ष) हो गई. वृद्धि को सेवाओं और खुदरा क्षेत्रों द्वारा संचालित किया गया. औद्योगिक ऋण वृद्धि, जो 2023-24 की पहली छमाही के दौरान धीमी थी, इसमें तीसरी तिमाही में सुधार हुआ. 2023-24 के दौरान सेवा क्षेत्र में ऋण वृद्धि लचीली बनी रही, जबकि व्यक्तिगत ऋण की वृद्धि धीमी रही, विशेष रूप से 16 नवंबर, 2023 को आरबीआई द्वारा किए गए नियामक उपायों के बाद नवंबर, 2023 में चुनिंदा खंडों पर जोखिम भार में वृद्धि के बाद गैर-जमानती वैयक्तिक ऋणों की वृद्धि में कमी आई. वर्ष की तीसरी तिमाही में वाहन ऋणों की वृद्धि में कमी आई, जबकि आवास ऋणों की वृद्धि सीमित रही.

9.3 2023-24 की दूसरी छमाही के दौरान वृद्धिशील ऋण-जमा अनुपात 100% से नीचे रहा, जबकि एक साल पहले इसी अवधि में यह 100% से ऊपर था. यह खासकर 2000 रुपये के नोटों को बंद करने के बाद जमा जुटाने में वृद्धि को दर्शाता है. नतीजतन, ऋण और जमा वृद्धि के बीच की अंतर कम हो गई है. मार्च, 2024 के अंत तक वृद्धिशील ऋण-जमा अनुपात 95.9% था.

9.4 वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान ब्याज दरों में उल्लेखनीय वृद्धि के कारण एससीबी की कुल जमाराशियों में तीव्र वृद्धि दर्ज की गई. 22 मार्च, 2024 तक कुल जमाराशियों में 12.9% (वर्ष दर वर्ष) की वृद्धि हुई, जो वित्तीय सेवाओं में निरंतर उछाल का संकेत है. कम चलनिधि की स्थिति और मजबूत ऋण मांग के संयोजन ने बैंकों को नई जमाराशियाँ जुटाने के लिए अपनी सावधि जमा दरों में वृद्धि करने के लिए प्रेरित किया. तथापि, वित्तीय वर्ष 2023-24 में जमा वृद्धि ऋण वृद्धि से कम रही.

9.5 2023-24 (दिसंबर, 2023 तक) के दौरान एससीबी की परिसंपत्ति गुणवत्ता में सुधार हुआ, कुल सकल गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) अनुपात दिसंबर 2023 में घटकर 3.0% रह गया, जो एक साल पहले 4.5% था. सभी प्रमुख क्षेत्रों में परिसंपत्ति गुणवत्ता में सुधार हुआ.

9.6 2023-24 की पहली छमाही में बैंक उधार एवं जमा दरों में और वृद्धि हुई, जो मई, 2022-फरवरी, 2023 के दौरान नीतिगत दरों में बढ़ोतरी, ऋणों के मूल्य निर्धारण की बाहरी बेंचमार्क-आधारित उधार दर (ईबीएलआर) प्रणाली और अधिशेष चलनिधि के मॉडरेशन के विलंबित प्रभाव को दर्शाती है. 2023-24 की दूसरी छमाही में बैंकों की उधार और जमा दरों में संचरण जारी रहा, जिसमें बैंकों ने लगातार ऋण मांग के आधार पर दरों में वृद्धि की. मई, 2022 से नीतिगत रेपो दर में 250 बीपीएस की संचयी वृद्धि के परिणाम में मई, 2022 से फरवरी, 2024 के दौरान एससीबी के नए और बकाया रुपया ऋणों पर डब्ल्यूएएलआर में क्रमशः 185 बीपीएस और 111 बीपीएस की वृद्धि हुई. मई, 2022 से फरवरी, 2024 के दौरान एससीबी की नई और बकाया रुपया जमा पर डब्ल्यूएडीटीडीआर में क्रमशः 241 बीपीएस और 183 बीपीएस की वृद्धि हुई.

10 संसाधन जुटाना

बैंक की कुल जमाराशि रु. 12,21,528 करोड़ रही. कासा जमा कुल जमा का 33.58% रहा.

जमा की संरचना:

(रु. करोड़ में)

विवरण	31.03.2023	31.03.2024
कुल जमा	11,17,716	12,21,528
कासा जमा	3,94,055	4,10,134
बचत जमा	3,20,075	3,36,349
चालू जमा	73,980	73,785

वर्ष के दौरान की गई पहल:

वित्तीय वर्ष 2024 में विशिष्ट ग्राहक वर्गों के लिए कई अनुरूप उत्पाद पेश किए गए:

- यूनियन सम्मानः पेंशनभोगियों के लिए उनकी वित्तीय आवश्यकताओं के अनुरूप लाभ प्रदान किया गया.
- यूनियन समृद्धिः महिलाओं के लिए एक बचत खाता जो जीवनशैली लाभ और विशेष डेबिट कार्ड प्रदान करता है.
- यूनियन उड़ानः युवा पेशेवरों के लिए, बचत और चालू खाता सुविधाओं को मिलाकर उनके करियर और वित्तीय विकास में सहायता करना. ये उत्पाद इन समूहों की अनूठी ज़रूरतों को पूरा करके ज़िम्मेदार बैंकिंग के साथ जुड़ते हैं, जिससे वित्तीय समावेशन और ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है.

- यूनियन मुस्कानः खास तौर पर नाबालिगों के लिए बनाया गया यह विशेष बचत खाता माता-पिता या अभिभावकों के मार्गदर्शन में स्मार्ट मनी मैनेजमेंट के लिए एक मजबूत आधार प्रदान करता है. कम तिमाही बैलेंस, बीमा लाभ और सुकन्या समृद्धि और व्यवस्थित निवेश योजनाओं जैसे अनुकूलित निवेश विकल्पों जैसी सुविधाओं के साथ, यूनियन मुस्कान सिर्फ़ एक बैंक खाता नहीं है - यह हमारे युवा ग्राहकों के लिए वित्तीय सशक्तिकरण की दिशा में एक महत्वपूर्ण पहला कदम है. यह पहल समावेशी बैंकिंग और सामुदायिक समर्थन के प्रति हमारे समर्पण को रेखांकित करती है, जिससे अगली पीढ़ी के लिए एक उज्ज्वल भविष्य सुनिश्चित होता है.

हमने एचएनआई, पेंशनभोगियों और महिलाओं के लिए नए डेबिट कार्ड भी लॉन्च किए- एचएनआई के लिए "एचएनआई एम्पेरियो मेटल कार्ड", पेंशनभोगियों के लिए "सम्मान डेबिट कार्ड" और महिलाओं के लिए "एम्पावर हर डेबिट कार्ड".

अगले साल की ओर बढ़ते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया रिटेल टर्म डिपॉजिट पर अधिक ध्यान केंद्रित कर रहा है, जिसमें वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष रूप से तैयार किए गए रोमांचक लॉन्च शामिल हैं. हम अपने ग्राहकों की अनूठी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन की गई कस्टमाइज्ड आवर्ती जमा योजना सहित बाजार में सर्वश्रेष्ठ दरें और लाभ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं.

11 ऋण प्रबंधन

11.1 समग्र ऋण:

दिनांक 31.03.2024 तक बैंक का कुल अग्रिम रु.9,04,884 रहा, कॉर्पोरेट एवं अन्य अग्रिम रु.4,07,815 करोड़ रहा. देश भर में 19 बड़ी कॉर्पोरेट शाखाएँ (एलसीबी) और 40 मिड कॉर्पोरेट शाखाएँ (एमसीबी) कॉर्पोरेट ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा कर रही हैं. हमारे बैंक ने लार्ज कॉर्पोरेट की निवेश-ग्रेड परियोजनाओं के लिए विवेकपूर्ण संवितरण किया है, इस प्रकार भारतीय अर्थव्यवस्था में विकास के अवसरों में भाग लिया है.

11.2 मिड कॉर्पोरेट:

एमसीवी ने मिड कॉरपोरेट वर्टिकल नियंत्रित खातों में वर्ष दर वर्ष आधार पर 25.26% की वृद्धि दर्ज की है.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान रु. 20,530 करोड़ की राशि के कुल 193 नए व्यापार प्रस्तावों को मंजूरी दी गई है, जिनमें से रु. 7,003 करोड़ की राशि को 69 खातों में अंतिम मंजूरी दी गई है.

एमसीवी ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान 178 खातों में रु. 7029 करोड़ की वृद्धि प्रदान की है.

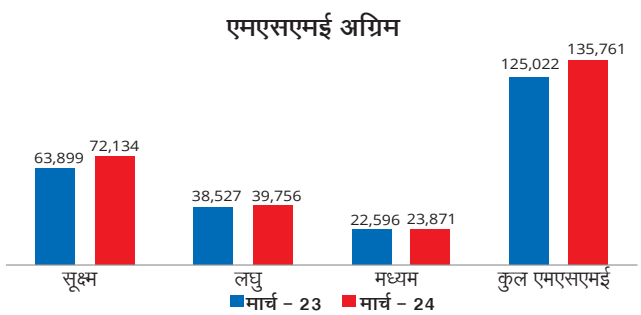
एमसीवी की गैर-ब्याज आय में नई मंजूरी/वृद्धि/गैर-निधि आधार सीमाओं (ऑफ तुलन पत्र एक्सपोजर) के उपयोग से वर्ष दर वर्ष आधार पर 84.47% की वृद्धि दर्ज की गई.

11.3 एमएसएमई:

कारोबार वृद्धि:

(रु. करोड़ में)

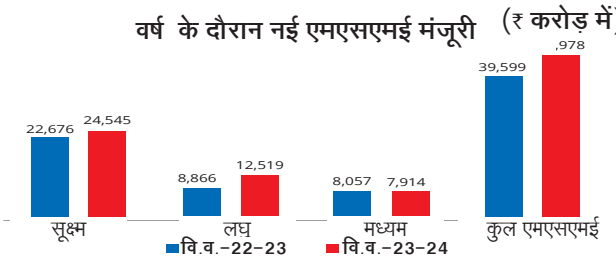
विवरण	31.03.2023	31.03.2024	वर्ष दर वर्ष वृद्धि (%)
कुल एमएसएमई अग्रिम	125022	135761	8.59



वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान एमएसएमई अग्रिमों में 8.59% की वार्षिक वृद्धि दर्ज की गई है.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान नई मंजूरी में वर्ष दर वर्ष आधार पर 13.58% की वृद्धि हुई.

वर्ष के दौरान नई एमएसएमई मंजूरी (₹ करोड़ में)



चिन्हित एमएसएमई योजनाओं के अंतर्गत कार्यनिष्पादन: बैंक ने लक्षित एमएसएमई खंड के लिए विशिष्ट योजनाएं तैयार की हैं. वर्ष के दौरान चिन्हित की गई एमएसएमई योजनाओं के तहत बैंक के कार्यनिष्पादन का विवरण निम्नलिखित है.

योजना का नाम	मंजूर खाता (सं.)	मंजूर राशि (रु. करोड़ में)
यूनियन एमएसएमई सुविधा	5607	4930
यूनियन नारी शक्ति	22676	2555
यूनियन उपकरण वित्त	922	580
यूनियन आयुष्मान प्लस	582	387
यूनियन सोलर	186	156
यूनियन कोंट्रेक्टर	541	736
यूनियन टेक्सटाइल	265	185

एमएसएमई ऋण केंद्र: वित्तीय वर्ष के दौरान हमारे 135 एमएसएमई प्रसंस्करण केंद्रों ने रु. 39,228 करोड़ के ऋण प्रस्तावों (कृषि और कॉर्पोरेट सहित) को मंजूर/मूल्यांकित किया है, जिनमें से रु. 19,693 करोड़ उनके अपने प्रत्यायोजन के अंतर्गत थे.

आउटरीच कैंप: एमएसएमई कारोबार के तहत विकास को बढ़ावा देने के लिए केंद्रीय कार्यालय के अधिकारियों ने नियमित रूप से अपने निर्धारित क्षेत्रों का दौरा किया है. इसके परिणामस्वरूप एमएसएमई कारोबार आंकड़ों में सुधार के साथ उनके क्षेत्रों की निगरानी में वृद्धि हुई है.

शाखा प्रबंधक प्रत्यायोजन शक्ति अभियान: एमएसएमई के तहत स्थायी कारोबार प्राप्त करने के लिए, वर्टिकल ने वित्तीय वर्ष 23-24 के दौरान एमएसएमई ऋणों हेतु शाखा प्रबंधक प्रत्यायोजन के उपयोग के लिए अभियान शुरू किया है. इस अभियान को क्षेत्र से उत्कृष्ट प्रतिक्रिया मिली और कुल 7,94,720 ऋण खातों को मंजूरी दी गई, जिससे रु.17,824 करोड़ की राशि प्राप्त हुई.

क्लस्टर योजनाएं: बैंक के पास पूरे भारत में 27 स्वीकृत क्लस्टर विशिष्ट योजनाएं हैं. वित्तीय वर्ष के दौरान इन योजनाओं के अंतर्गत कुल मंजूरी रु. 3607 करोड़ थीं.

यूनियन एमएसएमई फर्स्ट ब्रांच: एमएसएमई क्लाइंट बेस की जरूरतों को पूरा करने और उनकी ऋण जरूरतों को समय पर पूरा करने के लिए, बैंक के पास देश भर में 105 यूएमएफबी हैं, जिनका कुल एमएसएमई पोर्टफोलियो रु.10,189 करोड़ का है. वित्तीय वर्ष 23-24 के दौरान, इन यूएमएफबी के माध्यम से रु. 3,959 करोड़ की राशि के 3578 ऋण मंजूर किए गए हैं.

पीएमईजीपी (प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम): वर्टिकल सभी स्तरों पर नियमित निगरानी के साथ सभी क्षेत्रों में पीएमईजीपी योजना के कार्यान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान बैंक ने 14,714 व्यक्तियों को उद्यमिता की यात्रा शुरू करने में सक्षम बनाया है, जिसके लिए कुल रु. 1501 करोड़ मंजूर किए गए हैं और रु. 345 करोड़ की मार्जिन मनी का दावा किया गया है.

पीएमएमवाई (प्रधानमंत्री मुद्रा योजना): उद्यमशीलता को बढ़ावा देने और महत्वाकांक्षी युवाओं को सूक्ष्म ऋण उपलब्ध कराने के लिए बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान रु.15,448 करोड़ की कुल मंजूरी के साथ 10,32,375 आवेदनों को मंजूरी देकर प्रधानमंत्री मुद्रा योजना को कार्यान्वित करने में अग्रणी रहा है.

पीएमस्वनिधि (पीएम स्ट्रीट वेंडर्स आत्म निर्भर निधि): स्ट्रीट वेंडर्स को सूक्ष्म ऋण प्रदान करके उनके वित्तीय समावेशन को लागू करने और उनके बीच वित्तीय अनुशासन की आदत डालने के लिए, बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान पीएमस्वनिधि योजना के तहत 2,94,661 स्ट्रीट वेंडर्स को रु. 475 करोड़ की सहायता प्रदान की है.

स्टैंडअप इंडिया: अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति/ महिलाओं के बीच उद्यमशीलता को बढ़ावा देने के लिए, बैंक ने स्टैंडअप इंडिया योजना के तहत रु. 503 करोड़ की संचयी मंजूरी के साथ 2603 आवेदनों को मंजूरी दी है.

ईएसजी पहल के एक भाग के रूप में पर्यावरणीय फुटप्रिंट को कम करने की पहल:

डिजिटल परिवर्तन: एमएसएमई ग्राहक अब अपनी कारोबारिक आवश्यकताओं के लिए डिजिटल रूप से ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं. इस मोर्चे पर, बैंक ने डिजिटल यात्राएँ शुरू की हैं, जिसके माध्यम से रु. 25.00 लाख तक के ऋण डिजिटल रूप से मंजूर किए जा सकते हैं.

प्रत्येक डिजिटल उत्पाद के अंतर्गत वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक का कार्यनिष्पादन निम्नानुसार है

राशि रु. करोड़ में

डिजिटल यात्रा	खाते	मंजूर राशि
एसटीपी शिशु मुद्रा	55,365	267
एसटीपी किशोर मुद्रा	4,365	117
एसटीपी तरुण मुद्रा	1,991	173
नारी शक्ति एसटीपी	519	30
जीएसटी लाभ	522	110
कुल	**62,762**	**698**

एमएसएमई खातों का रु. 10.00 लाख तक का डिजी नवीनीकरण: वित्तीय वर्ष 23-24 के दौरान, 7.33 एमएसएमई खातों की डिजिटल रूप से समीक्षा की गई, जो स्लैब के तहत कुल खाते का 98% है.

वित्तीय वर्ष 23-24 के दौरान पीएमस्वनिधि के तहत मंजूरियों को डिजिटल रूप से सक्षम बनाया गया, जिससे टीएटी में कमी आई और सूक्ष्म ऋण का तेजी से संवितरण हुआ.

आवेदनों के तेजी से निपटान और टीएटी में सुधार के लिए पीएमस्वनिधि योजना के लिए डिजिटल मंजूरी सक्षम की गई है.

यूनियन सोलर (नया उत्पाद): वर्टिकल ने अपने कैप्टिव उपयोग के लिए सौर ऊर्जा संयंत्र स्थापित करने के लिए उधारकर्ताओं को वित्तपोषित करने और ऊर्जा के गैर-पारंपरिक स्रोतों के उपयोग को बढ़ाने के लिए इस उत्पाद को नया रूप दिया है. योजना को आकर्षक और लागत प्रभावी बनाने के लिए, संपार्श्विक आवश्यकताओं की छूट और रियायती ब्याज दर को मंजूरी दी गई है.

बैंक ने कैप्टिव उपयोग के लिए सौर ऊर्जा उत्पादन इकाइयों के वित्तपोषण हेतु टीएटी पावर सोलर सिस्टम्स लिमिटेड के साथ समझौता किया है.

महिलाओं में उद्यमशीलता को प्रोत्साहित करने के लिए, बैंक ने 04.05.2023 से 31.07.2023 तक एक समर्पित अभियान "अब नारी की बारी" शुरू किया है, जिसका लक्ष्य 1,25,000 महिला उद्यमियों को ऋण स्वीकृत करना है. इस अभियान के दौरान, महिला उद्यमियों के 46,775 ऋण आवेदन मंजूर किए गए.

12 खुदरा:

कुल खुदरा अग्रिम रु. 1,77,488 करोड़ तक पहुंच गया, जिससे बकाया खुदरा ऋणों में समग्र वार्षिक वृद्धि 11.14% दर्ज की गई.

खुदरा ऋण के अंतर्गत उत्पादवार वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि निम्नानुसार है:

(₹ करोड़ में)

योजना	वास्तविक मार्च, 2023	वास्तविक मार्च, 2024	मार्च, 23 की तुलना में वृद्धि	मार्च, 23 की तुलना में % वृद्धि
आवास	79374	86079	6704	8.45
माइल्स	16509	20340	3831	23.21
शिक्षा	9210	14068	4857	52.73
बंधक	14190	15043	853	6.01
वैयक्तिक	11664	11450	-214	-1.83
अन्य	28754	30508	1754	6.10
कुल खुदरा अग्रिम	159702	177488	17786	11.14

- मार्च, 2023 की तुलना में कुल खुदरा वृद्धि रु. 17786 करोड़ का रहा.
- वर्ष दर वर्ष आधार पर वृद्धि दर 11.14% का रहा.
- अखिल भारतीय आधार पर, आरएलपी (सीपीसी) ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान रु. 40,017 करोड़ के खुदरा ऋण मंजूर किए.

लिए गए कदम:

- टीएटी और अंडरराइटिंग मानकों में सुधार लाने के उद्देश्य से खुदरा ऋणों को संसाधित/स्वीकृत करने के लिए केंद्रीय कार्यालय में एक केंद्रीकृत खुदरा ऋण कक्ष की स्थापना करना.
- केंद्रीय कार्यालय में केंद्रीकृत बिल्डर टाई-अप, डीलर टाई-अप और डीएसए/सीएसए पैनल कक्ष की स्थापना, जिसका उद्देश्य अनुशासित परिवेश प्रदान कर शीघ्र अनुमोदन प्राप्त करना है.
- खुदरा उधारकर्ताओं को परिचालन सुविधा और सहजता प्रदान करने के लिए आरएलपी संरचना का पुनर्गठन.
- डिजी रिव्यू नवीनीकरण प्रक्रिया अब रु. 50.00 लाख तक के सभी खुदरा ऋणों के लिए अनिवार्य कर दी गई है.
- यूआरटीएस-पीएम सूर्य घर की शुरूआत: यूआरटीएस योजना के तहत मुफ्त बिजली योजना, संपार्श्विक मुक्त ऋण, ऋण की मात्रा रु. 15 लाख तक.

कार्यनीतियाँ:

- अंचल/क्षेत्र को उनकी क्षमता और विकास के अवसरों के आधार पर खुदरा कारोबार लक्ष्य का आवंटन.
- आवास ऋण/बंधक ऋण/वाहन ऋण के लिए डिजिटल यात्रा का कार्यान्वयन.
- आवास ऋण और पूल बायआउट के सह-उधार मॉडल के लिए एनबीएफसी/एचएफसी के साथ टाई -अप करना.
- क्रेडिट आउटरीच अभियान का आयोजन.
- टीयर II, III शहरों में आगामी परियोजनाओं पर बिल्डर टाई-अप बढ़ाने के लिए विशेष अभियान.

12.1 कृषि: कृषि ऋण हमेशा से हमारे बैंक के लिए प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र रहा है. दिनांक 31.03.2024 तक कृषि अग्रिम बैंक के सकल अग्रिम का 21.04% था.

बैंक ने 31 मार्च, 2024 तक कृषि प्राथमिकता के तहत समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के 18% के वैधानिक लक्ष्य के मुकाबले एएनबीसी में 18.97% हासिल किया. बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान कृषि में 20.95% की वार्षिक

वृद्धि दर्ज की, जिसमें 31.03.2024 तक रु. 1,83,833 करोड़ का बकाया था.

लघु एवं सीमांत किसानों को रु. 1,05,242 करोड़ का ऋण दिया गया, जो 31 मार्च, 2024 तक एएनबीसी के 10% के बेंचमार्क के मुकाबले एएनबीसी का 13.24% है. बैंक पीएसएलसी-लघु और सीमांत किसान के तहत रु. 30,000 करोड़ का अधिशेष भी बेच सकता है. बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान रु. 10568 करोड़ के 5.47 लाख नए किसान क्रेडिट कार्ड जारी किए हैं.

12.2 प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम:

बैंक समाज के जरूरतमंद वर्गों को ऋण सुविधा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है. 31 मार्च, 2024 तक बैंक का प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम रु. 3,27,728 करोड़ रहा, जिसमें एएनबीसी को 41.32% का ऋण दिया गया, जबकि एएनबीसी को 40% का सांविधिक लक्ष्य दिया गया था. इसमें पीएसएलसी की बिक्री को छोड़कर और आरआईडीएफ/सिडबी/मुद्रा/एनएचबी में निवेश शामिल है.

(रु. करोड़ में)

तालिका 5: प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम (31.03.2024 को समाप्त तिमाही) लेखापरीक्षा उपरांत (राशि करोड़ में)

विवरण*	31.03.24	31.03.23	वर्ष दर वर्ष(%)	एएनबीसी से %	बेंचमार्क
वित्तीय वर्ष 2023-24					
एएनबीसी का %					
प्राथमिकता क्षेत्र ऋण	3,27,728	3,02,006	9%	41.32	40%
कृषि प्राथमिकता क्षेत्र	1,57,248	1,35,430	16%	19.83	18%
लघु एवं सीमांत किसान	1,05,042	95,171	10%	13.24	9.50%
सूक्ष्म उद्यम	63,897	72,136	13%	9.10	7.50%

(*पीएसएलसी बिक्री/खरीद के बाद और आरआईडीएफ सहित)

सामाजिक उत्थान के लिए विशिष्ट ऋण

हमारे बैंक ने समाज के सभी वर्गों के लिए सामाजिक विकास और समान अवसरों पर अपना ध्यान केंद्रित रखा है. तदनुसार, बैंक ने समाज के विभिन्न कमजोर और वंचित वर्गों, विशेष रूप से महिलाओं, अल्पसंख्यक समुदाय और स्वयं सहायता समूहों को ऋण सुविधाएं प्रदान की हैं.

- **महिला लाभार्थी:** महिलाओं में उद्यमिता को बढ़ावा देने और उन्हें आत्मनिर्भर बनाने के उद्देश्य से, बैंक महिला उद्यमियों को ऋण देने के लिए प्रोत्साहित करता है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, महिला लाभार्थियों को कुल बकाया ऋण 31 मार्च, 2023 तक रु.1,05,954 करोड़ से बढ़कर मार्च, 2023 में रु.1,29,304 करोड़ हो गया है, जिसमें 22% की वृद्धि हुई है.
- **अल्पसंख्यक समुदाय:** बैंक अल्पसंख्यक समुदायों जैसे मुस्लिम, ईसाई, सिख, बौद्ध, पारसी और जैन को अल्पसंख्यक समुदायों के कल्याण पर भारत सरकार के निर्देशों के अनुरूप वित्त प्रदान कर रहा है. 31 मार्च, 2024 तक अल्पसंख्यकों को बकाया ऋण रु.44,734 करोड़ था, जो प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों का 13.17% है.
- **कमजोर वर्ग:** हमारा बैंक समाज के कमजोर वर्गों के लिए वित्तपोषण में सक्रिय रूप से भाग ले रहा है. पीएसएलसी-एसएफ/एमएफ की कमजोर वर्ग को शुद्ध बिक्री एएनबीसी के 14.25% के साथ रु. 1,12,990 करोड़ रहा, जबकि एएनबीसी को 12% का बेंचमार्क दिया गया था.
- **ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी):** ग्रामीण युवाओं के बीच रोजगार की समस्या को कम करने के उद्देश्य से, बैंक ने 30 आरसेटी की स्थापना की है, जिनमें से 24 आरसेटी उन जिलों में हैं जहां 31 मार्च, 2024 तक बैंक के पास "लीड बैंक जिम्मेदारी" है. हमारे आरसेटी में प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 3,48,157 है, जिनमें से 2,54,155 उम्मीदवारों का प्रशिक्षण 73% के निपटान अनुपात के साथ किया गया है.
- **क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी):** बैंक चैतन्य गोदावरी ग्रामीण बैंक (सीजीजीबी), गुंटूर, आंध्र प्रदेश राज्य को प्रायोजित करता है. इसके पास आंध्र प्रदेश के 8 जिलों में फैली 265 सीबीएस शाखाओं का नेटवर्क है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान सीजीजीबी का कारोबार 22% की

वृद्धि के साथ रु. 21,444 करोड़ तक बढ़ गया है. कुल जमा रु. 10,029 करोड़ और अग्रिम रु. 12415 करोड़ रहा, जबकि निवल लाभ रु. 251.91 करोड़ रहा. दिनांक 31.03.2024 तक सकल एनपीए 0.68% और निवल एनपीए 0% है.

- **प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफ़बीवाई):** हमारा बैंक किसानों के लाभ के लिए पीएमएफ़बीवाई को कार्यान्वित कर रहा है, जो अक्सर जलवायु संबंधी प्रतिकूलताओं का सामना करते हैं और बहुत पीड़ित होते हैं. बटाईदार और किरायेदार किसानों सहित सभी किसान जो अधिसूचित क्षेत्रों में अधिसूचित फसलें उगाते हैं, पीएमएफ़बीवाई के अंतर्गत कवर होते हैं.

- **क्षेत्र विशेष योजनाएँ**

  बैंक ने कृषि के अंतर्गत ऋण देने में वृद्धि करने के लिए संबंधित क्षेत्रों में किसानों के लाभ के लिए उपलब्ध क्षमता के आधार पर 21 क्षेत्र-विशिष्ट योजनाएं तैयार की हैं.

- **आत्मनिर्भर भारत योजनाएँ/उभरते नवीकरणीय क्षेत्र:**

  बैंक ने कृषि अवसंरचना निधि, पशुपालन अवसंरचना विकास निधि और प्रधानमंत्री सूक्ष्म खाद्य प्रसंस्करण उद्यमों के औपचारिकीकरण जैसी विभिन्न आत्मनिर्भर भारत योजनाओं के माध्यम से कृषि अवसंरचना संरचना, पशुपालन और खाद्य प्रसंस्करण में हो रहे भारी निवेश का लाभ उठाना शुरू कर दिया है.

  बैंक अक्षय ऊर्जा के अंतर्गत अन्य योजनाओं का भी लाभ उठा रहा है, जैसे संपीड़ित बायो गैस योजनाएं, सौर ऊर्जा संयंत्र, पीएम कुसुम योजना के अंतर्गत पंप सेटों का सौरीकरण, ताकि सतत विकास लक्ष्यों को प्राप्त करने और हरित वित्तपोषण में सुधार करने में मदद मिल सके.

- **डिजिटलीकरण:**

  डिजिटल केसीसी

  बैंक ने दिनांक 29.11.2022 को पूरे कर्नाटक में और 30.11.2022 को पूरे मध्य प्रदेश राज्य में किसान क्रेडिट कार्ड ऑटो रिन्यूअल एसटीपी (सीधे प्रसंस्करण के माध्यम से) शुरू किया है. फिनटेक को ऑनबोर्ड किया गया है और इसे धीरे-धीरे पूरे भारत में बढ़ाया जाएगा (शेष सभी राज्यों में जहां भूमि रिकॉर्ड डिजिटल हैं). रु. 1.60 लाख तक के नए मंजूरी के लिए किसान क्रेडिट कार्ड एसटीपी पूरे मध्य प्रदेश राज्य, कर्नाटक राज्य और उत्तर प्रदेश राज्य के कुछ हिस्सों में शुरू किया गया है. फिनटेक को ऑनबोर्ड किया गया है और इसे धीरे-धीरे पूरे भारत में बढ़ाया जाएगा (शेष सभी राज्यों में जहां भूमि रिकॉर्ड डिजिटल हैं).

  डिजिटल किसान तत्काल:

  डिजिटल ऋण कारोबार को बढ़ाने और कृषक समुदाय की तत्काल जरूरतों को पूरा करने के लिए, बैंक ने दिनांक 24.12.2023 को पूरे देश में एसटीपी (एंड टू एंड) यात्रा के माध्यम से "डिजिटल यूनियन किसान तत्काल ऋण" योजना शुरू की है.

12.3 वित्तीय समावेशन:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

(रु. लाख में)

क्र. सं.	मापदंड	मार्च, 2023	मार्च, 2024
1	पीएमजेडीवाई खातों की संख्या	280	295
2	पीएमजेडीवाई खातों में शेष राशि (राशि रु. करोड़ में)	9046	10918
3	रुपे कार्ड जारी खाते	120	127
4	आधार से जुड़े खाते	229	246
5	स्वीकृत ओवरड्राफ्ट	2.41	1.13
6	एपीवाई (संचयी)	33.77	42.23
7	पीएमजेबीवाई एवं पीएमजेडीवाई खाते	8.39	10.68
8	पीएमजेडीवाई खातों में पीएमएसबीवाई	36.57	50.09
9	बीसी प्वाइंट पर लेनदेन की संख्या	1110	1505
10	बीसी प्वाइंट पर लेनदेन की राशि (रु. करोड़ में)	71618	98738
11	आधार नामांकन केंद्रों पर प्रति शाखा प्रतिदिन औसत नामांकन (सं. में)	14	10
12	वित्तीय साक्षरता शिविर	4128	8428

- वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान 26.54 लाख पीएमजेडीवाई खाते खोले गए, पीएमजेडीवाई संतृप्ति अभियान लक्ष्य प्राप्ति 99% के साथ.

- पीएमजेडीवाई खातों में कुल जमा राशि पिछले वर्ष प्रति खाता औसत शेष राशि की तुलना में रु. 1872 करोड़ की वृद्धि है.

- वर्ष के दौरान एपीवाई के अंतर्गत संचयी नामांकन में 8.46 लाख की वृद्धि हुई. दिनांक 31.03.2024 तक आपके बैंक ने एपीवाई नामांकन के लिए वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए डीएफ़एस द्वारा आवंटित लक्ष्य 8.53 लाख का 99% हासिल कर लिया है.

- बीसी की संख्या 16806 से बढ़कर 19603 हो गई.
- बीसी एंड्रॉयड डिवाइस का उपयोग करके लेनदेन कर सकते हैं.

लिए गए नए कदम:

ए) बीसी प्वाइंट्स पर तत्काल खाता खोलने की सुविधा लागू की गई.

बी) बैंक में वैकल्पिक बीसी और उप-बीसी की अवधारणा शुरू की गई है.

वित्तीय वर्ष 24-25 के लिए कार्यनीतियाँ:

- बीसी की संख्या बढ़ाकर 30000 की जाएगी.
- एपीवाई का वास्तविक समय पर नामांकन की योजना बनाई गई है.
- बीसी भुगतान का पूर्ण स्वचालन
- बीसी कार्यनिष्पादन पर इंटेलिजेंस डैशबोर्ड
- बीसी प्वाइंट पर पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा.

13 अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग

आपके बैंक का विदेशी कारोबार यथा 31 मार्च, 2023 को रु. 36,229 करोड़ के सापेक्ष यथा 31 मार्च, 2024 तक रु. 53,583 करोड़ रहा. आपके बैंक की डीआईएफसी (दुबई) और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) में दो विदेशी शाखाएँ हैं और यह लंदन, यूनाइटेड किंगडम में अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड के माध्यम से और कुआलालंपुर (मलेशिया) में अपने संयुक्त उद्यम - इंडिया इंटरनेशनल बैंक (मलेशिया) बरहाद के माध्यम से परिचालन करता है, जो बैंक ऑफ बड़ौदा और इंडियन ओवरसीज बैंक के साथ एक संयुक्त उद्यम है. यथा 31 मार्च, 2024 तक विदेशी शाखाओं का सकल अग्रिम पोर्टफोलियो रु. 31,252 करोड़ रहा है और यथा 31मार्च, 2024 तक विदेशी शाखाओं का निवल लाभ रु. 109.76 करोड़ रहा.

व्यापार वित्त

आपका बैंक भारत और विदेशों में संचालित एक व्यापक, सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को कारोबार वित्त उत्पादों और सेवाओं का एक समहू प्रदान करता है. देश भर में फैली 133 अधिकृत डीलिंग शाखाएँ, केंद्रीकृत व्यापार वित्त बैक ऑफिस और केंद्रीकृत स्विफ्ट बैक ऑफिस हैं, जो व्यापार वित्त पोर्टफोलियो के व्यवस्थित विकास, बाजार की माँगों और बदलते नियामक मानदंडों के अनुसार नीतियाँ बनाने और नए उत्पादों को नया रूप देने के लिए हैं.

आपका बैंक घरेलू कार्यालयों और विदेशी कार्यालयों/ संपर्ककर्ता बैंकों और व्यापारिक समुदाय के बीच एक मजबूत संबंध बनाकर उनके बीच तालमेल और व्यापार प्रवाह में सुधार करता है.

आपका बैंक शाखाओं, व्यापार निकायों और अन्य हितधारकों को सक्रिय रूप से शामिल करके निर्यात ऋण की वृद्धि को सुविधाजनक बनाता है.

वैश्विक भुगतान और सेवाएँ

अंतरराष्ट्रीय एक्सचेंज वोस्ट्रो शाखा– हमारी अंतरराष्ट्रीय एक्सचेंज वोस्ट्रो शाखा (आईईवीबी) विदेशी स्थानों से भारत में आवक धन प्रेषण की सुविधा प्रदान करती है. आपका बैंक वोस्ट्रो तंत्र के तहत विदेशी बैंकों के 8 खाते, रुपया आहरण व्यवस्था के तहत एक्सचेंज हाउस के 3 खाते और विशेष रुपया वोस्ट्रो तंत्र के तहत विदेशी बैंकों के 3 खाते बनाए रखता है.

प्रतिनिधि बैंकिंग संबंध – अंतरराष्ट्रीय व्यापार और लेनदेन को सुविधाजनक बनाने के लिए, हमारा बैंक 94 देशों में 520 बैंकों के साथ आरएमए संबंध बनाए हुए है और 15 विभिन्न मुद्राओं में 33 बैंकों के साथ नोस्ट्रो खाते हैं.

"व्यापार वित्त व्यवस्था"

आपके बैंक के पास विदेशी मुद्रा लेनदेन को डिजिटल बनाने की दिशा में, "ट्रेड नेक्स्ट" का डिजिटल प्लेटफॉर्म है. इन लेनदेन के प्रसंस्करण के लिए मुंबई और मैंगलोर में केंद्रीकृत विदेशी मुद्रा बैक ऑफिस चालू किए गए.

मानकीकृत दृष्टिकोण का पालन करते हुए प्रचलित दिशानिर्देशों के सख्त अनुपालन के साथ लेनदेन संसाधित किए जा रहे हैं.

समय के साथ, विदेशी मुद्रा बैक ऑफिसों ने व्यापार वित्त लेनदेन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा प्राप्त कर लिया है, ग्राहक 'ट्रेड नेक्स्ट' डिजिटल प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित हो रहे हैं, जिससे विदेशी मुद्रा बैक ऑफिस परिचालन मजबूत हो रहा है.

इसके अतिरिक्त, आपका बैंक स्विफ्ट (स्विफ्ट) नेटवर्क का सदस्य है, जो वैश्विक वित्तीय नेटवर्क के भीतर संचार का एक सुरक्षित और सबसे तेज़ माध्यम है.

इसके अलावा, आपका बैंक स्विफ्ट इंफ्रास्ट्रक्चर के भीतर एमक्यू सीरीज का अवलोकन कर रहा है. एमक्यू सीरीज एक मजबूत मैसेजिंग बैकबोन के रूप में कार्य करती है, जो वित्तीय संस्थानों के बीच विश्वसनीय और वास्तविक समय संचार सुनिश्चित करती है, जिससे निर्बाध सूचना विनिमय का समर्थन होता है.

निरंतर सुधार और नवाचार की प्रतिबद्धता के अनुरूप, हमारे बैंक ने स्विफ्ट सिस्टम के भीतर कई सिस्टम संवर्द्धन और अपडेट लागू किए हैं. इन संवर्द्धनों का उद्देश्य परिचालन प्रक्रियाओं को अनुकूलित करना, सुरक्षा उपायों को बढ़ाना और हमारे ग्राहकों को बेहतर बैंकिंग अनुभव प्रदान करना है.

आपका बैंक फेमा सुनिश्चित करने और अन्य विनियमों का अनुपालन करने के लिए प्रतिबद्ध है.

निर्यातक/आयातक बैठक

आपके बैंक द्वारा दी जाने वाली बैंकिंग सुविधाओं के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए पूरे भारत में विभिन्न निर्यातक/आयातक सम्मेलन आयोजित किए गए. यूनियन ट्रेड करंट अकाउंट (यूटीसीए), यूनियन एक्सपोर्ट्स जैसे नए उत्पादों को और अधिक आकर्षक बनाया गया है.

बाजार में हिस्सेदारी

निर्यात ऋण में आपके बैंक की बाजार हिस्सेदारी 7.20% (मार्च, 2023 तक) से बढ़कर 8.05% (दिसंबर, 2023 तक) हो गई है.

टीआरआरएसीएस सॉफ्टवेयर, ईडीपीएमएस / आईडीएमपीएमएस

आपके बैंक ने व्यापार विनियामक रिपोर्टिंग और अनुपालन समाधान (टीआरआरएसीएस) सॉफ्टवेयर लागू किया है, जिसके कारण समय के साथ लंबित ईडीपीएमएस/आईआरएम/निर्यात अग्रिम प्रविष्टियों में लगातार कमी आ रही है और हम इन प्रविष्टियों को हटाने में काफी हद तक सफल हो पाए हैं, जिससे ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि हुई है.

लीबोर से एआरआर (वैकल्पिक संदर्भ दर) / आरएफ़आर (जोखिम मुक्त दर) परिवर्तन

लीबोर की जगह एआरआर की शुरुआत के साथ, वैश्विक व्यापार परितंत्र में एक बड़ा बदलाव आया है. आपके बैंक ने अपने व्यापार वित्त संचालन में एआरआर व्यवस्था को लागू और स्वचालित किया है.

केंद्रीकृत स्विफ्ट बैक ऑफिस (सीएसबीओ)

स्विफ्ट एक एकीकृत वेब सक्षम मैसेजिंग सॉफ्टवेयर है जो केंद्रीय रूप से चलता है और इंटरफेस चैनलों और शाखाओं द्वारा उपयोग किया जाता है, जिससे वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों का इलेक्ट्रॉनिक आदान-प्रदान संभव होता है.

स्विफ्ट नेटवर्क पर सीमा पार लेनदेन को संभालने तथा संदेशों का सुचारू एवं पूर्ण सुरक्षित प्रसारण सुनिश्चित करने के लिए मुम्बई में केंद्रीकृत स्विफ्ट कार्यालय स्थापित किया गया है.

व्यापार वित्त समाधान-ट्रेड नेक्स्ट TRADE NXT

कारोबार वित्त प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण और पुनः डिजाइन के एक भाग के रूप में, आपके बैंक ने कारोबार वित्त समाधान अर्थात् ट्रेड नेक्स्ट की शुरुआत की है.

ट्रेड नेक्स्ट हमारे ग्राहकों के लिए एक अद्वितीय डिजिटल व्यापार सेवा प्लेटफ़ॉर्म है, जो कुशलतापूर्वक और उनकी सुविधा के अनुसार विदेशी मुद्रा लेनदेन करने में मदद करता है. यह प्लेटफ़ॉर्म निर्यात, आयात, गारंटी और प्रेषण सहित सभी प्रकार के व्यापार लेनदेन का समर्थन करता है.

प्रमुख विशेषताऐं:

- **सुविधा** – अपने घर या कार्यालय से सेवा का लाभ उठाएं, शाखाओं में जाने की आवश्यकता नहीं.
- **रात दिन सात दिन उपलब्धता** – व्यापार से संबंधित लेनदेन चौबीसों घंटे शुरू किया जा सकता है.
- **अनुकूलन** – वैयक्तिक डैशबोर्ड, अनुकूलित टेम्पलेट्स.
- **डिजिटलीकरण के माध्यम से कागज रहित बैंकिंग** – सभी व्यापार लेनदेन के प्रबंधन के लिए समर्पित पोर्टल, सलाह और स्विफ्ट संदेशों की स्वचालित मेलर सूचनाएं.
- **प्रक्रिया सुधार** – लेनदेन आरंभ करने और संसाधित करने के लिए एआई और ओसीआर प्रौद्योगिकियों द्वारा संचालित (कार्यान्वयन प्रगति पर है).
- **दक्षता** – डिजिटलीकरण और केंद्रीकरण के कारण टीएटी में पर्याप्त सुधार.
- **संबंध प्रबंधक** – समर्पित संबंध प्रबंधकों के माध्यम से बेहतर ग्राहक सेवा.
- **अनुपालन** – अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ-साथ विनियामक मानदंडों और प्रक्रियाओं का अनुपालन करना.

फेमा लेखा-परीक्षा

सीएसबीओ, व्यापार वित्त प्रसंस्करण बैक ऑफिस सहित विदेशी मुद्रा लेनदेन में सौदा करने के लिए अधिकृत शाखाएं (प्राधिकृत डीलर) फेमा अनुपालन ऑडिट के अधीन हैं.

केवाईसी/एएमएल-सीएफटी उपाय

आपका बैंक पूरे बैंक में केवाईसी मानदंड/दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए व्यापक कदम उठा रहा है. बैंक के पास केवाईसी पर मौजूदा आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुरूप अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी)

मानकों, धन शोधन निरोधक (एएमएल) और आतंकवाद के वित्तपोषण से निपटने (सीएफटी) उपायों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है.

बैंक द्वारा आयोजित कार्यशालाएं / कार्यक्रम

- फेडरेशन ऑफ इंडस्ट्रियल एंड कमर्शियल ऑर्गनाइजेशन (एफ़आईसीओ) ने हमारे बैंक के सहयोग से निर्यातक जागरूकता शिविर का आयोजन किया.

❖ देश में निर्यात वृद्धि को बढ़ावा देने में योगदान के लिए एफ़आईईओ ने बैंक को लगातार 2 वर्षों तक "निर्यात उत्कृष्टता स्वर्ण पुरस्कार" से सम्मानित किया है.

डिजिटलीकरण पहल

आपका बैंक अपने मूल्यवान ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों को पूरा करने के लिए कुशल और सुरक्षित वित्तीय समाधान प्रदान करते हुए नवाचार और सहयोग करना जारी रखा है.

फोकस में पहल और लाभ:

व्योम मोबाइल ऐप के माध्यम से जावक एवं आवक धन प्रेषण:

- मोबाइल ऐप/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से खुदरा सीमा पार धन प्रेषण की सुविधा प्रदान करता है.
- सुव्यवस्थित डिजिटल प्रक्रियाओं के माध्यम से निर्धारित समय अवधि (टीएटी) को महत्वपूर्ण रूप से कम किया जाता है.

14 ट्रेजरी परिचालन

- बैंक के कॉर्पोरेट लक्ष्य के अनुरूप एक विवेकपूर्ण चलनिधि प्रबंधक के रूप में कार्य करने के लिए, ट्रेजरी का लक्ष्य नीति दिशानिर्देशों के अनुसार ऋण, बाजार और चलनिधि जोखिमों का प्रबंधन करते हुए इष्टतम लाभ उत्पन्न करना है. विभिन्न अल्पकालिक मुद्रा बाजार साधनों और विदेशी मुद्रा बाजार द्वारा बेहतर नकदी प्रबंधन. उचित संशोधित अवधि के साथ एक उचित एसएलआर और गैर-एसएलआर निवेश पुस्तक को बनाए रखने से हमें अपनी लाभप्रदता बढ़ाने में मदद मिलेगी.
- उच्च पूंजी-गहन उपकरणों को कम करके अपने बैंक की पूंजी का संरक्षण करें तथा कम पूंजी-गहन उपकरणों का लाभ उठाकर एनआईएम और आरओसीई में वृद्धि करें.

14.1 ट्रेजरी कार्यनीति:

- उचित/अनुकूल ब्याज दर अवधि के दौरान एक बड़ी निवेश बही बनाएं और स्वीकृत नीति के अनुसार एम-अवधि बनाए रखें. यह ट्रेजरी लाभ का एक स्रोत होगा.
- वित्तीय बाजार में सभी उपलब्ध अंतरपणन अवसरों का पता लगाना, जैसे विदेशी मुद्रा बनाम मुद्रा बाजार, दिनांकित प्रतिभूतियां बनाम ब्याज दर वायदा (आईआरएफ), दिनांकित प्रतिभूतियां बनाम ओवरनाइट इंडेक्स स्वैप (ओआईएस), दीर्घकालिक राजकोषीय देयताएं बनाम संरचित व्युत्पन्न आदि.
- प्रत्येक स्तर पर समग्र दक्षता स्तर में सुधार के लिए एसीआई डीलिंग प्रमाणन, ट्रेडिंग गेम में निपुणता आदि जैसे विभिन्न आंतरिक और बाह्य प्रशिक्षण के माध्यम से जनशक्ति को मजबूत करना.
- बैंक के नए ग्राहकों को ऑन-बोर्डिंग में और नए एवं पुराने ग्राहकों को सहज अनुभव प्रदान करने हेतु प्रभावी उपयोग के लिए ट्रेजरी बिक्री टीम को मजबूत करना. हम पीडी कारोबार को गतिशील बनाने के लिए बिक्री टीम का विस्तार भी कर रहे हैं.

14.2 2023-24 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान प्रमुख मापदंडों पर ट्रेजरी कार्यनिष्पादन का लक्ष्य बनाम उपलब्धि निम्नानुसार हैं:

(रु. करोड़ में)

विवरण	वि.व. 2022-23 हेतु वास्तविक आंकड़े	वि.व. 2023-24 हेतु वास्तविक आंकड़े
ब्याज आय	24,438.39	28,406.49
एमटीएम गेन सहित निवेश के बिक्री पर लाभ	1083.00	1,940.02
विनियम लाभ (फॉरेक्स)	813.00	963.79
कुल ट्रेजरी आय	**26,334.39**	**31,310.30**

14.3 वर्ष के दौरान नई पहल:

ऋण सिंडिकेशन:

ट्रेजरी शाखा कॉर्पोरेट्स/एनबीएफ़सी को उनके बॉण्ड जारी करने के बारे में सलाह देती है और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/वित्तीय संस्थानों/ एनबीएफ़सी/ कॉर्पोरेट्स के बॉण्ड/डिबेंचर में भाग लेकर ऋण सिंडिकेशन गतिविधि भी करती हैं.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, आपके बैंक ने कुल रु.4.56 करोड़ की अरेंजर शुल्क अर्जित की है. प्राइम डेटाबेस (प्राइमरी मार्केट मॉनिटर) के अनुसार 01 अप्रैल, 23 से 31 मार्च, 24 की अवधि के लिए, आपके बैंक को कुल निर्गमों के 12.4% शेयर के साथ 16वां स्थान प्राप्त हुआ. प्राइम डेटाबेस के अनुसार 31 मार्च, 2023 को समाप्त पिछले वर्ष के दौरान आपके बैंक की रैंकिंग में सुधार हुआ है, जो कुल निर्गमों में 1.3% की हिस्सेदारी के साथ 29वें स्थान पर था.

14.4. वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान नियोजित नई पहल

डीलिंग रूम ट्रेडिंग सिस्टम का उन्नयन:

डीलिंग रूम सिस्टम के उन्नयन के लिए विक्रेता पहचान की प्रक्रिया पूरी हो गई है, विक्रेताओं के साथ नियम और शर्तें यथाशीघ्र फ़ाइनल होंगी. इससे ट्रेजरी की दक्षता में सुधार के लिए उन्नत प्रणालियों के साथ डीलिंग रूम का सुचारू संचालन होगा.

बॉण्ड एफआरए/फ्यूचर डेस्क की स्थापना:

बैंक ने एक समर्पित संरचित डेरिवेटिव डेस्क स्थापित करने की योजना बनाई है जो ग्राहकों को अपने जोखिमों को अधिक कुशलतापूर्वक और वास्तविक समय के आधार पर कम करने में मदद करेगी. इससे आपके क्रेडिट वर्टिकल को संरचित डेरिवेटिव की मदद से संरचित ऋण उत्पादों द्वारा ग्राहकों को उधार लेने की लागत को कम करने में भी मदद मिल रही है.

मौजूदा ग्राहक कारोबार में हिस्सेदारी बढ़ाना और नए ग्राहकों को शामिल करना:

ट्रेजरी रिलेशनशिप समूह मौजूदा ग्राहकों के साथ-साथ नए ग्राहकों के अधिग्रहण से एफएक्स कारोबार को आगे बढ़ाएगा; ग्राहक के लिए व्हाइट लेबल स्क्रीन एफएक्स वॉल्यूम बढ़ा सकता है; कारोबार वित्त समाधान (फिनस्ट्रा) दस्तावेज़ हैंडलिंग के लिए ग्राहकों को लचीलेपन के कारण अधिक एफएक्स कारोबार प्रदान करेगा.

14.5. पुरस्कार / सम्मान:

1. वित्तीय वर्ष 2023-24 में 360टी (फ़ॉरेक्स डॉयचे बोर्स ग्रुप) द्वारा शीर्ष कार्यनिष्पादन करने वाला सदस्य बैंक होने के लिए.
2. एनएसई द्वारा वित्तीय वर्ष 2023-24 में शीर्ष कार्यनिष्पादन करने वाला सदस्य बैंक होने के लिए.
3. बीएसई द्वारा वित्तीय वर्ष 2023-24 में शीर्ष कार्यनिष्पादन करने वाला सदस्य बैंक होने के लिए.
4. वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए एनएसई द्वारा करेंसी डेरिवेटिव और ब्याज दर डेरिवेटिव में सक्रिय भागीदारी.

15 आस्ति गुणवत्ता

कार्यनिष्पादन का सार:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान जिन शेयरधारकों ने उचंत निलंब डीमैट खाते से अपने शेयर का दावा किया है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान बैंक की नकद वसूली और अपग्रेडेशन, अन्य वसूली के विवरण निम्नानुसार है:

एनपीए प्रवृतियों के विवरण निम्नानुसार है:

(रु. करोड़ में)

विवरण	वि. व. 2023-24
दि. 31.03.2023 तक जीएनपीए	60987
दि. 31.03.2024 तक जीएनपीए	43098
नकद वसूली	7289
वसूल हेतु शेष ब्याज की वसूली	3065
बट्टे खाते डाले गए खातों में वसूली	3988
सकल नकद वसूली	14342
अपग्रेडेशन	4213
सकल नकद वसूली+ अपग्रेडेशन	18555
% सकल एनपीए	4.76

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान की गई डिजिटल पहल:

यूनियन सरस:

- भारतीय बैंक नीलामी बंधक संपत्ति सूचना (आईबीएपीआई) पोर्टल के तहत आम नीलामी मंच यानी ईबिक्रय पर संपत्तियों को प्रदर्शित करना, आईबीए द्वारा पूरे वित्तीय वर्ष के लिए मासिक आधार पर पूर्व निर्धारित तिथियों पर शुरू किया गया है ताकि क्षेत्र पदाधिकारियों को नीलामी के लिए सभी योग्य संपत्तियों को प्रदर्शित करने हेतु सक्षम बनाया जा सके.
- ऋण वापसी नोटिस, डीआरटी मॉड्यूल, सरफेसी मॉड्यूल, प्रतिभूतियों का मूल्यांकन, सिविल वाद, वाहन ऋण एनपीए, इरादतन चूककर्ता और गैर-इरादतन चूककर्ता की घोषणा, लोक अदालत मॉड्यूल लाइव हैं.
- अपील मॉड्यूल, वसूली एजेंटों/प्रवर्तन एजेंटों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा, राजस्व वसूली अधिनियम मॉड्यूल विकासाधीन हैं.

ऑनलाइन एकमुश्त समझौता निपटान (ई-ओटीएस):

- रु.25 लाख तक के गैर-आरक्षित एनपीए ऑनलाइन ओटीएस मंजूरी और क्लोज़र के लिए पात्र हैं.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान शुरू की गयी वसूली कार्यनीतियाँ:

- एनसीएलटी के सभी मामलों की बारीकी से निगरानी करना/ एनसीएलटी मामलों पर क्षेत्र को त्वरित समाधान/सूचना प्रदान करना.
- 100% प्रावधान किए गए खातों में वसूली को बढ़ावा देने के लिए, 100% प्रावधान किए गए खातों की सूची विशिष्ट लक्ष्य के साथ

फील्ड में साझा की जाती है. इसके अलावा, इन खातों में दैनिक वसूली को निगरानी के उद्देश्य से फ़ील्ड के साथ साझा किया जाता है.

- सभी पात्र खातों में 100% वाद दाखिल करना सुनिश्चित करना. अधिक वसूली हेतु कानूनी कार्रवाइयों को तेज करने के लिए "लीगल मसल्स - 2.0" नामक एक अभियान शुरू किया गया है. इसे विधि अधिकारियों, प्राधिकृत अधिकारियों, अधिवक्ताओं और प्रवर्तन एजेंटों द्वारा संचालित किया जाएगा.
- सरफेसी गतिविधियों पर लगातार ध्यान केंद्रित किया गया, विशेष रूप से सभी पात्र संपत्तियों की नीलामी बिक्री सुनिश्चित की गई.
- अखिल भारतीय स्तर पर साप्ताहिक मेगा वसूली शिविरों का आयोजन किया जाता रहा है.
- बड़े एनपीए के निपटान/नियमितीकरण के लिए अधिकारियों द्वारा नियमित क्षेत्र दौरे की योजना बनाई गई है.
- बकाया ओटीएस राशि की वसूली के लिए अंका/क्षेका/शाखा से अनुवर्ती कार्रवाई की गयी.
- शाखाओं/क्षेत्रों की सहायता करने और उन्हें सक्षम बनाने के लिए, प्रत्येक क्षेत्र की जवाबदारी वर्टिकल के अलग-अलग अधिकारी को सौंपी गयी है.
- क्षेत्र को पूर्ण और त्रुटि रहित ओटीएस प्रस्ताव प्रस्तुत करने में सक्षम बनाने के लिए, एक चेकलिस्ट परिचालित की गई है. इससे ओटीएस अनुमोदन का समय कम हो जाएगा.
- बैंक नए स्लिपेज से बचाव पर जोर देता रहा है और यह स्लिपेज को एक निर्धारित सीमा के भीतर रखने तथा एनपीए के स्तर को लगातार कम करते रहने के लिए वसूली/अपग्रेडेशन पर सख्ती से ध्यान केंद्रित करेगा.
- बैंक द्वारा एआरसी/एनबीएफसी/बैंक/एफआई को एनपीए खाते बेचने के अपने प्रयास में तेजी लाई जाएगी.
- उच्च स्तरीय एनपीए को एनएआरसीएल को त्वरित हस्तांतरण के लिए हमारा वर्टिकल अन्य ऋणदाताओं के साथ निरंतर संपर्क में है.
- वसूली संबंधी कार्यों में रिकवरी एजेंट/बीसी/बीएफ का उपयोग बढ़ाना.
- महाप्रबंधक/उप महाप्रबंधक/सहायक महाप्रबंधकों द्वारा सैमबी और एआरबी के कार्यनिष्पादन की नियमित समीक्षा.

16 रिलेशनशिप बैंकिंग

आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान तृतीय पक्ष उत्पादों के वितरण के माध्यम से रु. 388.50 करोड़ की आय अर्जित की है.

(रु. करोड़ में)

कारोबार मापदंड	वित्तीय वर्ष 2022-23 वास्तविक आंकड़े	वित्तीय वर्ष 2023-24 वास्तविक आंकड़े	उपलब्धि % में
जीवन बीमा	233.69	278.40	63.13%
गैर-जीवन बीमा	50.76	29.76	33.82%
स्वास्थ्य बीमा	49.13	54.49	57.35%
म्यूचुअल फंड	19.77	20.80	54.74%
मर्चेन्ट बैंकिंग विभाग	6.93	5.06	-
कुल आय	**360.29**	**388.50**	**58.69%**

वर्ष के दौरान किए गए पहल

- बैंक के एचएनआई ग्राहकों की निवेश जरूरतों को पूरा करने के लिए सम्पदा प्रबन्धकों को नियुक्त करने की प्रक्रिया शुरू की गयी है.
- जीवन बीमा और स्वास्थ्य बीमा चैनल भागीदारों द्वारा कमीशन संरचनाओं को ऊर्ध्वगामी रूप से संशोधित किया गया.
- सभी मौजूदा चैनल भागीदारों के साथ कॉर्पोरेट करारनामों का नवीनीकरण किया गया.
- क्रेडिट लाइफ इंश्योरेंस कारोबार की सोर्सिंग में इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी का आगमन.
- बीमा तथा म्यूचुअल फंड उत्पादों और संबंधित बाजार विकास के लिए गृह-पत्रिका प्रकाशित करने की प्रक्रिया शुरू की गई.
- एसयूडी लाइफ, इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी, केयर हेल्थ, मणिपाल सिग्ना, बजाज आलियांज, चोला एमएस और यूनाइटेड इंडिया इन्शुरेंस कंपनी के बीमा उत्पादों को डिजिटल चैनलों के माध्यम से खरीद के लिए उन्हें व्योम ऐप में शामिल किया गया.
- शाखा पोर्टल (यूनियन इन्वेस्ट) के माध्यम से म्यूचुअल फंड निवेश को लाइव किया गया
- शाखा पोर्टल (यूनिश्योर) के माध्यम से बीमा उत्पाद की खरीदारी लाइव कर दी गई
- व्योम ऐप पर राष्ट्रिक स्वर्ण बॉण्ड को ऑनबोर्ड करने की प्रक्रिया चल रही है.

- आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुपालन में राष्ट्रिक स्वर्ण बॉण्ड सदस्यता राशि के भुगतान प्रक्रिया को प्रत्यक्ष डेबिट से ग्रहणाधिकार-आधारित डेबिट में बदलने का अनुरोध किया है. यह प्रक्रिया विकासाधीन है और जल्द ही इसे लाइव कर दिया जाएगा.
- फ़िनेकल में राष्ट्रिक स्वर्ण बॉण्ड के लिए खाता विवरण अपडेट करने का एक विकल्प विकसित किया गया है, जिससे भौतिक आवेदन भेजने की मैन्युअल प्रक्रिया समाप्त हो गई है.

शुरू किए गए नए उत्पाद:

- **यूनियन सुपर टॉप-अप स्वास्थ्य बीमा:** मणिपाल सिग्ना स्वास्थ्य बीमा कंपनी की ओर से यूनियन सुपर टॉप अप स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी आपके बैंक के माध्यम से वेतन/पेंशन पाने वाले कॉर्पोरेट वेतनभोगी खाताधारकों और पेंशनभोगियों तथा और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कर्मचारियों के लिए लॉन्च की गई है.
- **यूनियन पिंक 2.0:** उन्नत सुविधाओं के साथ महिलाओं हेतु मणिपाल सिग्ना की कैंसर योजना लॉन्च की गयी है.
- **डबल्यूएपी बीमा 2.0:** बैंक के कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के स्वामित्व वाले वाहनों के लिए बजाज आलियांज द्वारा विशेष मोटर बीमा योजना शुरू की गयी है.
- **एनएफओ लॉन्च:** तीन एनएफओ (यूनियन बिजनेस साइकिल फंड, यूनियन चिल्ड्रेन फंड और यूनियन इनोवेशन एंड अपॉर्चुनिटीज फंड) लॉन्च किए गए.

डिजिटल पहल:

1. मैसर्स फिनटेक ब्लू सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड ने मोबाइल ऐप और शाखा पोर्टल पर डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित किया है. ऑनबोर्ड किए जाने वाले कुल 50 उत्पादों में से, एसयूडी लाइफ, इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी, केयर हेल्थ, मणिपाल सिग्ना, बजाज एलियांज, चोला एमएस और यूनाइटेड इंडिया लाइफ इंश्योरेंस कंपनी के 34 बीमा उत्पादों को दिनांक 31.03.2024 तक लाइव किया जा चुका है.
2. राष्ट्रिक स्वर्ण बॉण्ड को व्योम एप्प पर ऑनबोर्ड करने की प्रक्रिया चल रही है.
3. म्यूचुअल फंड निवेश के लिए 17 एएमसी द्वारा शाखा पोर्टल (यूनियन इन्वेस्ट) को लाइव किया गया.

17 सरकारी कारोबार

- सभी वित्तीय संस्थानों के अंतर्गत प्रदान किए जाने वाले पीएफआरडीए-द गेम चेंजर्स पुरस्कार व सम्मान हेतु यूनियन बैंक ऑफ इंडिया "स्टार परफॉर्मर-प्रथम श्रेणी" के रूप में उभरा हैऔर पीएफ़आरडीए, वित्त मंत्रालय द्वारा कार्यपालक निदेशक, 5 अंचल प्रमुखों, 5 क्षेत्रीय प्रमुखों, नोडल अधिकारी, 10 शाखाओं और 15 अन्य कर्मचारियों को प्रथम वर्ग में विजेता के रूप में पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हुए हैं.
- वर्ष-दर-वर्ष 102% की वृद्धि हासिल करते हुए 5,82,383 लघु बचत खाते खोले गए और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के तहत सरकार की पहल में योगदान दिया गया.
- केंद्रीय विद्यालय को शुल्क संग्रहण के लिए बीबीपीएस प्लेटफॉर्म पर शामिल किया गया. इससे हम जो पीजी सुविधा प्रदान करने के लिए पेमेंट एग्रीगेटर को दे रहे हैं, उसमें हमारी लागत कम हो जाएगी.
- संबंधित विभाग के सहयोग से डेबिट कार्ड एवं प्रीपैड कार्ड के जरिए नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड सुविधा कार्यान्वित की गई. एनसीएमसी के लिए सरल एवं झंझट-रहित ग्राहक जर्नी सुनिश्चित करने हेतु, हमारे डिजिटल बैंकिंग चैनल-इंटरनेट बैंकिंग एवं व्योम के माध्यम से विभिन्न एनसीएमसी सेवाओं को सक्षम किया गया है.
- भारतीय वायुसेना-एयरफोर्स वारियर्स और अग्निवीरों, भारतीय नौसेना और तटरक्षक कर्मचारियों के साथ वेतन, पेंशन और अन्य खुदरा ऋण के लिए सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया गया.
- पोर्ट बकाया संग्रहण के लिए एनएलपी मरीन पोर्टल के साथ सफलतापूर्वक एकीकृत किया गया और 13 बंदरगाहों में से 8 बंदरगाहों के लिए ऑनलाइन शुल्क/प्रभार संग्रहण के लिए सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए.
- विभिन्न संस्थानों के अंतर्गत भुगतान गेटवे को समर्थित करना यथा राष्ट्रीय पात्रता सह प्रवेश परीक्षा (नीट), नेताजी सुभाष प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय, डीएमआरसी, निफ्ट भुवनेश्वर और शिलांग, ओडिशा श्रम आयोग, ओडिशा खनन निगम, केरल राज्य पेय पदार्थ, केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड, इटावा सफारी पार्क समिति, कर्नाटक हाउसिंग बोर्ड, पनवेल नगर निगम, हिंदुस्तान लाइफ केयर लिमिटेड आदि.

- वरिष्ठ नागरिक बचत योजना खाते को इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से खोलने की सुविधा.
- कर्मचारी बीमा अंशदान के संग्रह हेतु श्रम और रोजगार मंत्रालय के तहत कर्मचारी राज्य बीमा निगम के साथ एकीकरण और सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर.
- आपके बैंक पेंशनभोगियों के लिए समर्पित वेब पोर्टल का विकास.

18. मानव संसाधन प्रबंधन

आपका बैंक अपनी सबसे मूल्यवान संपत्ति यानी अपनी मानव पूंजी में निवेश करके एक सर्वोत्तम रोजगार अनुभव प्रदान करने को प्राथमिकता देता है. अपने लोगों की प्रक्रियाओं को लगातार विकसित करते हुए, बैंक ने उद्योग-अग्रणी अनुभव प्रदान करने का प्रयास किया है. पूरे वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, कार्यबल सशक्तिकरण को बढ़ावा देने और कॉर्पोरेट उद्देश्यों को प्राप्त करने के साथ-साथ स्वचालन और डिजिटलीकरण प्रयासों को स्थिर करने पर जोर दिया गया है, ताकि यह निर्बाध रूप से कार्य कर सके.

यूनियन प्रेरणा परियोजना (एकम):

एकम मोबाइल एप्प: एकम मोबाइल एप्लिकेशन को बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए 24*7, कभी भी, कहीं भी, एचआर आवश्यकताओं और कार्यनिष्पादन दृष्टिकोण को पूरा करने के लिए लॉन्च किया गया है. एकम मोबाइल एप्प को कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा, टीम के सदस्यों के निष्पादन की समीक्षा, कर्मचारियों के लिए रिवार्ड पॉइंट्स और कर्मचारियों के कौशल उन्नयन के लिए प्रासंगिक प्रशिक्षण तक पहुंच जैसी कई अंतर्निहित सुविधाओं के साथ विकसित किया गया है.

कम्यूनिटी कनेक्ट: कम्युनिटी कनेक्ट टूल, जो एक सामुदायिक जुड़ाव का मंच है, को विभिन्न विषयों पर कर्मचारियों के बीच सक्रिय चर्चा चलाने - चाहे वह कार्यालय-व्यापी कार्यक्रम, कार्यकल वर्षगाँठ, कर्मचारी पदोन्नति या अन्य के लिए शुरू किया गया है. कम्युनिटी कनेक्ट टूल का लक्ष्य है:

1. यह कर्मचारियों के लिए उनके सहकर्मियों की उपलब्धियों की सराहना करने और जश्न मनाने के लिए एक बैंक-व्यापी एकल मंच होगा, जिससे कि कर्मचारियों के बीच परितोष की संस्कृति को मजबूती मिलेगी.
2. निरंतर कर्मचारी जुड़ाव बढ़ाएं और सिस्टम-जनरेटेड के साथ-साथ उपयोगकर्ता-जनरेटेड पोस्ट के माध्यम से नेटवर्क के लिए एक अवसर प्रदान करें.

पुरस्कार व सम्मान

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया पिछले कुछ वर्षों में बैंक के सांस्कृतिक और मानव संसाधन ढांचे में लाए गए महत्वपूर्ण बदलावों के साथ डिजिटल एचआर समाधान, स्वचालन और बेहतर कर्मचारी अनुभव के लिए मानक स्थापित करने में सक्षम रहा है. इस परिवर्तन ने उद्योग को व्यापक पहचान प्रदान किया है.

हमारा पुरस्कार व सम्मान कार्यक्रम एक विशेष कार्यनीतिक पहल है जिसे किसी संगठन के भीतर कर्मचारियों के प्रयासों, उपलब्धियों और योगदान की पहचान करने और सराहना करने के लिए डिज़ाइन किया गया है. यह संगठन के मिशन और विजन के प्रति व्यक्तियों और टीमों को उनके उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन, समर्पण और प्रतिबद्धता हेतु सराहना करने और प्रेरित करने के लिए उपाय के रूप में कार्य करता है. हमारी पुरस्कार व सम्मान संरचना उद्देश्यपूर्ण, समावेशी और सर्वश्रेष्ठ प्रतिभा को आकर्षित करने और उसे बनाए रखने के उद्देश्य के साथ कार्मिकों के कार्यनिष्पादन से जुड़ी हुई है. इस ढांचे में, सभी अधिकारियों चाहे वो किसी भी वेतनमान या भूमिका में हो, वे कार्यनिष्पादन प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से तैयार अपने वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन स्कोर के आधार पर पुरस्कार के लिए पात्र होंगे.

पुरस्कार व सम्मान प्रशंसा, सम्मान भावना और उत्कृष्टता की संस्कृति को विकसित करता है जहां कर्मचारियों को उत्कृष्टता प्राप्त करने और एक दूसरे का समर्थन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है. साथ ही, ये पहल एक सकारात्मक और संतुष्टिदायक कार्य वातावरण तैयार करके कर्मचारी प्रतिधारण के दर को बढ़ाती हैं जहां कर्मचारी स्वयं को मूल्यवान और आभारी महसूस करते हैं.

नए आर & आर ढांचे में, तीन पुरस्कार हैं:

- **दि ऐस परफॉर्मर रिवॉर्ड** कार्यनिष्पादन-आधारित पुरस्कार है जो कारोबार उत्कृष्टता की उपलब्धि के लिए प्रदान किया जाता है. माप-योग्य कार्यनिष्पादन केआरए हेतु वस्तुनिष्ठ पीएमएस स्कोर के आधार पर इसकी गणना की जाती है. इस पुरस्कार का उद्देश्य परिणाम-उन्मुख भूमिकाओं और केआरए के साथ जोड़कर व्यवसाय को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करना है.
- तिमाही हेतु द **पिनेकल परफॉर्मर** पुरस्कार एक नामांकन-आधारित पुरस्कार है. वर्टिकल / अंचल /क्षेत्र /शाखा प्रमुख क्रमशः अपने वर्टिकल /अंचल /क्षेत्र /शाखा से कर्मचारियों को नामांकित कर सकते हैं. यह पुरस्कार कर्मचारियों को विभिन्न कारकों के आधार पर दिया जाएगा, जिसमें धोखाधड़ी का पता लगाना, नुकसान को कम करना, असाधारण सहयोग का निष्पादन, तिमाही में असाधारण उपलब्धि आदि शामिल हैं, लेकिन इसके निर्धारण की सीमा इन्हीं तक सीमित नहीं है.
- **स्पॉटलाइट शाइनिंग स्टार** पूरी यूनिट को दिया जाने वाला एक यूनिट-आधारित पुरस्कार है. यह पुरस्कार एक निश्चित अवधि के दौरान किसी विशेष पैरामीटर लिए चलाए गए अभियान की उपलब्धि पर केंद्रित होता है.

नए डिजिटल आर&आर ढांचे का उद्देश्य एक समग्र प्रणाली स्थापित करना है जो पारदर्शिता, लचीलापन को प्रोत्साहित करती है और कार्यस्थल पर पक्षपात से बचती है. नया आर&आर कार्यक्रम एक डिजिटल टूल के माध्यम से कार्यान्वित किया गया है. यह डिजिटल टूल कर्मचारियों को बैंक-व्यापी लीडर बोर्ड पर जांच करने, प्रमाणपत्र डाउनलोड करने, पॉइंट्स एकत्रित करने और पुरस्कार रिडीम करने आदि की अनुमति देता है. एक रिवॉर्ड एग्रीगेटर अर्थात. मेसर्स लॉयल्टी सॉल्यूशंस एंड रिसर्च प्राइवेट लिमिटेड (ब्रांड नामः ज़िलियन) को सम्पूर्ण रिवॉर्ड प्रतिदेयता इकोसिस्टम के लिए नियुक्त किया गया है.

डीईआई पहलः विविधता, साम्यता और समावेशन की संस्कृति को विकसित करने के लिए विभिन्न क्षेत्रों और अंचलों में साम्यता स्थापित करते हुये बैंक कार्यबल विविधता के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक ने कर्मचारियों को अपनी समस्याओं/शिकायतों को रखने/ बैंक के भीतर होने वाले किसी भी प्रकार के भेदभाव या कदाचार के खिलाफ चेतावनी देने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए अपने कर्मचारियों द्वारा रिपोर्टिंग के मामलों में विभिन्न एस्केलेशन तंत्र/नीतियां प्रस्तुत की हैं जैसे एचआर आपके द्वार पोर्टल, व्हिसल ब्लोअर नीति, कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और निवारण पर रिपोर्टिंग तंत्र, समान अवसर नीति आदि.

एम्पावर हर और पावर हिमः एम्पावर हर और पावर हिम समितियां पुरुषों और महिलाओं के कैरियर पथ में लिंग आधारित मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए बनाई गई है. इन समितियों के सदस्य समूहबद्ध विशिष्ट मुद्दों को लेकर कर्मचारियों तक पहुंच रहे हैं, जैसे कर्मचारियों का पदोन्नति के लिए उपस्थित नहीं होना, कर्मचारियों द्वारा करियर की प्रगति में समस्याओं, बाधाओं आदि का सामना करना. इन समितियों द्वारा विभिन्न सीएसआर पहल और अभियान भी शुरू किए गए हैं, जिससे बैंक को कारोबार के अवसर जुटाने में मदद मिली है.

कर्मचारी सहायता कार्यक्रमों के माध्यम से वेलनेस को बढ़ावा देना

बैंक की स्वास्थ्य एवं सहभागिता की कार्यनीति कर्मचारियों की शारीरिक, मानसिक, भावनात्मक और आध्यात्मिक जैसे संपूर्ण स्पेक्ट्रम हितों का समाधान करती है. बैंक ने नवंबर, 2023 में M/s.1to1help.net प्राइवेट लिमिटेड के साथ साझेदारी में एक **"कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (ईएपी) – यूनियन स्वर (वेलनेस सहायता एवं रिजिलीन्स)"** शुरू किया है. इस कार्यक्रम के माध्यम से बैंक न सिर्फ अपने कर्मचारियों के लिए बल्कि उनके आश्रितों को भी जब भी आवश्यकता हो, शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य के लिए जरूरी मदद और सहायता प्रदान करने में सक्षम हो पाया है.

इस कार्यक्रम के माध्यम से कर्मचारियों और उनके आश्रित परिवार के सदस्यों को वित्तीय अस्थिरता, कार्य संबंधों में सुधार, कार्यनिष्पादन में सुधार, मानसिक स्वास्थ्य, व्यावसायिक दवाब, जीवन के किसी घटना से उत्पन्न कुंठा आदि जैसे समस्याओं से निपटने के लिए परामर्श सहायता के माध्यम से लाभान्वित किया गया. इन आपसी संवादों के माध्यम से हम कर्मचारियों द्वारा सामना किए जाने वाले कुछ प्रमुख समस्याओं की पहचान करने में सक्षम हुए हैं जो कि उत्कंठा, पारस्परिक और संबंधों में टकराव, कार्य-जीवन संतुलन, अस्पष्ट विचार, नकारात्मक सोच, वैवाहिक जीवन में क्लेश आदि हैं. कर्मचारियों को नियमित परामर्श द्वारा कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य में सुधार, अनुपस्थिति में कमी, कार्य पर उत्पादकता में वृद्धि, कर्मचारियों में दवाब के स्तर में कमी होगी जिससे बैंक को लाभ मिलेगा. केंद्रीय कार्यालय के कर्मचारियों के लिए डेस्क योग, विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा कर्मचारियों के लिए योग सत्र भी आयोजित किए गए हैं. कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के लिए प्रत्येक रविवार को विशेष योग अभियान चलाया जा रहा है.

कर्मचारियों के लिए वेलनेस वेबिनार कार्यक्रमों की एक श्रृंखला - "किसी विशेषज्ञ के साथ जर्नलिंग", "कार्यस्थल पर अनुकूलनीयता बनाए रखना", "कार्य जीवन संतुलन से परे -कार्य जीवन एकीकरण में आगे बढ़ना" भी आयोजित की गई है, जिसमें देश भर से बड़ी संख्या में भागीदारी देखी गयी. हमारे एल&डी विभाग ने वेलविंग पर वेबिनार की एक श्रृंखला भी आयोजित की है. दवाब प्रबंधन पर वेबिनार भी आयोजित किया गया. यूएलए पीपल एक्सीलेंस ने कर्मचारियों की भागीदारी को प्रोत्साहित करने के लिए क्लासरूम प्रशिक्षण कार्यक्रम "वेलकमिंग वेलनेस" शुरू किया है. स्वास्थ्य कल्याण और दवाब प्रबंधन पर विभिन्न एल&डी पहल ने कर्मचारियों को थकान से उबरने और कार्य-जीवन संतुलन का प्रबंधन करने में मदद की है.

ज्ञानार्जन एवं विकास : (एल&डी)

बैंक ने सतत ज्ञानार्जन की संस्कृति को बढ़ावा देने और बैंक के विजन को पूर्ण करने के लिए कौशल के साथ भविष्य के लिए एक तैयार प्रतिभा पूल का निर्माण करने के उद्देश्य से पिछले वित्तीय वर्ष के अपने ज्ञानार्जन एवं विकास कार्यप्रणाली को पुनर्निर्मित करने की यात्रा को जारी रखा है.

प्रत्येक यूनियनाइट तक सर्वोत्तम श्रेणी के संकाय नेटवर्क, प्रासंगिक सामग्री, बाहरी सहयोग और नवीन प्रशिक्षण डिजाइन की पहुंच हो, इसे सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने बड़ी मात्रा में अपने निवेश को जारी रखा है.

एल&डी इकाई ने ज्ञानार्जन के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए नई अध्ययन प्रबंधन प्रणाली "यूनियन विद्या" को जारी किया है. सर्वोत्तम अध्ययन परिणामों के लिए यूनियन विद्या में ई-बुक्स, पॉडकास्ट और ऑडियोबुक्स, सोशल लर्निंग प्लेटफॉर्म, माइक्रोलर्निंग मॉड्यूल,

वर्चुअल कार्यशाला आदि जैसी विभिन्न तकनीकों को इसमें शामिल किया गया है.

एल&डी इकाई ने इमर्सिव एज - एक वर्चुअल रियलिटी (वीआर) आधारित अनुभवात्मक प्रशिक्षण मॉड्यूल भी जारी किया है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने ग्राहकों को वर्चुअल लाउंज "यूनि-वर्स" के माध्यम से बैंकिंग प्रदान करने के लिए मेटावर्स प्लेटफ़ॉर्म पर कदम रखने वाला पहला भारतीय बैंक है.

बैंक ने उन्नत डिजिटल लर्निंग पाठ्यक्रमों हेतु लाइसेंस की सदस्यता के लिए अग्रणी डिजिटल लर्निंग प्लेटफ़ॉर्म प्रदाता "कोर्सेरा" के साथ भागीदारी की है, जो हमारे अधिकारियों को दुनिया भर के 275+ विश्वविद्यालयों के पाठ्यक्रमों में नामांकन करने का अवसर देगा. इसके अलावा, बैंक ने हमारे अधिकारियों को विभिन्न कॉर्पोरेट लीडरों से नेतृत्व वार्ता और पाठों तक विशेष पहुँच प्रदान करने के लिए इकोनॉमिक टाइम्स ग्रैंडमास्टर्स के साथ भागीदारी की है. इसके अलावा, बैंक ने 1 वर्ष की अवधि के लिए जेएआईआईबी और सीएआईआईबी के पाठ्यक्रम को समाविष्ट करने वाले ई-लर्निंग मॉड्यूल के लिए आईआईबीएफ़ के साथ भी भागीदारी की है.

कार्यबल के सीखने की यात्रा को सतत बनाए रखने के लिए, विभिन्न वेबिनार और लघु अवधि/दीर्घ अवधि के कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं. 1793 कर्मचारियों को बाहरी प्रशिक्षण दिया गया, जिसमें 327 अधिकारियों हेतु विदेशी प्रशिक्षण भी शामिल है. वेतनमान IV से वेतनमान VIII संवर्ग के 480 से अधिक अधिकारियों द्वारा 14+ नेतृत्व विकास कार्यक्रमों में भाग लिया गया.

यूनियन ज्ञानार्जन केन्द्रों ने वित्तीय वर्ष 2023-24 में 6700 से अधिक कर्मचारियों को समाविष्ट करते हुए कुल 249 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए. यूएलए ने 56000 से अधिक कर्मचारियों को कवर करते हुए 324 वर्चुअल कार्यक्रम/वेबिनार भी आयोजित किए. प्रतिभागियों के विभिन्न नवयुगीन कौशल में अपनी दक्षता को बेहतर बनाने के लिए प्रशिक्षण प्रणाली द्वारा 80 लाख से अधिक अध्ययन घंटे प्रदान किए गए. प्रति तिमाही प्रति कर्मचारी के औसत अध्ययन घंटों में वित्तीय वर्ष 22-23 में 24 घंटे से लेकर वित्तीय वर्ष 2023-24 के तीसरे तिमाही में 33 घंटे तक उल्लेखनीय सुधार हुआ है. यूएलए ने एमडीआई और आईएसबी के सहयोग से कार्यक्षेत्र विशिष्ट उन्नत प्रशिक्षण कार्यक्रम भी शुरू किए हैं.

अंचलीय ज्ञानार्जन केन्द्रों (जेडएलसी) ने 50,536 कर्मचारियों के लिए 1249 क्लासरूम प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं; 29,800 से अधिक कर्मचारियों के लिए 716 स्थानीय कार्यक्रम और 3369 कर्मचारियों के लिए 19 कार्यशालाएं आयोजित की गयी हैं.

एल&डी इकाई ने पाठ्यक्रम पश्चात मूल्यांकन (पीसीई) गुणात्मक मूल्यांकन किया और प्रशिक्षण के प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए चयनित कार्यक्रमों हेतु मात्रात्मक व्यावसायिक मापदंडों की पहचान की. 1 से 5 के पैमाने पर कक्षा प्रशिक्षण कार्यक्रमों की औसत रेटिंग (1 सबसे कम और 5 सबसे अधिक) के तहत यूएलए के लिए रेटिंग 4.69 और जेडएलसी के लिए 4.75 रही.

हमारे शोध अधिकारियों ने 63 शोध परियोजनाएं पूरी कीं. साथ ही, संकाय सदस्यों द्वारा 130 से अधिक केस स्टडी विकसित की गईं. कुल 118 संकाय सदस्यों ने प्रीमियम बाह्य संस्थानों में संकाय विकास कार्यक्रमों में भाग लिया. संकाय सदस्यों ने 316 बाह्य प्रमाणन पाठ्यक्रम भी पूरे किए, प्रतिष्ठित बाह्य पत्रिकाओं में 173 लेख प्रकाशित किए और एक पुस्तक की समीक्षा की. उन्होंने एनएएमसीएबीएस, बीआईआरडी, विशाखापत्तनम सहकारी बैंक आदि जैसे बाह्य संस्थानों में 33 सत्र भी संयोजित किए.

कुल 5336 कर्मचारियों ने 6762 बाह्य प्रमाणन पाठ्यक्रम पूरे किए, जबकि 2550 कर्मचारियों ने यूएलए द्वारा विकसित आंतरिक प्रमाणन पाठ्यक्रम पूरे किए.

एल&डी इकाई ने करियर विकास के लिए कर्मचारियों के प्रशिक्षण और विकास संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 'यूनियन लर्नथॉन' नामक एक विशेष शिक्षण श्रृंखला भी आयोजित की है. इसके अलावा, वित्तीय वर्ष के दौरान 280+ ई-लर्निंग मॉड्यूल जारी/अपडेट किए गए औरई-लर्निंग को बढ़ावा देने के लिए आयोजित ई-लर्नथॉन अभियानों में 30800+ कर्मचारियों ने भाग लिया. पूछताछ आधारित प्रशिक्षण सत्र (क्यूबीटीएस), यूबीआईक्यूयूई (मंथन) सत्र, क्रमबद्ध प्रशिक्षण कार्यक्रम (एसटीपी) और यूनियन मंच के माध्यम से सफलता की कहानियों/विचारों को साझा करने जैसी एमईटीए (मेगा एक्सपीरियंसियल ट्रेनिंग एक्शन) लर्निंग पहलों में भी कर्मचारियों की बढ़ती भागीदारी देखी गई. मेटा लर्निंग वास्तव में सबसे प्रभावी प्रशिक्षण दृष्टिकोण बन गया है, जिसमें अधिक सक्रिय भागीदारी, क्षेत्र से सुझाव आदि प्राप्त हो रहे हैं.

एल&डी इकाई ने कई डिजिटल लर्निंग चैनल शुरू किए हैं, जिनमें एल&डी यूट्यूब चैनल पर प्रेरक नेतृत्व वार्ता की मेजबानी, 200 से अधिक पॉडकास्ट, 135 से अधिक रेडियो प्रसारण, "लर्नकास्ट" शैक्षिक श्रृंखला के साथ-साथ "यूनिवर्सिटी" पोर्टल शामिल हैं, जो बैंक के इंट्रानेट पर विकसित और होस्ट किए गए सभी एल&डी संसाधनों तक पहुँचने के लिए एकल-स्थान समाधान है. एल&डी इकाई ने यूनियन स्टूडियो भी शुरू किया, जो पॉडकास्ट/नेतृत्व वार्ता आदि की रिकॉर्डिंग के लिए बेंगलुरु में एक अत्याधुनिक सुविधा है.

एल&डी इकाई ने अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस 2024 के अवसर पर "लुमिना"- अग्रणी यूनियनाइट्स, प्रेरक व्यक्ति, उल्लेखनीय उपलब्धियाँ नामक एक विशेष पत्रिका जारी की, जिसका उद्देश्य बैंक के विकास के साथ-साथ समाज के समग्र विकास में महिलाओं की भूमिका तथा योगदान और उस विकास के प्रति उनका आभार व्यक्त करना है. लैंगिक विविधता को बढ़ावा देने के लिए महिला कर्मचारियों के लिए एक विशेष नेतृत्व कार्यक्रम नियमित रूप से आयोजित किया जाता है.

बैंक को प्रतिष्ठित आईएसी कॉर्पोरेट अवार्ड्स 2023, एल&डी के माध्यम से व्यावसायिक उत्कृष्टता के लिए बीएमएल मुंजाल पुरस्कार और गोल्डन पीकॉक नेशनल ट्रेनिंग अवार्ड 2024 प्राप्त हुआ. बैंक को ईज़ 5.0 के "कर्मचारी विकास और शासन" कार्यसूची मद में भी प्रथम स्थान प्रदान किया गया.

राजभाषा:

बैंक के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों / अंचलों को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से 7 प्रतिष्ठित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए हैं. बैंक ने भारत सरकार के संस्कृति मंत्रालय के तत्वाधन में पासबान-ए-अदब का 'दुष्यंत सम्मान' और आशीर्वाद से 'उत्कृष्ट राजभाषा सम्मान' और 'राजभाषा गौरव पुरस्कार' भी प्राप्त किया है. मौलिक पुस्तक लेखन योजना के तहत बैंक ने 'डिजिटल बैंकिंग @ डिजिटल इंडिया' शीर्षक से हिंदी पुस्तक प्रकाशित की है. बैंक ने हिंदी में 'अनुपालन के विविध आयाम' पुस्तक भी प्रकाशित की है जो कि बैंकों में अनुपालन संस्कृति और उसके महत्व पर केंद्रित है.

बैंकों, बीमा कंपनियों और वित्तीय संस्थाओं के बीच हिंदी के प्रचार-प्रसार के लिए अखिल भारतीय हिंदी निबंध लेखन प्रतियोगिता 2023-24 आयोजित की गई थी. लोकसंपर्क पहल के तहत बैंक द्वारा विभिन्न ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक के कासा उत्पादों और वसूली उपायों पर प्रकाश डालते हुए तेलुगु, तमिल, उड़िया और कन्नड़ भाषाओं में नुक्कड़ नाटकों का आयोजन किया गया. इन नुक्कड़ नाटकों को 45 ग्रामीण शाखाओं में प्रदर्शित किया गया जिसमें कुल 4,489 दर्शक शामिल हुए.

अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस-2024 के अवसर पर बैंक के राजभाषा विभाग ने 'महिलाओं का सम्मान-राष्ट्र के विकास में योगदान' विषय पर कार्यशाला का आयोजन किया.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, बैंक को भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा देश भर में स्थापित विभिन्न नराकासों (नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों) से राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन के लिए 90 शील्ड/पुरस्कार प्राप्त हुए. देश भर में आयोजित हुए विभिन्न हिंदी प्रतियोगिताओं में आपके बैंक के कुल 359 स्टाफ-सदस्यों ने व्यक्तिगत पुरस्कार प्राप्त किया. डिजिटल केसीसी एसटीपी हिंदी और कन्नड़ भाषाओं में उपलब्ध है. सभी ग्राहकों के लिए एसएमएस सुविधा 13 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है. कॉल सेंटर की सुविधा भी 11 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है. मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन - 'व्योम' 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है. वर्ष के दौरान बैंक ने 'चालू खाता- हम सबको भाता', 'यूनियन मुस्कान' पर कार्टून पुस्तकें भी प्रकाशित किया है, जिनमें बैंक के उत्पादों पर प्रकाश डाला गया हैं.

आपके बैंक की तिमाही द्विभाषी कॉर्पोरेट गृह-पत्रिका 'यूनियन धारा' और बैंक की हिंदी गृह-पत्रिका 'यूनियन सृजन' को प्रतिष्ठित पब्लिक रिलेशन काउंसिल ऑफ इंडिया (पीआरसीआई) द्वारा क्रमशः 'सर्वश्रेष्ठ गृह-पत्रिका' श्रेणी में स्वर्ण पुरस्कार और 'सर्वश्रेष्ठ अंग्रेजी गृह-पत्रिका' श्रेणी में कांस्य पुरस्कार मिला है. बैंक की हिंदी गृह-पत्रिका "यूनियन सृजन" ने प्रतिष्ठित आशीर्वाद पुरस्कार भी जीता है. 'यूनियन धारा' में 'अमृतकाल और 'बैंकिंग', 'एमएसएमई' और 'विपणन' पर विशेषांक प्रकाशित किए गए हैं. यूनियन सृजन में 'भाषा' और 'महिला उद्यमिता' पर भी विशेषांक प्रकाशित किए गए हैं. दोनों गृह-पत्रिकाओं की ई-प्रतियां बैंक की वेबसाइट और यूबीआईनेट पर होस्ट की गई हैं और इसका लिंक सभी मौजूदा और सेवानिवृत्त कर्मचारियों को एसएमएस के माध्यम से भेजा जाता है.

जनबल शक्ति:

दिनांक 31.03.2024 तक बैंक का कुल जनबल **75866** रहा.

वर्ष	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ कर्मचारी		कुल		कुल स्टाफ
	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	
2021-22	31326	11469	16389	7705	5979	2333	53694	21507	75201
2022-23	31814	11734	16774	7886	2170	5216	53804	21790	75594
2023-24	32446	12213	16767	7861	4547	2032	53760	22106	75866

मानव संसाधन प्रबंधन(एचआरएम) का एक अनिवार्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कर्मचारी संगठनात्मक लक्ष्यों की दिशा में प्रभावी रूप से योगदान करने के लिए प्रेरित हों, साथ ही उनके व्यक्तिगत विकास को भी बढ़ावा दें. बैंक के मानव संसाधनों की प्रभावकारिता और दक्षता उसके विकास पथ को

महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती है. इस उद्देश्य के लिए, हमने बैंक के सभी क्षेत्रों और कार्यात्मक चैनलों में पर्याप्त कार्यबल बनाए रखने पर लगातार ध्यान केंद्रित किया है, जिससे हमारे ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवा प्रदान करना सुनिश्चित हो सके. बैंक विभिन्न कार्य श्रेणियों में कर्मचारी आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए नियमित समीक्षा करता है. ये समीक्षाएँ व्यवसाय वृद्धि, भविष्य की शाखा विस्तार या युक्तिकरण, साथ ही इस्तीफ़ों, सेवानिवृत्ति या स्वैच्छिक सेवानिवृत्ति योजनाओं (वीआरएस) के कारण होने वाली कमी जैसे कारकों पर विचार करती हैं. विभिन्न संवर्गों में रिक्तियों का गहन विश्लेषण करके, हम बैंक की उभरती ज़रूरतों के अनुरूप एक इष्टतम स्टाफिंग स्तर बनाए रखने का प्रयास करते हैं. आरक्षण पर सरकारी नीतियों के अनुपालन में, बैंक निर्दिष्ट श्रेणियों के लिए रोजगार के अवसरों के आरक्षण के लिए दिशानिर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन करता है. यह प्रतिबद्धता निष्पक्ष और पारदर्शी भर्ती प्रक्रियाओं को सुनिश्चित करने के लिए बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस), मुंबई के साथ मांगपत्र रखने तक है. बैंक ने अपने समग्र स्टाफ़ में सभी आरक्षित श्रेणियों का प्रतिनिधित्व पूरी लगन से बनाए रखा है. विविधता और समावेशन के प्रति यह प्रतिबद्धता एक समावेशी कार्य वातावरण को बढ़ावा देने के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को रेखांकित करती है जहाँ प्रत्येक कर्मचारी को विकास और तरक्की के समान अवसर मिलते हैं:

यथा 31.03.2024 तक कुल स्टाफ संख्या में सभी आरक्षित श्रेणियों के कर्मचारियों का प्रत्यायोजन निम्नलिखित है:

विवरण	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ कर्मचारी		कुल	
कुल कर्मचारी	**44659**		**24628**		**6579**		**75866**	
उनमें से								
अनुसूचित जाति (अजा)	7737	17.32%	4658	18.91%	2408	36.60%	14803	19.51%
अनुसूचित जनजाति (अजजा)	3494	7.82%	1943	7.89%	532	8.09%	5969	7.87%
अन्य पिछड़ा वर्ग (अपिव)	13476	30.18	7766	31.53	2142	32.56	23384	30.82
भूतपूर्व-सैनिक	864	1.93%	3271	13.28%	506	7.69%	4641	6.11%
सामान्य	19952	44.68%	10261	41.66%	1497	22.75%	31710	41.80%
महिला	12213	27.35%	7861	31.99%	2032	30.89%	22106	29.14%
अल्पसंख्यक समुदाय	3241	7.26%	1728	7.02%	472	7.17%	5441	7.17%

19 नेटवर्क

आपके बैंक की शाखा नेटवर्क पूरे देश में व्यापक रूप से फैली हुई है, जिसमें 31 मार्च, 2024 तक कुल 8464 शाखाएँ और 2 विदेशी शाखाएँ (सिडनी और दुबई डीआईएफसी) शामिल हैं, इनमें से 58 प्रतिशत शाखाएँ ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों में स्थित हैं.

सारणी 11: शाखा नेटवर्क दिनांक 31.03.2024 तक

	ग्रामीण	अर्द्ध-शहरी	शहरी	मेट्रो	विदेशी	कुल
शाखाओं की सं.	2540	2436	1728	1760	2	8466
शाखाएँ (%)	30	29	20	21	--	100

आपके बैंक में कुल 19603 कारोबार प्रतिनिधि, 8982 एटीएम, 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां (डीबीयू), 5 स्वामित्व वाली सहायक कंपनियां, 3 संयुक्त उद्यम और 1 सहयोगी संगठन हैं.

20 सूचना प्रौद्योगिकी

आपका बैंक नवीनतम तकनीक आधारित मजबूत आईटी सिस्टम वाला एक अग्रणी सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है. जिन उत्पादों और सेवाओं के स्थापन में आईटी की मुख्य भूमिका होती है वहाँ बैंक आईटी संचालित सुविधाजनक और अनुकूलनीय बैंकिंग उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने में सुखद अनुभव प्राप्त करता है. वर्तमान कारोबारी माहौल में, संगठन परिवर्तन के माध्यम से नयापन लाने का प्रयास कर रहे हैं और अधिक डेटा-संचालित बनकर, लागत में कमी और अधिक दक्षता के लिए अपने संचालन को डिजिटल बनाकर, अधिक लचीलेपन के लिए क्लाउड को अपनाकर और कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए बेहतर अनुभव प्रदान करके मजबूत बन रहे हैं. व्यवसाय का समर्थन करने और बदलते व्यावसायिक परिदृश्य को देखते हुए और विकास के उभरते अवसरों को भुनाने के लिए, बैंक ने वित्त वर्ष 2023-24 के लिए सूचना प्रौद्योगिकी कार्यनीति तैयार की थी.

बैंक की आईटी कार्यनीति को बैंक के समग्र व्यावसायिक उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए समग्र डिजिटल और एनालिटिक्स कार्यनीतियों के साथ जोड़ा गया है. वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए आईटी कार्यनीति को मोटे तौर पर दो प्रमुख विषयों में वर्गीकृत किया गया था यथा बैंक को चलाएँ और बैंक को

बदलें. बैंक को चलाएँ विषय में लचीले बुनियादी ढांचे, शासन, जोखिम और साइबर सुरक्षा और अपस्किलिंग, काम करने के नए तरीके और मानव संसाधन परिवर्तन पर ध्यान केंद्रित किया गया. जबकि बैंक को बदलें विषय में डिजिटल परिवर्तन, आधुनिक बुनियादी ढांचे और त्वरित प्रौद्योगिकी, डेटा अंतर्दृष्टि और नवाचार तथा नवयुगीन बैंकिंग पर ध्यान केंद्रित किया गया है.

वित्तीय वर्ष 2023-24 में, संगठन ने उत्कृष्टता और नवाचार के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करते हुए विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण उपलब्धियाँ हासिल कीं. संचालन की उभरती मांगों को पूरा करने के लिए इसके अनुकूलनीयता को सुनिश्चित करते हुए बुनियादी ढाँचे को मजबूत किया गया. विभिन्न श्रेणियों के अंतर्गत वित्तीय वर्ष 2023-24 में हासिल की गई प्रमुख उपलब्धियाँ निम्नानुसार हैं:

1. **नवीन बैंकिंग समाधान:**

   बैंक ने उभरती हुई प्रौद्योगिकियों को सक्रिय रूप से अपनाकर खुद को प्रतिस्थापित किया है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों की यात्रा और समग्र अनुभव को समृद्ध बनाना है. बैंक ने ग्राहकों की सुविधा और अनुभव को प्राथमिकता देने के लिए अटूट प्रतिबद्धता दिखाई है.

   विभिन्न नवीन बैंकिंग समाधान/पहल इस प्रकार हैं:

   यूनियन वर्चुअल कनेक्ट (यूवीकॉन) – व्हाट्सएप बैंकिंग बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए 6 पूछताछ / सेवा सुविधाओं जैसे: बैलेंस पूछताछ, चेक बुक अनुरोध, चेक स्टेटस, मिनी स्टेटमेंट, डोरस्टेप बैंकिंग, ईएमआई कैलकुलेटर,ऋण के लिए आवेदन, खाता खोलना, एटीएम खोज, शाखा खोज आदि के साथ एक संवादी बैंकिंग प्लेटफॉर्म के रूप में यूवीकॉन-व्हाट्सएप बैंकिंग पहल शुरू की थी.

   यूवीकॉन को अब लगभग 65 सेवाएँ प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है, जिसमें खाता विवरण, ब्याज प्रमाणपत्र जेनेरेशन, डेबिट कार्ड ग्रीन पिन, फॉर्म 15 जी/एच, फॉर्म 16/ 16ए, ऋण विवरण, क्रेडिट कार्ड विवरण, क्रेडिट कार्ड ग्रीन पिन आदि शामिल हैं. ग्राहक 9666606060 पर "Hi" भेजकर यूवीकॉन तक पहुँच सकते हैं. यूवीकॉन (व्हाट्सएप बैंकिंग) पर 25 लाख से अधिक ग्राहक पंजीकृत हैं. यूवीकॉन ने अब तक 1 करोड़ से अधिक ग्राहक पूछताछ/अनुरोधों को पूरा किया है, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर ग्राहक सेवा अनुभव हुआ है.

   गूगल बिजनेस मैसेज (जीबीएम): आपका बैंक जीबीएम प्लेटफॉर्म पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है. जीबीएम गूगल के वेबपेज पर उपलब्ध एक चैट प्लेटफ़ॉर्म है, जो बैंक के ग्राहकों को बैंक के वर्चुअल असिस्टेंट "यूवीए" से सीधे संवाद करने की अनुमति देता है. ग्राहक अपने प्रश्नों के समाधान के लिए लाइव एजेंट के साथ चैट करने की सुविधा का विकल्प भी चुन सकते हैं. बैंक जीबीएम के माध्यम से ग्राहकों से जुड़ भी सकता है. एण्ड्रोएड डिवाइस के माध्यम से गूगल पर यूबीआई या यूनियन बैंक या यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया आदि सर्च करके जीबीएम तक पहुँचा जा सकता है. जीबीएम का उपयोग वर्तमान में लीड उत्पन्न करने और ग्राहकों को चैट वार्तालाप के माध्यम से सीधे लाइव एजेंटों तक पहुँचाने में सक्षम बनाने के लिए किया जा रहा है. जीबीएम के माध्यम से, बैंक के पास बैंक के उत्पादों को क्रॉस-सेलिंग और अपसेलिंग करने का अवसर है.

   - आज की तारीख तक कुल उपयोगकर्ता लगभग 1.6 लाख
   - उपयोगकर्ताओं ने लाइव एजेंट सेवाओं का लाभ उठाया लगभग 0.50 लाख

   बैंक के ग्राहक सेवा केन्द्र के लिए जीबीएम चैट विकल्प सक्षम किया गया है, साथ ही अब तक 169 शाखा प्रोफाइल अपलोड की गई हैं.

   कारोबारी लाभ:

   - जीबीएम, एनटीबी (न्यू टू बैंक) ग्राहकों सहित ग्राहकों को गूगल सर्च, गूगल मैप्स आदि जैसे विभिन्न गूगल अंतिम बिन्दु के माध्यम से क्रॉस-सेलिंग/अपसेलिंग का अनूठा लाभ प्रदान करता है.
   - जीबीएम सहायक अनुभव और समृद्ध सुविधाओं के माध्यम से बिक्री बढ़ाने, ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा में बढ़ोतरी करने में मदद करेगा.

   मेटावर्स:नवाचार में अग्रणी, आपका बैंक बैंकिंग में अपने आंतरिक परिचालन और ग्राहकों के अनुभव दोनों को बदलने के लिए उभरती हुई तकनीकों का उपयोग कर रहा है. आपका बैंक मेटावर्स वर्चुअल लाउंज, "यूनी-वर्स" लॉन्च करके मेटावर्स प्लेटफ़ॉर्म पर प्रवेश करने वाला पहला भारतीय बैंक है, जिससे ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने का एक व्यापक अनुभव प्राप्त हुआ है. मेटावर्स में कुल हिट लगभग 3.66 लाख हैं (31 मार्च, 2024 तक).

   वीआर आधारित गहन प्रशिक्षण मॉड्यूल: आपके बैंक ने ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए कार्यस्थल की चुनौतियों से निपटने, सुरक्षित सोशल मीडिया उपस्थिति बनाए रखने आदि जैसी विभिन्न चिंताओं को हल करने के लिए **वीआर आधारित गहन प्रशिक्षण मॉड्यूल** भी विकसित किए हैं. सभी प्रशिक्षण मॉड्यूल में मूल्यांकन के लिए मॉड्यूल विशेष से संबंधित

प्रश्नोत्तर/फीडबैक के माध्यम से मूल्यांकन शामिल किया गया है. प्रशिक्षण मॉड्यूल वास्तविक दुनिया के अनुप्रयोगों पर ध्यान केंद्रित करते हुए कर्मचारियों को गहन और संवादमूलक प्रशिक्षण सत्र प्रदान करने के लिए उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाकर कर्मचारियों के निरंतर ज्ञानार्जन और विकास के लिए बैंक की प्रतिबद्धता का प्रमाण हैं. 19 मार्च, 2024 को आयोजित लर्निंग एडवाइजरी काउंसिल इवेंट में वीआर आधारित गहन प्रशिक्षण मॉड्यूल को लॉन्च किया गया.

यूनियन वॉयस असिस्टेंट: बैंक नेयूनियन वॉयस असिस्टेंट - एआई और नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (एनएलपी) द्वारा संचालित एलेक्सा चैनल के माध्यम से वॉयस बैंकिंग कार्यान्वित किया है. यह ग्राहकों को सरल वॉयस कमांड के माध्यम से खाते से संबंधित जानकारी तक पहुंचने की अनुमति देता है, जिससे उन्हें सुविधाजनक और हैन्ड-फ्री बैंकिंग अनुभव मिलता है. 31 मार्च, 2024 तक यूवीए में कुल लेनदेन लगभग 30,000 रहे हैं.

हाइपर ऑटोमेशन: बैंक ने **हाइपर ऑटोमेशन परियोजना** भी कार्यान्वित की है जिसके अंतर्गत 3 प्रक्रियाओं को स्वचालित किया गया है - ऑफिस 365 रिपोर्ट जनरेशन, सीटीएस इमेज पर्जिंग प्रक्रिया और इंटरनेट बैंकिंग रिपोर्ट जनरेशन प्रक्रिया.

बीबीपीएस के माध्यम से केन्द्रीय विद्यालय शुल्क संग्रह का एकीकरण

बैंक ने केन्द्रीय विद्यालय संगठन (केवीएस) शुल्क संग्रह को बीबीपीएस प्लेटफॉर्म पर एकीकृत किया है जो शैक्षणिक इतिहास में सबसे बड़ी उपलब्धि है. बीबीपीएस पर केवीएस शुल्क संग्रह के माध्यम से 1250+ केवी स्कूलों के छात्रों को बीबीपीएस पर सुविधाजनक शुल्क भुगतान का लाभ मिलेगा.

कुल सफल लेनदेन 1,52,314 (31 मार्च, 2024 तक)

कुल राशि ₹ 30.06 करोड़.

कारोबारी लाभ:

- प्रति लेनदेन लागत कम हो जाती है.
- बैंक के कासा को बढ़ाने में सहायता करना.

यूनी पे प्लस

यूनी पे प्लस को स्वचालित भुगतान प्रसंस्करण के लिए कॉर्पोरेट सिस्टम के साथ एकीकृत करने के लिए डिज़ाइन किया गया है. यूनी पे प्लस पोर्टल कॉर्पोरेट ग्राहकों को भुगतान सेवाएँ प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है, सीआरसी कई कॉर्पोरेट ग्राहकों से व्यवसाय प्राप्त करने के लिए इस पोर्टल का उपयोग कर रहे हैं. 150 से अधिक कॉर्पोरेट यूनी पे प्लस के साथ जुड़ चुके हैं, जिनमें से प्रमुख हैं:

- एमवीआरपीएल (महाराष्ट्र विक्रय रोखे प्राधिकरण लिमिटेड)
- तिरुमाला तिरुपति देवस्थानम (टीटीडी)
- ओडिशा राज्य पुलिस आवास एवं कल्याण निगम (ओपीएचडब्ल्यूसी)
- जीआईसी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
- यूबीआई कर्मचारी सहकारी ऋण सोसायटी
- टीपी सेंट्रल ओडिशा डिस्ट्रीब्यूशन लिमिटेड
- शाकम्भरी इस्पात एंड पावर लिमिटेड
- रेलटेल कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड
- कोंकण फिनकैप को ऑपरेटिव बैंक
- मेघा इंजीनियरिंग एंड इंफ्रास्ट्रक्चर
- राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र सेवा इंक
- पश्चिम बंगाल हाउसिंग इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट कॉरपोरेशन (डबल्यूबीहिड्का).

कारोबारी लाभ:

31-03-2024 तक कुल 150 से अधिक कॉर्पोरेट यूनी पे प्लस पर शामिल हैं, जिनके 282 खाते हैं.

- चालू एवं बचत खाते 207 (संख्या में) जिनका शेष रु. 1145.5 करोड़ है.
- नकद ऋण एवं ओवरड्राफ्ट खाते 75 (सं. में) जिनका जमाशेष रु. 1208.5 करोड़ है.

इंटरनेट बैंकिंग में डेबिट कार्ड टोकनाइजेशन को सक्षम करना

भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुरूप, इंटरनेट बैंकिंग में ग्राहकों को कार्ड ऑन फाइल टोकनाइजेशन (सीओएफ़टी) विकल्प प्रदान किया गया है. टोकनाइजेशन से ऑनलाइन लेनदेन में मर्चेंट वेबसाइट पर ग्राहकों के कार्ड विवरण संग्रहीत करने की आवश्यकता समाप्त हो जाती है. इंटरनेट बैंकिंग में सीओएफ़टी ग्राहकों को सभी मर्चेंट से संबंधित डेबिट कार्ड टोकन विवरण एक ही प्लेटफ़ॉर्म पर देखने की सुविधा देता है, पहले यह व्यक्तिगत मर्चेंट वेबसाइट पर जाकर किया जाता था. इस सुविधा

का उपयोग करके ग्राहक टोकन को सक्षम/अक्षम कर सकते हैं. यह केवल रुपे कार्ड के लिए समर्थित है.

कारोबारी लाभ:

- ग्राहकों को विभिन्न व्यापारिक वेबसाइटों पर जाने के बजाय अपने टोकन विवरण देखने/प्रबंधित करने के लिए वन-स्टॉप समाधान प्रदान किया जाता है, जिससे साइबर धोखाधड़ी को कम करने में मदद मिलती है.

एनसीएमसी वॉलेट

शहरी विकास मंत्रालय (एमओयूडी) की पहल के तहत, देश भर में विभिन्न मेट्रो, टोल प्लाजा और अन्य परिवहन प्रणालियों द्वारा निर्बाध यात्रा को सक्षम करने के लिए एक राष्ट्रीय कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) मॉडल तैयार किया गया था. नेट बैंकिंग के माध्यम से नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी आर-वॉलेट) खातों को रिचार्ज करने की सुविधा समर्थित है. ग्राहक पीओएस टर्मिनल से अपने वॉलेट खाते में नकद या खाते से सीधे डेबिट द्वारा भी पैसे डाल सकते हैं. यह एनपीसीआई की पहल है जो केवल रुपे एनसीएमसी डेबिट कार्ड के लिए है.

कारोबारी लाभ:

- रुपे डेबिट कार्ड जारी करने की संख्या बढ़ाई जा सकती है, क्योंकि ग्राहक उसी कार्ड का उपयोग प्रीपेड वॉलेट के रूप में कर सकते हैं.
- ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अधिकतम रु. 2,000 तक का वॉलेट रिचार्ज कर सकते हैं, जिससे ग्राहकों को विभिन्न पीओएस बिंदुओं (उदाहरणार्थः मेट्रो स्टेशन, टोल प्लाजा आदि) पर ऑफलाइन भुगतान की सुविधा मिलती है.

इंटरऑपरेबल बिना-कार्ड नकद निकासी (आईसीसीडब्ल्यू):

डिजिटल क्रांति के अनुरूप और ग्राहकों को एटीएम टर्मिनलों पर अधिक सुरक्षित और निर्बाध लेनदेन के लिए सक्षम करने के लिए, यूपीआई के माध्यम से नकद निकासी सक्षम की गई है जो एक गतिशील रूप से उत्पन्न क्यूआर कोड को डिस्प्ले करता है जिसे यूपीआई समर्थित मुख्य एप्प के माध्यम से स्कैन और अधिकृत किया जा सकता है. यूपीआई पिन का उपयोग करके यूपीआई एप्प में लेनदेन के सफल प्राधिकरण के बाद, एटीएम टर्मिनल पर उचित विकल्प/बटन का चयन करके निकासी शुरू की जा सकती है.

कारोबारी लाभ:

- सुरक्षित और निर्बाध लेनदेन प्रदान करने के लिए कार्ड क्लोनिंग को रोकता है.
- एटीएम के माध्यम से खातों के एक्सैस के लिए कार्ड ले जाने की आवश्यकता नहीं है.
- पूरे भारत में 1,388 एनसीआर एटीएम में आईसीसीडब्ल्यू को सक्षम किया गया है.

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

यह सुविधा ग्राहकों को शाखाओं में गए बिना फॉर्म 15जी/एच जमा करने में मदद करेगी और फॉर्म 15जी/एच सफलतापूर्वक जमा करने के बाद, ग्राहक को उनके पंजीकृत ईमेल आईडी पर पावती रसीद और जेनरेटेड फॉर्म 15जी/एच प्राप्त होगा.

कारोबारी लाभ:

- यह सुविधा फॉर्म 15 जी/एच के प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया को गति प्रदान करेगी तथा शाखाओं के काम के बोझ को कम करेगी.
- आज की तारीख में कुल 900 पंजीकरण किया गया.

वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता

खाता एग्रीगेटर:

आपका बैंक वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयू) और वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी) दोनों के रूप में खाता एग्रीगेटर इकोसिस्टम पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का ऋणदाता बन गया है, जो ऋण वितरण में सुधार के लिए सरकार की डिजिटल पहल का एक हिस्सा है.

वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता

खाता एग्रीगेटर इकोसिस्टम ऋणदाताओं को ग्राहक की सहमति से प्राप्त डिजिटल डेटा का लाभ उठाने में मदद करता है, ताकि भौतिक दस्तावेजीकरण के बिना निर्बाध सेवा प्रदान की जा सके.

कोई भी वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयू) अपने खाता एग्रीगेटर हैंडल पर ग्राहक द्वारा दी गई सहमति के आधार पर डेटा का अनुरोध कर सकता है. बैंक ने रिजर्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी (रीबिट) दिशानिर्देशों के अनुसार प्रौद्योगिकी स्टैक को लागू किया है.

वर्तमान में बैंक ने 11 खाता एग्रीगेटर को एकीकृत कर लिया है और एफआईयू समाधान को सॉफ्टवेयर एए पोर्टल और

एमएसएमई जर्नी के साथ एकीकृत कर दिया गया है. ये 11 खाता एग्रीगेटर हैं:

- एनईएसएल एसेट डाटा लिमिटेड (एनएडीएल)
- पर्फ़िओस एकाउंट एग्रीगेटर सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड(अनुमति)
- कूकीजार टेक्नालॉजिस प्राइवेट लिमिटेड (फिनवू)
- फिनसेक एए सोल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड (वन मनी)
- कैम्सफिनसर्व
- साफे
- प्रोटीन सुरक्षा
- फोनपे
- योडली फिनसॉफ्ट प्राइवेट लिमिटेड
- टेलीएज़
- कृफ कनेक्ट

इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से एससीएसएस (वरिष्ठ नागरिक बचत योजना) खाता खोलना

पूर्व में वरिष्ठ नागरिक केवल एक ही एससीएसएस खाता खोल सकते थे. वर्तमान में एक धारक आईडी को एकाधिक एससीएसएस खाते खोलने की सुविधा प्रदान की गयी है. प्रति ग्राहक अधिकतम जमा सीमा भी बढ़ाकर रुपये 30 लाख कर दी गई है.

पूर्णतः नया मॉड्यूल जो ग्राहकों को शाखा में जाए बगैर धारक आईडी और खाता खोलने की अनुमति देता है.

एससीएसएस खाते ऑनलाइन खोलना 26.12.2023 से लाइव किया गया और वित्तीय वर्ष 23-24 में 223 खाते खोले गए.

समावेशी और सुलभ बैंकिंग

वित्तीय वर्ष 2023-24 में, बैंक ने समावेशी और सुलभ बैंकिंग को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण प्रगति की है. "यूनियन स्पर्श ब्रेल डेबिट कार्ड" की शुरुआत ने दृष्टिबाधित ग्राहकों को टॉकिंग एटीएम एवं अन्य कार्ड सेवाओं तक बाधा-मुक्त पहुँच प्रदान की. दिव्यांग कर्मचारियों की एक समर्पित टीम के नेतृत्व में "यूनियन एक्सेस प्रोजेक्ट" ने डिजिटल बैंकिंग की पहुँच को और बढ़ाया है. मई, 2023 में, बैंक ने "एक्सेसिबल बैंकिंग" वेब पेज शुरू किया, जिसमें ब्रेल, बड़े फॉन्ट और ऑडियो फॉर्मेट में उपयोगकर्ता गाइड शामिल हैं. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल ऐप, ऑनलाइन फॉर्म, और वेबसाइट सहित हमारे डिजिटल बैंकिंग चैनल दिव्यांगों के अनुकूल के लिए डिजाइन किए गए थे. इसके अतिरिक्त, हमने व्हाट्सएप, यूवीकॉन 3.0 के साथ `दिव्यांगता सहायता' और दिव्यांगता-संवेदनशील ग्राहक सेवा के माध्यम से एक समर्पित पहुँच सहायता शुरू की. इन अग्रणी प्रयासों को चार प्रतिष्ठित पुरस्कारों से सम्मानित किया गया, जो समावेश एवं पहुँच को बढ़ावा देने में बैंक के नेतृत्व एवं प्रभाव को रेखांकित करता है.

बेहतर गवर्नेंस हेतु

डीआईटी प्रभावी निर्णय लेने, जोखिम प्रबंधन और विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुविधाजनक बनाने के लिए व्यापक अभिशासन ढांचे और प्रथाओं की स्थापना कर रहा है, जिससे संगठन के सभी स्तरों पर पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित हो सके.

बैंक के पास मजबूत डेटा गवर्नेंस और गोपनीयता प्रथाएं हैं जो बैंक की आईटी नीति और डेटा गवर्नेंस नीति में परिभाषित हैं. इसके अतिरिक्त, बैंक को गोपनीयता सूचना प्रबंधन प्रणाली (पीआईएमएस) आईएसओ 27701:2019, के द्वारा प्रमाणित भी किया गया है, आईएसओ 27701 जो डेटा गोपनीयता का प्रबंधन करने के लिए पीआईआई (व्यक्तिगत रूप से पहचान योग्य जानकारी) नियंत्रकों और पीआईआई प्रोसेसर के लिए ढांचे की रूपरेखा तैयार करता है. यह मौजूदा आईएसएमएस (सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली) को बढ़ाकर व्यक्ति और संगठन के गोपनीयता अधिकारों के लिए जोखिम को कम करता है. आईएसओ 27701 प्रमाणन गोपनीयता के प्रति प्रतिबद्धता का प्रदर्शन करके, गोपनीयता जोखिमों को कम करने, व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा को प्राथमिकता देकर कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करके हितधारकों/ग्राहकों के बीच विश्वासनीयता को भी बढ़ाता है.

उद्यम संरचना (ईए): ईए कारोबार कार्यनीति को आईटी कार्यनीति के साथ संरेखित करने में मदद करता है.उद्यम संरचना एक कार्यनीतिक दृष्टिकोण है जो संगठनों को समन्वित और एकीकृत तरीके से अपनी कारोबारी प्रक्रियाओं, सूचना प्रणालियों एवं प्रौद्योगिकी अवसंरचना को डिजाइन करने, योजना बनाने और प्रबंधित करने में सक्षम बनाता है. यह उद्यम का एक समग्र दृष्टिकोण प्रदान करता है, जिसमें इसके लक्ष्य, कार्यनीतियाँ, परिचालन और आईटी अवसंरचना शामिल होती है. ईए कार्यालय एजीबी (आर्किटेक्चर गवर्नेंस बोर्ड) की स्थापना पूरी हो चुकी है.

डेटा गोपनीयता ढांचा: इसमें डीपीडीपी संगठन संरचना और डेटा गोपनीयता प्रभाव विश्लेषण शामिल हैं.डेटा सेंटर, पवई और डीआर साइट, बेंगलुरु में बैंक की आईटी प्रणालियाँ आईएसओ 27701:2019 प्रमाणन (पीआईएमएस-गोपनीयता सूचना प्रबंधन प्रणाली) की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं. आपका बैंक देश का पहला वित्तीय संस्थान है जिसने विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने एवं गोपनीयता जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए डेटा गोपनीयता में आईएसओ प्रमाणन प्राप्त किया है.

आईटीएसएम/आईटीएएम/आईटीओएम: चूंकि बैंक के दिन-प्रतिदिन के परिचालन में आईटी कार्यशीलता तेजी से महत्वपूर्ण हिस्सा बनती जा रही हैं, इसलिए कारोबार की तेजी से बदलती जरूरतों को पूरा करने के लिए आईटीएसएम और आईटीएएम सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना अनिवार्य हो गया है. यह सेवा अनुरोध प्रबंधन क्षेत्रों जैसे परिवर्तन एवं निर्गम प्रबंधन,घटना का प्रबंधन,कार्यप्रवाह और ऑर्केस्ट्रेशन से संबंधित है.

पीसीआई पिन प्रमाणीकरण: भुगतान कार्ड उद्योग व्यक्तिगत पहचान संख्या प्रमाणन एटीएम और पीओएस पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनल पर ऑनलाइन और ऑफ़लाइन भुगतान कार्ड लेनदेन प्रसंस्करण के दौरान व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) डेटा के सुरक्षित प्रबंधन, प्रसंस्करण और संचरण के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं का एक सेट है. आपका बैंक पीसीआई पिन प्रमाणन प्राप्त करने वाला देश का दूसरा पीएसबी है.

पीसीआई डीएसएस प्रमाणन: भुगतान कार्ड उद्योग डेटा सुरक्षा मानक (पीसीआई डीएसएस) एक विश्व स्तर पर स्वीकृत मानक है, जिसमें अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत नीतियों और प्रक्रियाओं का एक सेट है, जिसका उद्देश्य कार्ड-आधारित लेनदेन की सुरक्षा को अनुकूलित करना एवं कार्ड धारक की जानकारी को दुरुपयोग और उल्लंघनों से बचाना है. आपका बैंक एसबीआई के बाद दूसरा पीएसबी है जिसने 9 महीने के रिकॉर्ड समय में यह उपलब्धि हासिल की है.

आघात-सह बुनियादी ढांचे के लिए

बुनियादी ढांचे की एक ठोस नींव का निर्माण करना जो मजबूत, अनुकूलनीय और लचीला हो, तथा अप्रत्याशित चुनौतियों और व्यवधानों के बावजूद निर्बाध संचालन एवं निरंतरता सुनिश्चित करे.

डेटा सेंटर आधुनिकीकरण:

सह-अवस्थान: 250 + 50 रैक स्पेस की क्षमता के साथ प्राथमिक साइट के लिए सह-अवस्थान डेटा सेंटर की प्रक्रिया शुरू की गई है.डेटा सेंटर सह-अवस्थान के लाभः

- सेवा स्तर करारनामा (एसएलए) द्वारा अभिशासित
- बिजली में कटौती या देरी की स्थिति में सबसे कम संभव डाउनटाइम
- आसानी से स्केलेबल, लचीला और लागत प्रभावी
- कोई पूंजी निवेश नहीं
- बेहतर प्रसुप्ति और कनेक्टिविटी.

सह-अवस्थित डाटा सेंटर को चालू कर दिया गया है तथा डिजिटल प्लेटफॉर्म बुनियादी ढांचा स्थापित की गई है.

फिनेकल अलर्ट समाधान:

सीबीएस से लोड कम करने के लिए फिनेकल से जारी किए जाने वाले सभी एसएमएस को फिनेकल अलर्ट में स्थानांतरित कर दिया जाता है. इस परियोजना को इंटरनेट बैंकिंग, आईएमपीएस, एटीएम, पीओएस, यूपीआई और शाखा लेनदेन के लिए लाइव किया गया है.

विदेशी शाखाओं के लिए फिनेकल कोर संस्करण उन्नयन 10.2.18 से 10.2.25 तक – सिडनी, दुबई और यूके सहयोगी संस्था: सिडनी शाखा, दुबई शाखा और यूके शाखा के लिए 10.2.18 से 10.2.25 तक सीबीएस संस्करण उन्नयन को सफलतापूर्वक पूरा किया गया है.

9 करोड़ लेनदेन को समर्थन देने के लिए सीबीएस इन्फ्रा का विस्तार

सुदृढ़ सीबीएस और क्लाउड इंफ्रास्ट्रक्चर

सुरक्षित बीसीपी के लिए स्वचालित डीआर स्विचिंग ऑपरेशन.

एपीएम टूल के माध्यम से तत्कालिक आधार पर निष्पादन निगरानी: बैंक ने एप्लिकेशन्स और इसके बुनियादी ढांचे की तात्कालिक निगरानी के लिए एप्लिकेशन निष्पादन निगरानी केंद्र (एचईएएल) की स्थापना की है. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आईएमपीएस, सीबीएस डोमेस्टिक, सीबीएस ओवरसीज, एफआई गेटवे, यूपीआई, एनईएफटी, आरटीजीएस, स्विफ्ट, लेंडिंग ऑटोमेशन सिस्टम, एसएमएस गेटवे, क्रेडिट कार्ड होस्ट सिस्टम, एटीएम स्विच, ई 2 एफए (द्वितीय फैक्टर प्रमाणीकरण प्रणाली), एपीआई (एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस) मिडलवेयर, बीबीपीएस, डीमैट, यूवीकॉन, मेटावर्स और यूनियन एकम जैसे 21 महत्वपूर्ण एप्लिकेशन एचईएएल एपीएम प्लेटफॉर्म पर लाइव हैं.

सॉफ्टवेयर परिभाषित नेटवर्क: बेहतर लचीले बुनियादी ढांचे के लिए, डीआईटी कॉन्फ़िगरेशन प्रबंधन को केंद्रीकृत करने और अल्ट्रा-लो और अनुमानित विलंबता को बनाए रखने के लिए एसडीएन परियोजना पर कार्य कर रहा है, जो कठिन परिस्थितियों में भी इष्टतम निष्पादन सुनिश्चित करता है.

बेहतर कार्यनिष्पादन के लिए अन्य प्रमुख पहल

सीएमएमआई परिपक्वता स्तर 3 प्रमाणन

आपके बैंक की इन-हाउस सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट सुविधा को आईएसएसीए के सीएमएमआई परिपक्वता स्तर 3 पर मूल्यांकित किया गया है. सीएमएमआई के प्रमुख उद्देश्यों में शामिल हैं- प्रक्रिया सुधार, कार्यनिष्पादन प्रबंधन, गुणवत्ता आश्वासन, संसाधन अनुकूलन और ग्राहक संतुष्टि. इसमें उत्पाद विकास, सेवा वितरण और समग्र

संगठनात्मक कार्यनिष्पादन को बढ़ाने के लिए सर्वोत्तम अभ्यास और मॉडल भी शामिल हैं.

सीएमएमआई परिपक्वता स्तर 3 मूल्यांकन के प्रमुख लाभ निम्नानुसार हैं:

- उच्च गुणवत्ता वाले समाधान प्रदान करें.
- विभिन्न टीमों में प्रक्रिया का मानकीकरण, जिससे प्रदेय में निरंतरता बनी रहे.
- उत्पादों और सेवाओं की पूर्वानुमानित और समय पर सुपुर्दगी.
- प्रक्रियाओं को सरल बनाना और पुनःकार्य को कम करने से अंततः प्रयास और लागत में बचत होती है.
- जोखिम प्रबंधन के लिए पूर्वनिर्धारित प्रक्रिया से समय रहते खामियों की पहचान और समाधान संभव होता है.
- ब्रांड छवि निर्माण और सद्भावना.

कुबेरनेटेस और डेवसेकऑप्स

कुशल कार्यप्रणाली को प्राप्त करने और सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने बैंक के ऑन-प्रिमाइसेस प्राइवेट क्लाउड पर कंटेनर ऑर्केस्ट्रेशन लेयर (कुबेरनेटेस प्लेटफ़ॉर्म) के साथ एंड-टू-एंड डेवसेकॉप्स प्लेटफ़ॉर्म स्थापित किया है. बैंक ने माइक्रो सर्विसेज़ आधारित बैंक के एप्लिकेशन्स के विकास के लिए डेवसेकॉप्स पर आधारित ऐप आधुनिकीकरण प्लेटफ़ॉर्म (कुबेरनेटेस) को अपनाया है. माइक्रो-सर्विसेज (या माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर) एक क्लाउड नेटिव आर्किटेक्चरल दृष्टिकोण है जिसमें एकल एप्लिकेशन कई शिथिल रूप से संयुक्त और स्वतंत्र रूप से परिनियोजित छोटे घटकों या सेवाओं से बना होता है. यह मौजूदा एकीकृत एप्लिकेशन्स को आधुनिक बनाने और क्लाउड की शक्ति का दोहन करने तथा नवीनतम सॉफ़्टवेयर विकास पद्धति के अनुसार बाज़ार मानक एप्लिकेशन्स को विकसित करने के लिए उपयोगी है. अब तक, ऑनलाइन खाता खोलना, सीबीडीसी आदि जैसे एप्लिकेशन क्लाउड के लेवल 3 (विकसित) पर चल रहे हैं.

सीआरएम (ज़ोहो) का लैस (एलएएस) के साथ एकीकरण

सीआरएम (ज़ोहो) को लैस के साथ एकीकृत किया गया है जिसमें प्रसंस्करण अधिकारी लैस एप्लीकेशन में सीआरएम के माध्यम से उत्पन्न लीड को देख सकता है जो सीआरएम एप्लीकेशन के माध्यम से उत्पन्न लीड के प्रसंस्करण को सरल बनाता है.

बैंक को कॉर्पोरेट वेबसाइट, एसीओई, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, व्योम, सोशल मीडिया, फिनटेक पार्टनर्स, बीसी एजेंट्स, कॉल सेंटर, डीबीयू आदि जैसे विभिन्न स्रोतों से लीड प्राप्त हो रही है. अक्सर देखा गया है कि ये लीड अप्राप्य होती हैं और इनकी निगरानी नहीं की जाती. इसलिए, बैंक ने सीआरएम-एज़ एप्लीकेशन शुरू किया है जो विभिन्न स्रोतों से लीड को चैनलाइज़ करता है. यह एकीकरण लैस पर विभिन्न स्रोतों से इन लीड को प्रोसेस करने में सक्षम बनाता है और इन लीड के प्रसंस्करण की स्थिति लैस से सीआरएम में वापस अपडेट की जाती है.

डिजिटल चैनलों में प्रगति

डिजिटल चैनलों पर वृद्धि (आंकड़ें करोड़ में)			
चैनल	**31.03.2022**	**31.03.2023**	**वार्षिक वृद्धि (%)**
मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ता	2.68	2.13	25.82
इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता	0.86	0.74	16.21

21 संव्यवहार अनुश्रवण और धोखाधड़ी प्रबंधन

संव्यवहार अनुश्रवण और धोखाधड़ी प्रबंधन वर्टिकल का गठन बैंक में होने वाले धोखाधड़ी के मामलों की बेहतर निगरानी और धोखाधड़ी को अंजाम देने में प्रयुक्त कार्यप्रणाली का शीघ्र पता लगाने के उद्देश्य से किया गया है, ताकि ओटीएमएस अलर्ट, ईएफआरएमएस अलर्ट, प्रारंभिक चेतावनी संकेतों आदि जैसे विभिन्न उपकरणों के आधार पर धोखाधड़ी को रोका जा सके.

आपका बैंक बैंकिंग उद्योग में पहला ऐसा बैंक है जिसने तात्कालिक आधार पर मूल प्रणाली (फिनेकल) में लेनदेन से संबंधित धोखाधड़ी का पता लगाने और उसे रोकने के लिए तत्काल निगरानी प्रणाली (आरटीएमएस) शुरू की है. बैंक ने दिनांक 27.01.2023 से तत्काल निगरानी प्रणाली कार्यान्वित की है.

यह एक अनूठी अवधारणा है, जिसमें नए खोले गए बचत और चालू खातों की एक वर्ष तक (24/7) निगरानी की जाती है और फिनेकल-सीबीएस में संवर्धित ड्यू डिलिजेंस (ईडीडी) रिकॉर्ड करने की सुविधा होती है.

नए खोले गए कासा खातों की निगरानी बाह्य आधार पर त्वरित जांच के आधार पर की जा रही है. इस तरह की त्वरित जांच में लेनदेन की संख्या, ग्राहक प्रोफ़ाइल के अनुसार लेनदेन राशि आदि शामिल हैं.

बैंक की वर्तमान प्रणाली लेनदेन/घटना/गतिविधि घटित होने के बाद टी+1 (लेनदेन के अगले दिन) के आधार पर अलर्ट उत्पन्न करती है.

आरटी 360 निकट तत्काल निगरानी प्रणाली (एन-आरटीएमएस मॉड्यूल) लेनदेन/घटना/गतिविधि के समापन से लगभग तात्कालिक आधार पर, मूल प्रणाली (फिनेकल) में निरंतर आधार पर लेनदेन और घटनाओं की निगरानी के लिए एक व्यापक निगरानी तंत्र प्रदान करते

हुए, इस कमी को दूर करने का प्रयास करता है; एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से नामित उपयोगकर्ताओं को तुरंत सचेत करता है. इस प्रकार, किसी भी नुकसान को तुरंत रोका जा सकता है.

यह पहल आपके बैंक को भारतीय बैंकिंग उद्योग में अग्रणी बनाती है, तथा धोखाधड़ी का पता लगाने और उसे कम करने की क्षमताओं को बढ़ाती है.

22 जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक का जोखिम प्रबंधन के प्रति अग्रसक्रिय दृष्टिकोण है. इसके जोखिम दर्शन में जोखिम उठाने की क्षमता और नियामक ढांचे के भीतर एक स्वस्थ पोर्टफोलियो का विकास और रखरखाव शामिल है. आपका बैंक लगातार यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि शेयरधारक मूल्य बढ़ाने और उपलब्ध पूंजी के विवेकपूर्ण उपयोग को सुनिश्चित करने हेतु जोखिम प्रबंधन कार्य के साथ कारोबारी कार्यों का भागीदार हो.

बैंक में जोखिम प्रबंधन बोर्ड द्वारा संचालित कार्य है जिसमें विभिन्न जोखिमों के प्रबंधन के लिए शीर्ष कार्यपालकों की परिचालन स्तर की समितियों द्वारा समर्थित शीर्ष स्तर पर जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसी) है. बैंक का निदेशक मंडल बैंक के लिए जोखिम उठाने की क्षमता और जोखिम नीतियों को मंजूरी देता है. आरएमसी जोखिम कार्यनीति और नीतियों के कार्यान्वयन की निगरानी करता है, जोखिम के स्तर और दिशा, विवेकपूर्ण उच्चतम सीमा, पोर्टफोलियो विविधीकरण की समीक्षा करता है और जोखिम रिपोर्टिंग की निगरानी करता है. जोखिम कार्यनीति और नीतियां बैंक की सभी शाखाओं एवं कार्यालयों को प्रभावी ढंग से संप्रेषित की जाती हैं.

आपका बैंक उचित नीतियों, संगठन संरचना, जोखिम प्रबंधन तकनीकों, पर्याप्त प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं, निगरानी तथा रिपोर्टिंग तंत्र के माध्यम से क्रेडिट, बाजार एवं परिचालन जोखिम को पता करता है. अंचल कार्यालयों एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में जोखिम अधिकारियों की पदस्थी करके जोखिम प्रबंधन गतिविधि को क्षेत्र स्तर तक प्रदान किया गया है. इन जोखिम अधिकारियों की प्राथमिक ज़िम्मेदारी पहचान, आकलन, निगरानी तथा रिपोर्ट करना है और शमन के उपाय सुझाना है.

आपके बैंक के पास एक सुपरिभाषित जोखिम-प्रवृत्ति विवरण और एक स्वतंत्र जोखिम कार्य है, जो यह सुनिश्चित करता है कि बैंक अपनी जोखिम क्षमता के भीतर काम करता है.

ऋण जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक के पास ऋण एक्सपोजर में जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन, अनुश्रवण एवं नियंत्रण के लिए पूर्ण रूप से परिभाषित ऋण मूल्यांकन तंत्र एवं जोखिम प्रबंधन ढांचा है.

आपके बैंक के पास ऋण जोखिम प्रबंधन नीतियाँ, विवेकपूर्ण एक्सपोजर सीमाएं, जोखिम रेटिंग प्रणाली, विशाल अग्रिमों हेतु ऋण मूल्यांकन की जोखिम आधारित समीक्षा और ऋण जोखिम/संविभाग प्रबंधन हेतु जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण जैसे विभिन्न साधन हैं.

बैंक के पास सभी अग्रिमों के लिए मानकीकृत और सुपरिभाषित अनुमोदन प्रक्रिया है. यह ऋण स्वीकृतियों के लिए एक समिति दृष्टिकोण अपनाता है और विभिन्न स्तरों पर अलग-अलग अनुमोदन समितियाँ हैं.

पहचान किए गए उद्योगों/ क्षेत्रों/ संवर्ग में इसके आउटलुक एवं विकास को निर्धारित करने हेतु एक समर्पित टीम द्वारा संरचित तरीके से कारोबारी वातावरण का विश्लेषण एवं अनुसंधान किया जाता है. आपके बैंक ने आंतरिक खपत एवं उद्योग अनुसंधान/ विश्लेषण रिपोर्ट की जाँच करने हेतु शीर्ष शोध कंपनियों की सदस्यता भी ली है. जोखिम भरे क्षेत्रों की निरंतर निगरानी की जाती है और ताकि जहां कहीं भी आवश्यक हो, एक्स्पोजर से संबंधी समीक्षा तत्काल की जाए.

आपके बैंक द्वारा प्रत्येक तिमाही में ऋण संविभाग का दबाव परीक्षण भी किया जाता है. भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों, उद्योग के सर्वोत्तम प्रथाओं और व्यापक आर्थिक अस्थिरता में हुए बदलाव के अनुसार दबावग्रस्त आस्तियों को नियमित रूप से अद्यतित किया जाता है.

आपके बैंक ने विश्लेषणात्मक दृष्टिकोण पर आधारित पूर्व चेतावनी संकेत (ईडब्ल्यूएस) प्रणाली स्थापित की है, जो दबावग्रस्त संकेतों को पहले से ही पहचानने में मदद करती है और नियमित आधार पर उधारकर्ताओं की वांछित क्रेडिट गुणवत्ता बनाए रखने के लिए उचित प्रबंध करने में मदद करती है.

आपका बैंक उधारकर्ता-वार ऋण जोखिम का आकलन करने के लिए विभिन्न क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन तंत्र एवं आंकड़ों का उपयोग करता है. आपके बैंक में "गतिशील दर निर्धारण तंत्र" भी मौजूद है, जो दवाबग्रस्त आस्तियों की शीघ्र पहचान और उचित समाधान को अपनाने की सुविधा प्रदान करता है. बैंक ने ऋण हामीदारी को मजबूत करने के लिए बड़े मूल्य के खातों हेतु 'ऋण मूल्यांकन फ्रेमवर्क की जोखिम आधारित समीक्षा' भी शुरू की है.

आपके बैंक ने ऋण स्वचालन समाधान (एलएएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के लिए एक आईटी प्लेटफॉर्म अपनाया है. इन प्लेटफार्मों पर आंतरिक रेटिंग मॉडल रखे जाते हैं, जो सिबिल, आरबीआई डिफॉल्टरों की सूची आदि के साथ जुड़े होते हैं.

बैंक सीआरएआर का निर्धारण करते समय, ऋण जोखिम पर पूंजीगत प्रभार की गणना मानकीकृत दृष्टिकोण के आधार पर की जाती है.

आपके बैंक ने इष्टतम जोखिम-रिवार्ड विचार हेतु आरएआरओसी

रूपरेखा को अपनाया है जिसमें कृषि, एमएसएमई के समस्त नए ऋण/ समीक्षाओं / नवीनीकरण और निश्चित कट-ऑफ सीमा से ऊपर कॉर्पोरेट प्रस्तावों हेतु आरएआरओसी गणना अनिवार्य है. ब्याज दर में रियायत से संबंधित ऋण निर्णय उधारकर्ता के आरएआरओसी से जुड़े होते हैं जो बैंक की लाभप्रदता बनाए रखने और हितधारकों के लिए मूल्य सृजन में मदद करते हैं.

आपका बैंक एक व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) भी संचालित करता है जिसमें बैंक द्वारा सामना किए जाने वाले भौतिक जोखिमों को सूचीबद्ध किया जाता है, और उनके मापन एवं प्रबंधन के तरीकों की गणना की जाती है. पिलर-I जोखिमों के अलावा, पिलर-II जोखिमों का भी मूल्यांकन किया जाता है. भविष्य की कारोबार आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सामान्य एवं दवाबपूर्ण स्थितियों के तहत पूंजी की पर्याप्तता का भी मूल्यांकन किया जाता है.

आस्ति देयता और बाजार जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक में, आस्ति देयता और बाजार जोखिम के प्रबंधन की समग्र जिम्मेदारी आस्ति देयता समिति (अल्को) के पास होती है. आस्ति देयता समिति विभिन्न आस्तियों एवं देयताओं के आकार, मिश्रण, अवधि तथा संरचना की समीक्षा करने और निर्णय लेने के लिए नियमित रूप से बैठक करती है. यह मुख्य रूप से चलनिधि और ब्याज दर जोखिम की पहचान, मापन, निगरानी और प्रबंधन करती है. आस्ति एवं देयता उत्पादों का मूल्य निर्धारण भी अल्को द्वारा निर्धारित किया जाता है. इसका मूल केंद्र आय परिप्रेक्ष्य तथा आर्थिक मूल्य परिप्रेक्ष्य दोनों की मूल्य वृद्धि है. आपका बैंक अपनी बेंचमार्क उधार दरों के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक की नीतिगत दरों का संचारण सुनिश्चित करने हेतु निरंतर प्रयास कर रहा है.

आपके बैंक के पास आस्ति देयता प्रबंधन नीति, ट्रेजरी नीति और बाजार जोखिम नीति जो ब्याज दर जोखिम के प्रबंधन एवं शमन, देयता जोखिम तथा बैंकिंग में बाजार जोखिम और व्यापार बहियों में सहायता करती है.

आपका बैंक सक्रिय चलनिधि प्रबंधन, दवाब परिदृश्यों को विकसित करना तथा व्यावहारिक अध्ययन सुनिश्चित करता है और उसकी एक आकस्मिक वित्तपोषण योजना भी है. बैंक ने चलनिधि मानकों पर बासेल III ढांचे के अनुसरण में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी चलनिधि जोखिम प्रबंधन दिशानिर्देशों को अपनाया है. इनमें अंतर्दिवसीय चलनिधि प्रबंधन, चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) और शुद्ध स्थिर वित्त पोषण अनुपात (एनएसएफआर) शामिल हैं. चलनिधि की निगरानी प्रमुखता से स्टॉक दृष्टिकोण और प्रवाह दृष्टिकोण दोनों माध्यमों से की जाती है. एएलएम डेस्क और मिड-ऑफिस क्रमशः बैंकिंग एवं व्यापार बहियों में बाजार जोखिम का मापन तथा निगरानी करते हैं.

ऋण / इक्विटी साधनों, विदेशी मुद्रा लेनदेन और डेरिवेटिव में बैंक द्वारा ग्रहण की गई ट्रेडिंग स्थितियों से बाजार जोखिम उत्पन्न होता है. ब्याज जोखिम, इक्विटी जोखिम, विदेशी मुद्रा जोखिम बाजार जोखिम के प्रमुख घटक हैं. कुछ प्रमुख जोखिम उपायों में स्थिति सीमा, अवधि सीमा, मूल्य संवेदनशीलता माप टूल जैसे पीवी01 और संशोधित अवधि (एमडी), जोखिम पर मूल्य (वीएआर), निवल एकदिवसीय खुली स्थिति सीमा (एनओओपीएल), दैनिक सीमा एवं डीलर तथा प्रतिभीति दोनों स्तरों पर स्टॉप लॉस सीमाएं शामिल हैं, और जिनकी दैनिक आधार पर निगरानी की जा रही है.

जोखिम उपायों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित 'दवाब परीक्षण नीति' द्वारा अनुपूरित किया जाता है, जो बैंक की निवेश बही पर प्रतिकूल परिदृश्यों के संभावित प्रभाव का आकलन करने में बैंक का मार्गदर्शन करता है, जिसमें विदेशी मुद्रा जोखिम और बैंक के लाभ एवं हानि पर इसके प्रभाव शामिल हैं. दवाब परीक्षण परिणाम आवधिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत किए जा रहे हैं.

विनियामक कारकों को लागू कर मानकीकृत मापविधि (एसएमएम) का उपयोग करके बैंक के बाजार जोखिम पूंजी प्रभार की गणना की जा रही है.

परिचालन जोखिम प्रबंधन

परिचालन जोखिम, अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं से होने वाले नुकसान का जोखिम है. परिचालन जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए, आपके बैंक के पास एक व्यापक परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचा है, जिसके कार्यान्वयन की देखरेख परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी) द्वारा की जाती है और बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा इसकी समीक्षा की जाती है.

एक स्वतंत्र परिचालन जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ इस ढांचे को कार्यान्वित करता है. ढांचे के तहत, बैंक के पास बचाव की तीन श्रेणियां हैं. बचाव की पहली श्रेणी कारोबार इकाई (सहायता एवं संचालन सहित) है जो मुख्य रूप से दैनिक आधार पर परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है. बचाव की दूसरी श्रेणी जोखिम प्रबंधन विभाग है, जो आपके बैंक के आंतरिक नियंत्रणों की प्रभावशीलता का आकलन और निगरानी करने के लिए नीतियों, प्रक्रियाओं एवं तकनीकों को विकसित करता है. आंतरिक लेखा परीक्षा बचाव की तीसरी श्रेणी है. इसकी टीम आपके बैंक के भीतर गवर्नेंस, जोखिम प्रबंधन और आंतरिक नियंत्रण के प्रभावशीलता की समीक्षा करती है.

परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए व्यापक प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं, आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और लेखा परीक्षा का उपयोग प्राथमिक साधनों के रूप में किया जाता है. बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के आधार पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति बनाई है. बैंक द्वारा शुरू किए गए समस्त नए उत्पाद / प्रक्रियाएं परिचालन जोखिम के मुद्दों की पहचान करने और उन्हें दूर करने के लिए एक उत्पाद मूल्यांकन प्रक्रिया से गुजरती हैं. मौजूदा उत्पादों में भिन्नताओं के साथ-साथ आउटसोर्सिंग गतिविधियों में भी जोखिमों की समीक्षा की जाती है. बैंक ने पिछले अठारह वर्षों के दौरान हुई परिचालनात्मक हानियों से संबंधित आंकड़े संकलित किए हैं और सुधारात्मक उपाय करने के लिए इसका विश्लेषण किया जाता है ताकि इन हानियों की पुनरावृत्ति न हो. बैंक के उत्पादों/प्रक्रियाओं में अवशिष्ट जोखिमों का आकलन करने के लिए जोखिम और नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) करने हेतु प्रक्रिया भी शुरू की गई है. विभिन्न प्रक्रियाओं के लिए प्रमुख जोखिम संकेतकों (केआरआई) की पहचान की गई है और जोखिम की सीमाएं निर्धारित की गई हैं.

आपका बैंक वर्तमान में परिचालन जोखिम के तहत पूंजी गणना के लिए बुनियादी संकेतक दृष्टिकोण (बीआईए) का पालन कर रहा है.

आपका बैंक सभी स्तरों पर मौजूदा प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से इसे अंत:स्थापन के द्वारा जोखिम जागरूकता संस्कृति भी बना रहा है. सभी स्तरों पर जोखिम के महत्व को समझाने के लिए जोखिम संस्कृति सर्वेक्षण आयोजित की जाती है. जोखिम अधिकारियों के लिए बैंक में आंतरिक एवं बाह्य प्रशिक्षण आयोजित किए जाते हैं. बैंक में विभिन्न कार्यों और क्षेत्र पदाधिकारियों में जोखिम संस्कृति को आत्मसात करने के लिए, जोखिम प्रबंधन पर ई-लर्निंग मॉड्यूल को अनिवार्य कर दिया गया है.

आपके बैंक के पास सुदृढ़ कारोबार निरंतरता योजना और आपदा उद्धार योजना है जिसका समय-समय पर यह सुनिश्चित करने के लिए परीक्षण किया जाता है कि यह किसी भी परिचालन आकस्मिकताओं को पूरा कर सकता है. सुप्रलेखित तथा बोर्ड द्वारा अनुमोदित कारोबार निरंतरता योजना किसी भी अप्रत्याशित प्रतिकूल घटना या परिस्थितियों के दौरान अपने कारोबार, कर्मचारियों और ग्राहकों पर कारोबारी व्यवधानों और प्रणाली की विफलता एवं संभावित प्रभाव को कम करने के लिए है. यह योजना नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई है और नियमित रूप से इसकी समीक्षा की जाती है. इसके अलावा, बैंक ने सूचना प्रौद्योगिकी और गैर-सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी व्यवधानों के लिए बीसीपी त्वरित निपटान टीम (क्यूआरटी) का भी गठन किया है. क्यूआरटी व्यवधान की निगरानी करता है और विभिन्न वर्टिकल / क्षेत्र को आवश्यक निर्देश देता है और सामान्य स्थिति बहाल होने तक स्थिति की निगरानी भी करता है.

आपके बैंक ने आउटसोर्स किए गए विक्रेताओं के विक्रेता जोखिम प्रबंधन डेटा को कैप्चर करने एवं प्रभावी निगरानी रखने के लिए एक केंद्रीकृत विक्रेता जोखिम प्रबंधन प्रणाली स्थापित की है. यह जोखिम प्रबंधन का रूप है जो विक्रेताओं से संबंधित आउटसोर्सिंग गतिविधियों से संबंधी जोखिम की पहचान करने एवं उसे कम करने पर केंद्रित है.

समूह जोखिम प्रबंधन

समूह जोखिम प्रबंधन संस्थाओं में से किसी के द्वारा सामना किए जाने वाले जोखिमों पर जोर देता है, जिनके पास समूह भर में एक सामान्य स्थिति है, जिसका समूह पर व्यापक प्रभाव हो सकता है.

आपका बैंक अपनी समूह संस्थाओं के माध्यम से विविध वित्तीय सेवाओं जैसे बैंकिंग, प्रतिभूतियों और पूंजी बाजार, बीमा, म्यूचुअल फंड और खुदरा आस्ति कारोबारों में भाग लेता है. बैंक ने सामान्य एवं दवाबग्रस्त परिस्थितियों में अपनी समूह इकाइयों, आंतरिक नियंत्रणों, कम करने और पूंजी मूल्यांकन के लिए जोखिमों के आकलन के लिए एक रूपरेखा/ नीति बनाई है.

पर्यावरण, सामाजिक, गवर्नेंस (ईएसजी) और जलवायु जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक के बोर्ड ने ईएसजी और जलवायु परिवर्तन से होने वाले जोखिम के प्रभाव को दूर करने की आवश्यकता को स्वीकार किया है. आपका बैंक अपने कारोबार के माध्यम से सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न करके एवं पर्यावरण की चुनौतियों का पता करके पर्यावरण की चुनौतियों का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध है.

आरएमसी, जो आपके बैंक के जलवायु जोखिम संबंधी मामलों को देखने वाली बोर्ड की उप-समिति है. बैंक ने ईएसजी संचालन समिति (ईएसजीएससी) का गठन किया है जिसमें आपके बैंक के ईएसजी ट्रांसिशन के लिए कार्यपालक निदेशक और कारोबार एवं कंट्रोल वर्टिकल के प्रमुख भी शामिल हैं. आपके बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईएसजी जोखिम रूपरेखा और जलवायु जोखिम नीति तैयार की है. बैंक ने संसाधन जुटाने एवं वित्तपोषण ढांचे तथा आश्वासन से संबंधित पहलुओं को कवर करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित संवहनीय वित्तपोषण ढांचा (जिसे क्रिसिल ने अपनी दूसरे पक्ष की राय के माध्यम से सत्यापित किया है) भी तैयार किया है.

आपके बैंक ने जोखिम एवं अवसर संबंधी गतिविधियों को देखने के लिए अलग से एक ईएसजी कक्ष का निर्माण किया है. बैंक ने वर्टिकल-वार ईएसजी से संबंधित कार्रवाई बिंदुओं और समय-सीमा की पहचान की है. एक उप-समिति का गठन किया गया है, जिसमें बैंक के परिसर, सूचना प्रौद्योगिकी और संचालन की देखरेख करने वाले वर्टिकल शामिल हैं, जो बैंक के अपने परिचालनों में नेट जीरो-एमिशन हासिल

करने के लिए कार्रवाई बिन्दु तैयार करते हैं. इसके अतिरिक्त, बैंक के क्रेडिट वर्टिकल के तहत एक अन्य उप-समिति का गठन किया गया है, जो बैंक के ऋण संविभाग को संवहनीय/हरित वित्त की ओर ले जाने के पीछे प्रेरक शक्ति होगी. यह समिति बैंक के ऋण संविभाग में प्रदूषण फैलाने वाले उद्योगों के ऋण जोखिम के प्रतिशत को मापकर एवं कम करके संवहनीय वित्त के लिए नये रास्ते और अवसर खोजने का कार्य कर रही है. बैंक ने ऋण हामीदारी में भौतिक एवं संक्रमण जोखिम का आकलन शुरू कर दिया है, जिला स्तर पर संपार्श्विक के भौतिक जोखिम की पहचान की है और विभिन्न जलवायु परिदृश्यों के तहत ग्राहक स्तर पर कॉर्पोरेट के लिए भौतिक एवं संक्रमण जोखिम का भी मूल्यांकन किया है.

बैंक अपने आईसीएएपी में ईएसजी एवं जलवायु जोखिम को शामिल करने की प्रक्रिया में है. बैंक ने अपने सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ईएसजी संबंधित विषयों का भी एकीकरण भी शुरू कर दिया है.

आपका बैंक उत्सर्जन में कमी/उत्सर्जन तीव्रता में कमी/ कार्बन तटस्थता के लिए समयबद्ध परिणात्मक लक्ष्य निर्धारित करने की दिशा में कार्य कर रहा है. आपका बैंक कम कार्बन अर्थव्यवस्था हेतु राष्ट्र के सामूहिक परिवर्तन में राष्ट्रीय उद्देश्यों एवं लक्ष्यों से जुड़ा होगा.

उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम)

बैंकों को वित्तीय मध्यस्थ होने के नाते विभिन्न प्रकार के वित्तीय एवं गैर-वित्तीय जोखिमों का सामना करना पड़ता है जैसे कि क्रेडिट, बाजार, परिचालनगत, प्रतिष्ठागत, आदि. ये जोखिम अत्यधिक परस्पर निर्भर हैं और जो घटनाएँ एक जोखिम को प्रभावित करती हैं, उनका अन्य जोखिम श्रेणियों की एक श्रृंखला पर प्रभाव पड़ सकता है. ईआरएम इन जोखिमों को अलग-अलग प्रबंधित करने के बजाय बैंक-व्यापी स्तर पर संबोधित करने की एक प्रक्रिया है.

ईआरएम ढांचा किसी इकाई को अपने समग्र जोखिम स्तर के बारे में स्पष्ट दृष्टिकोण प्राप्त करने में सक्षम बनाता है. इसमें अन्य बातों के अलावा, जोखिम-वहन क्षमता ढांचा और बैंक में सुसंगत जोखिम संस्कृति की स्थापना शामिल है. ईआरएम में संगठनों द्वारा जोखिमों का प्रबंधन करने और अपने उद्देश्यों की प्राप्ति से संबंधित अवसरों को हासिल करने के लिए उपयोग की जाने वाली विधियाँ और प्रक्रियाएँ शामिल हैं.

ईआरएम फ़ंक्शन बैंक को आवश्यक परिवर्तन करने, विशिष्ट जोखिम प्रकारों और कारोबार समूहों पर केंद्रित समूहों के साथ मिलकर कार्य करने एवं उनके साथ काम करने के लिए सशक्त बनाएगा. ईआरएम फंक्शन पारंपरिक जोखिम प्रबंधन गतिविधियों में नई और अधिक सक्रिय क्षमताओं को विकसित करने में बैंक का नेतृत्व कर सकता है, जिसमें जोखिम लेने की इच्छा को सीमित करना, नए जोखिमों एवं संभावित नियंत्रण कमजोरियों का पता लगाना तथा जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण को कैसे समायोजित किया जाए, यह गतिशील रूप से तय करना शामिल है.

आपके बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित उद्यम जोखिम प्रबंधन नीति है.

23 अनुपालन

आपके बैंक ने सुदृढ़ अनुपालन प्रणाली के साथ-साथ अच्छी तरह से प्रलेखित अनुपालन नीति कार्यान्वित की है. अनुपालन कार्य का ध्यान विनियामक एवं वैधानिक दिशानिर्देशों, निष्पक्ष व्यवहार संहिताओं और अन्य निर्धारित संहिताओं, सरकारी नीतियों, बैंक की आंतरिक नीतियों तथा धन शोधन और अवैध गतिविधियों के वित्तपोषण की रोकथाम का अनुपालन सुनिश्चित करना है.

आपके बैंक के पास अनुपालन विभाग में विभिन्न अनुपालन क्षेत्रों जैसे विनियामक अनुपालन, जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण, परिचालन, अनुपालन परीक्षण जांच और नीतियों की समीक्षा के लिए समर्पित टीमें हैं. ये टीमें अनुपालन जोखिम प्रबंधन एवं निगरानी सुनिश्चित करने के लिए कारोबार विभागों और अन्य आश्वासन कार्यों के साथ कार्य करती हैं. विनियामक अनुपालन की जिम्मेदारी रखने वाली टीम विनियामक मामलों पर आंतरिक हितधारकों को सलाहकार सेवाएं भी प्रदान करती है.

आपका बैंक मैन्युअल हस्तक्षेप को कम करने, नियामकों के साथ सहयोग बढ़ाने, परिचालन दक्षता प्राप्त करने के लिए निगरानी बढ़ाने हेतु तकनीकी लाभ उठाने में निरंतर प्रगति कर रहा है.

आपके बैंक के पास अनुपालन जोखिम की पहचान, आकलन, निगरानी और प्रबंधन तथा गैर-अनुपालन के मुद्दों के लिए प्रक्रियाएं हैं, यदि कोई हो, तो एस्केलेट करने की प्रक्रिया है. आपका बैंक उत्पादों और प्रक्रियाओं में विनियामक/आंतरिक आवश्यकताओं का आकलन करता है.

आपके बैंक विनियामक/आंतरिक दिशानिर्देशों और अनुपालन जोखिम के क्षेत्र में नवीनतम विकास के संबंध में कर्मचारियों को शिक्षित एवं प्रशिक्षित करके मानव पूंजी को मजबूत करने का निरंतर प्रयास करता है.

आपका बैंक विभिन्न केंद्रीय कार्यालय विभागों, क्षेत्र स्तरीय नियंत्रक कार्यालयों और शाखाओं द्वारा किए गए विभिन्न बैंकिंग कार्यों की नियमित अनुपालन परीक्षण जांच करता है.

आपके बैंक के पास नियामकों (आरबीआई, सेबी आदि)/ भारत सरकार (एमओएफ़) और आईबीए से प्राप्त संप्रेषण की प्रतिक्रियाओं की

निगरानी एवं प्रबंधन के लिए एक इन-हाउस अनुपालन पैकेज है. अनिवार्य दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समय-समय पर अनुपालन परीक्षण जांच की जाती है. बैंक में प्रत्येक स्तर के लिए अनुपालन कार्य की भूमिका एवं उत्तरदायित्व को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है. आपके बैंक के पास स्व-प्रमाणन प्रक्रिया के माध्यम से विनियामक और वैधानिक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सुस्थापित रिपोर्टिंग प्रणाली है. शाखाओं से संबंधित क्षेका को और क्षेका से अंचल कार्यालय को अनुपालन प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जाता है. अंचल कार्यालय और केंद्रीय कार्यालय के वर्टिकल प्रत्येक तिमाही में अनुपालन विभाग को अनुपालन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करते हैं. क्षेत्र अनुपालन अधिकारियों और क्षेत्रीय अनुपालन निगरानी समिति के माध्यम से अनुपालन की एक क्षेत्र स्तरीय संरचना स्थापित की गई है.

आपके बैंक ने ईज 4.0 डिलिवरेबल्स के अनुरूप व्यक्तिगत स्तर की अनुपालन निगरानी, प्रमाणन एवं सत्यापन को सक्षम करने के लिए अनुपालन निगरानी उपकरण, इन-हाउस निर्मित एप्लिकेशन कार्यान्वित किया है.

24 आंतरिक लेखा परीक्षा

लेखा परीक्षा एवं निरीक्षण विभाग द्वारा निम्नलिखित प्रमुख गतिविधियां संचालित की जाती हैं:

1. शाखाओं और अन्य इकाइयों की जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा
2. चुनिंदा शाखाओं और अन्य इकाइयों की समवर्ती लेखा परीक्षा
3. नियंत्रण कार्यालयों और केंद्रीय कार्यालय वर्टिकल का प्रबंधन लेखा परीक्षा
4. आईएस लेखा परीक्षा
5. विदेशी शाखाओं की लेखा परीक्षा
6. विशेष लेखा परीक्षा और विशेष रिपोर्ट
7. एसीबी, एसीई
8. डेटा डंप विश्लेषण
9. स्टाफ जवाबदेही की जांच के लिए डेटा उपलब्ध कराना - डीएफएस दिशानिर्देश

शाखाओं एवं अन्य इकाइयों की जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा:

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान कुल 6419 शाखाओं का लेखा परीक्षा शुरू हुआ, जिसमें से 6189 शाखाओं का लेखा परीक्षा पूर्ण हो गया और दिनांक 31.03.2024 तक 6184 शाखाओं की रेटिंग को अंतिम रूप दिया गया. शाखाओं की संख्या कम जोखिम वाली 5154 (83.35%), मध्यम जोखिम वाली 984 (15.91%), उच्च जोखिम वाली 46 (0.74%) और अत्यधिक उच्च जोखिम वाली शून्य है. इसके अलावा, 737 अन्य इकाइयों का लेखा परीक्षा शुरू हुई, जिनमें से वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान 714 की लेखा परीक्षा पूर्ण हुई. इस अवधि के दौरान 150 'बी' श्रेणी की शाखाओं का फॉरेक्स लेखा परीक्षा किया गया है.

चुनिंदा शाखाओं और अन्य इकाइयों की समवर्ती लेखा परीक्षा:

विभाग ने वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए (नए/नवीनीकृत) 1984 समवर्ती लेखा परीक्षकों की नियुक्ति की है. समवर्ती लेखा परीक्षा के अंतर्गत कारोबार कवरेज हेतु अनिवार्य निर्धारित कवरेज से कहीं अधिक है. केंद्रीय कार्यालय वर्टिकल और अन्य इकाइयों के लिए समवर्ती लेखा परीक्षा का भी ध्यान रखा गया है.

राजस्व लेखा परीक्षा (आय का क्षरण)

आय के क्षरण का सीधा असर लाभ पर पड़ता है. कर्मचारियों की ओर से लापरवाही की प्रवृत्ति को रोकने के लिए एक प्रारूप तैयार किया गया है, जिसमें प्रत्येक मामले में क्षरण के सामने अधिकारियों के नाम का उल्लेख करना आवश्यक है, ताकि बैंक उचित सुधारात्मक कार्रवाई कर सके. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान तीन (3) राजस्व लेखा परीक्षा (आय का क्षरण) विशेष अभियान चलाए गए. दिनांक 31-03-2024 तक कुल ₹ 549.98 करोड़ की राशि का पता लगाया गया और ₹ 504.78 करोड़ की वसूली की गई.

नियंत्रण कार्यालयों और केंद्रीय कार्यालय वर्टिकल का प्रबंधन लेखा परीक्षा

प्रबंधन लेखा परीक्षा में संगठनात्मक उद्देश्य, नीतियों, प्रक्रियाओं, संरचना, नियंत्रण और प्रणाली जैसे प्रबंधकीय पहलुओं की समीक्षा शामिल है ताकि बैंक की गतिविधियों पर प्रबंधन की दक्षता या कार्यनिष्पादन की जांच की जा सके. प्रबंधन लेखा परीक्षा का उद्देश्य कार्यों को पूरा करने और समग्र कॉर्पोरेट उद्देश्यों को प्राप्त करने में प्रबंधन की प्रभावशीलता का आकलन करना है. यह बेहतर परिणामों एवं गुणवत्ता के लिए प्रबंधन प्रक्रियाओं, नियंत्रण और गवर्नेंस प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने हेतु व्यवस्थित और अनुशासित दृष्टिकोण लाकर लेखापरीक्षित इकाई को अपने उद्देश्यों को पूरा करने में मदद करने का प्रयास करेगा. प्रबंधन लेखा परीक्षा के अंतर्गत 134 क्षेत्रीय कार्यालय, 18 अंचल कार्यालय, 18 अंचल लेखा परीक्षा कार्यालय, 34 केंद्रीय कार्यालय वर्टिकल, 7 अन्य कार्यालय कवर किए गए हैं.

आईएस लेखा परीक्षा:

सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अवसंरचना के भीतर नियंत्रण की जांच है. बैंक ने आईटी आस्तियों के आईएस लेखा परीक्षा के संचालन के लिए हाइब्रिड मॉडल अपनाया है, जिसमें बैंक की आंतरिक आईएस लेखा परीक्षा टीम चयनित सीईआरटी-इन पैनल में शामिल आईएस लेखा-परीक्षा सेवा प्रदाता के साथ मिलकर अनुमोदित वार्षिक आईएस लेखा-परीक्षा योजना के अनुसार आईएस लेखा-परीक्षा कर रही है.

इस अवधि के दौरान 100% लक्ष्य प्राप्त किया गया क्योंकि 278 आईटी अनुप्रयोगों / प्रक्रियाओं और 65 प्रशासनिक कार्यालयों और 3 विदेशी मामलों के लिए आईएस लेखा-परीक्षा किया गया. इन नियमित आईएस लेखा-परीक्षा के साथ-साथ, सीसो और स्वामित्व लेखा-परीक्षा टीम को लाइव होने का निर्णय लेने हेतु आईटी नियंत्रण स्थिति प्रदान करने के लिए 25 पूर्व-कार्यान्वयन आईएस लेखा-परीक्षा किए गए. विनियामक/आंतरिक दिशानिर्देशों जैसे स्विफ्ट सीएससीएफ, व्यापक स्विफ्ट, आरबीआई केआरआई डेटा, यूआईडीएआई अनुपालन, आरए लेखा-परीक्षा आदि के अनुसार 25 विशेष केंद्रित आईएस लेखा-परीक्षा भी किए गए.

विदेशी शाखाओं की लेखा परीक्षा:

बैंक की दुबई, सिडनी में शाखाएँ हैं और यू. के. में एक सहायक कंपनी है. तीनों स्थानों का वार्षिक लेखा-परीक्षा समय-सारिणी के अनुसार पूर्ण किया जाता है. दुबई और सिडनी शाखाओं में आवधिक लेखा-परीक्षा भी पूरा किया जाता है.

विशेष लेखा–परीक्षा और विशेष रिपोर्ट:

विशेष लेखा–परीक्षा: यह नियंत्रक कार्यालयों जैसे ज़ेडएओ/क्षेका/अंका और/या केंद्रीय कार्यालय के संबंधित कार्यात्मक विभाग जिसमें लेखा परीक्षा और निरीक्षण वर्टिकल शामिल है, से विशिष्ट अनुरोध प्राप्त होने पर आयोजित किया जा रहा है. विशेष लेखा परीक्षा के संचालन के लिए ऐसे अनुरोध में अनिवार्य रूप से सिफारिशों, मुद्दों की प्रकृति एवं गंभीरता और विशिष्ट क्षेत्र जहां लेखा परीक्षा केंद्रित की जानी है, के लिए विशिष्ट कारण शामिल होंगे. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, 94 विशेष लेखा परीक्षाएँ स्वीकृत की गई, जिनमें से 75 विशेष लेखा परीक्षाएँ पूरी हो गई.

विशेष रिपोर्ट: विशेष रिपोर्ट प्रस्तुत करने का उद्देश्य शाखा/खाते में अनियमितताओं की ओर प्रबंधन/नियंत्रण कार्यालयों का तत्काल ध्यान आकर्षित करना है, ताकि ऐसी अनियमितताओं के सुधार/नियमन के लिए सुधारात्मक कदम उठाए जा सकें और बैंक के हितों की रक्षा की जा सके. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, 74 विशेष रिपोर्ट जारी की गई.

बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी) और कार्यपालकों की लेखा परीक्षा समिति (एसीई):

- एसीबी की तिमाही में न्यूनतम एक बार और वर्ष में न्यूनतम छह बार बैठक होगी, वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान 11 एसीबी (जिसमें से कार्यचालन परिणाम हेतु 4) बैठकें आयोजित की गई.
- एसीई की तिमाही में न्यूनतम एक बार और वर्ष में न्यूनतम छह बार बैठक होगी, वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान एसीई की 7 बैठकें आयोजित की गई.

डेटा डंप विश्लेषण

डेटा डंप विश्लेषण सिस्टम में उपलब्ध डेटा का विश्लेषण करने के लिए महत्वपूर्ण इन-हाउस गतिविधि है, जिसका उद्देश्य बैंक और नियामक (आरबीआई) द्वारा परिभाषित उत्पादों/प्रक्रियाओं की नीतियों/दिशानिर्देशों से डेटा अंतर, विचलन की पहचान करना है. यह गतिविधि क्षेत्र पदाधिकारियों की नीतियों के अनुरूप कैप्चर किए गए डेटा की सटीकता एवं पूर्णता बनाए रखने में मदद करने हेतु की जाती है. लेखा-परीक्षा एवं निरीक्षण कंपनी में डेटा विश्लेषण टीम (डीएटी) नियंत्रण अंतराल की पहचान करने के लिए विभिन्न परिदृश्यों पर विश्लेषण करती है. डेटा डंप विश्लेषण की शुरुआत अर्थात दिसंबर, 2021 से, लेखा परीक्षा एवं निरीक्षण वर्टिकल ने 125 परिदृश्यों का विश्लेषण किया है. वित्तीय वर्ष 2023-24 (मार्च, 2024 तक) में 54 नए परिदृश्यों पर डेटा डंप विश्लेषण किया गया और उनकी टिप्पणियों/निष्कर्षों को एसीई के समक्ष प्रस्तुत किया गया.

स्टाफ जवाबदेही की जांच के लिए डेटा उपलब्ध कराना – डीएफएस दिशानिर्देश:

वित्तीय सेवा विभाग द्वारा रु. 50.00 करोड़ तक के एनपीए खातों (धोखाधड़ी के मामलों को छोड़कर) के लिए स्टाफ जवाबदेही ढांचे पर संशोधित दिशानिर्देश जारी किए गए. तदनुसार, अंचल लेखा परीक्षा कार्यालयों में रु. 0.10 करोड़ से रु. 1.00 करोड़ से अधिक के खातों के लिए लेखा-परीक्षा रिपोर्ट 7 कार्य दिवसों के भीतर स्टाफ जवाबदेही समिति को उपलब्ध कराने हेतु एक प्रणाली स्थापित की गई है और इसी तरह रु. 1.00 करोड़ से रु. 50.00 करोड़ से अधिक के खातों के लिए लेखा-परीक्षा एवं निरीक्षण विभाग, केंका द्वारा 15 कार्य दिवसों के भीतर लेखा-परीक्षा रिपोर्ट उपलब्ध कराई जाती है.

भविष्य का दृष्टिकोण:

रिमोट लेखा परीक्षा:

शाखाओं के लिए रिमोट लेखा परीक्षा का प्रथम चरण कार्यान्वयन पूर्ण हो गया है. ई-थिक मॉड्यूल में 2573 आरबीआई मास्टर चेकलिस्ट बिंदुओं का 13% हिस्सा के 341 लेखा-परीक्षा बिंदुओं को कार्यान्वयन

के प्रथम चरण के तहत लाया गया है.

फिनस्ट्रा के साथ रिमोट लेखा-परीक्षा एकीकरण:

फिनस्ट्रा के साथ इंटरफेस बनाने की प्रक्रिया चल रही है. इस चरण के तहत, अन्य 388 चेकलिस्ट पॉइंट (15%) को रिमोट लेखा-परीक्षा के दायरे में लाया जाएगा.

डीएमएस के साथ रिमोट लेखा-परीक्षा एकीकरण:

शेष मास्टर चेकलिस्ट बिंदुओं को रिमोट लेखा-परीक्षा के अंतर्गत कार्यान्वित किया जाएगा, जब डीएमएस मॉड्यूल पूरी तरह कार्यात्मक हो जाएगा और ई-थिक के साथ एकीकृत हो जाएगा.

रिमोट लेखा-परीक्षा मॉड्यूल के कार्यान्वयन से, वर्टिकल को निम्नलिखित लाभ प्राप्त होंगे:

- लागत और प्रयास में बचत.
- जनबल पदस्थी में कमी.
- लेखा-परीक्षा की गुणवत्ता में सुधार.

25 साइबर सुरक्षा

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने डिजिटल कारोबार की सर्वव्यापी उपस्थिति के साथ बढ़ते हुए बैंक के हितधारकों के हितों की रक्षा के लिए साइबर सुरक्षा को सर्वोच्च वरीयता देता है. बैंक ने अपने हितधारकों के बीच डिजिटल विश्वास को बढ़ाने के लिए एक मजबूत साइबर सुरक्षा संस्कृति विकसित की है. बैंक ने हैदराबाद में अपने परिसर में साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र (सीसीओई) की स्थापना की है, जिसे सीखने, उद्योग-अग्रणी नई पीढ़ी की साइबर सुरक्षा तकनीकों को आत्मसात और कार्यान्वित करने का कार्य सौंपा गया है, जो न केवल बैंक की साइबर सुरक्षा संपत्तियों की रक्षा करेगा बल्कि अपने कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए व्यापक जागरूकता एवं शैक्षणिक कार्यक्रम पर भी ध्यान केंद्रित करेगा. सीसीओई ने उन्नत कंप्यूटिंग के विकास हेतु केंद्र (सीडैक), हैदराबाद और साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र, आईटी और इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग, पश्चिम बंगाल सरकार (डबल्यूबी-सीएस-सीओई) जैसे बाहरी संस्थानों के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं, जिससे हितधारकों के लिए साइबर सुरक्षा जागरूकता वेबिनार/प्रशिक्षण आयोजित किए जाने में उनकी विशेषज्ञता का उपयोग किया जाए.

बैंक ने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (सीसीएसएपी) भी विकसित किया है. बैंक एसएमएस, बहुभाषी ईमेल, एटीएम, शाखाओं में प्रदर्शन यूनिट, सोशल मीडिया और बैंक की वेबसाइट जैसे कई चैनलों पर जागरूकता अभियान आयोजित करके ग्राहकों तक अपनी पहुँच बनाता है. पूरे भारत में ग्राहकों के लिए साइबर सुरक्षा जागरूकता वेबिनार बैंक के सभी अंचल कार्यालयों में आयोजित किए जा रहे हैं. अपने लोगों के लिए शैक्षणिक साइबर सुरक्षा सुरक्षा सुझाव को व्यक्ति केन्द्रित बनाने एवं बढ़ावा देने हेतु साइबर सुरक्षा शुभंकर "USuरKsha" और "UरKshak" की शुरुआत एक अनूठी पहल है.

इसके अतिरिक्त, बैंक गृह मंत्रालय, भारत सरकार के साइबर जागरुकता दिवस (सीजेडी) को आगे बढ़ाने की पहल करता है, जो प्रत्येक महीने के पहले बुधवार को मनाया जाता है. इस दिन, यूनियन बैंक ग्राहकों को साइबर सुरक्षा विषयों पर ई-मेल भेजता है, सोशल मीडिया पर क्रिएटिव पोस्ट करता है, और आकर्षक वेबिनार आयोजित करने के लिए साइबर सुरक्षा डोमेन से प्रतिष्ठित वक्ताओं को आमंत्रित करता है. अंतरराष्ट्रीय प्रथाओं के अनुरूप वार्षिक राष्ट्रीय साइबर सुरक्षा जागरूकता माह (एनसीएसएएम) अक्तूबर के पूरे महीने में विभिन्न साइबर सुरक्षा विषयों पर दैनिक वेबिनार के साथ आयोजित किया जाता है. बैंक अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों के दौरान https://cybercrime.gov.in पर जाकर या 1930 डायल करकेभारत सरकार के राष्ट्रीय साइबर अपराध पोर्टल में साइबर अपराध की रिपोर्टिंग के बारे में जानकारी का प्रसार कर रहा है.

बैंक विभिन्न साइबर सुरक्षा गतिविधियों के लिए वार्षिक कार्य योजना कार्यान्वित करके अपने स्टाफ सदस्यों के बीच साइबर सुरक्षा संस्कृति को मजबूत कर रहा है एवं बढ़ावा दे रहा है, जिसमें पूरे भारत में टाउनहॉल बैठकें आयोजित करना, साइबर सुरक्षा सुझावों के साथ दैनिक मेल, इंटरैक्टिव पहेलियाँ और क्रॉसवर्ड शामिल हैं.

बैंक नियमित रूप से नवीनतम साइबर सुरक्षा समाचार और रुझानों पर स्टाफ सदस्यों को अपडेट करने के लिए आंतरिक पुस्तिकाएं एवं समाचार स्निपेट प्रकाशित करता है. सभी कर्मचारियों के लिए एक मासिक फ़िशिंग सिमुलेशन अभ्यास जागरूकता पैदा करता है और स्टाफ सदस्यों के बीच कमजोर विषयों की पहचान करता है जिसे अतिरिक्त प्रशिक्षण और हैंडहोल्डिंग के साथ सुधारा जा सकता है. यूनियन बैंक ने आईटी और साइबर सुरक्षा में वरिष्ठ प्रबंधन के लिए इन-हाउस प्रमाणन प्रदान करने हेतु साइबर सुरक्षा कार्यकारी विकास कार्यक्रम (सीएसईडीपी) भी तैयार किया है. बैंक ने एक सुदृढ़ साइबर सुरक्षा गवर्नेंस संरचना भी बनाई है जिसमें कार्यपालक और बोर्ड स्तर पर नीतियां, प्रक्रियाएं, दिशानिर्देश और समितियां शामिल हैं.

26 नवोन्नत तकनीक

यूनियन बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, एटीएम परिचालन और अन्य सामान्य सुरक्षा नियंत्रणों के लिए डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रणों के अनुरूप अपनी नीतियों और कार्य योजनाओं को सुसंगत बनाया है. बैंक का डाटा सेंटर (डीसी) और डिजास्टर

रिकवरी (डीआर) साइट सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (27001) और कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (22301) के लिए आईएसओ प्रमाणित है. बैंक की उद्यम जोखिम प्रबंधन प्रणाली आईएसओ 31000 प्रमाणित है. बैंक के पास सभी कार्ड भुगतान प्रणालियों और एटीएम स्विच परिचालनों के लिए पीसीआई-डीएसएस प्रमाणीकरण है. सिस्टम और गोपनीय बैंक/ग्राहक डाटा की सुरक्षा के लिए कई उपाय किए गए हैं, जैसे कि बहुपरतीय रक्षात्मक तंत्र के साथ गहन संरचना और डाटा हानि या लीकेज प्रबंधन स्ट्रेटजी. इसमें एंड-पॉइंट डिवाइसेस पर संसाधित डाटा, ट्रांसमिशन में डाटा के साथ-साथ सिस्टम पर संग्रहीत डाटा का सुरक्षा शामिल है. डाटा सुरक्षा और डाटा बचाव बैंक के वेंडर प्रबंधित सुविधाओं में भी शामिल हैं.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने साइबर सुरक्षा ढांचा भी कार्यान्वित किया है और एक समर्पित, कुशल टीम के साथ चौबीस घंटे काम करने वाली 24x7 साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सी-एसओसी) की स्थापना की है. सी-एसओसी साइबर खतरों की पहचान करने, उनका पता लगाने और उनसे बचाव में मदद करता है. यह विभिन्न स्तरों पर हमले के वैक्टरों की निगरानी के लिए महत्वपूर्ण कारोबार एप्लिकेशन के साथ मजबूती से एकीकृत है. बैंक ने अपने डाटा सुरक्षा नियंत्रणों को स्वचालित करके और एक मजबूत आईटी अवसंरचना विकसित करके बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति को सुदृढ़ करने हेतु "सिक्योरिटी बाय डिजाइन" दृष्टिकोण अपनाया है.

अपने साइबर बुनियादी ढांचे हेतु समग्र सुरक्षा प्रदान करने के लिए, बैंक ने एक व्यापक, बहुस्तरीय सुरक्षा संरचना के साथ "डिफेंस इन डेप्थ" कार्यनीति अपनाई है. बैंक ने अपनी आईटी आस्तियों के बचाव हेतु प्रत्येक स्तर पर साइबर सुरक्षा समाधान जैसे परिधि सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा, एप्लिकेशन सुरक्षा, अंतिम पॉइंट सुरक्षा, पहचान एवं पहुंच प्रबंधन भी कार्यान्वित किए हैं. बैंक द्वारा अपने सीसीओई के तहत स्थापित एथिकल हैकिंग लैब को दैनिक आधार पर परिधि या बैंक की इंटरनेट-फेसिंग एप्लिकेशन/आस्ति में अंतर की पहचान करने का कार्य सौंपा गया है.

सीसीओई के अंतर्गत असुरक्षितता मूल्यांकन/व्यापन परीक्षण प्रयोगशाला (वीए/पीटी) भी है और यह एप्लिकेशन का आवधिक वीए या पीटी आयोजित करता है. बाहरी विक्रेताओं की मदद से, बैंक अपने आईटी बुनियादी ढांचे में कमजोरियों, कारोबारी जोखिम, सुरक्षा की क्षमता आदि की पहचान करने के लिए रेड-टीमिंग अभ्यास भी आयोजित करता है. ये हमलावर के कार्यों का अनुकरण करते हैं और पहले से मौजूद शमन नियंत्रणों का परीक्षण करते हैं.

आपके बैंक की उपस्थिति विभिन्न देशों में है, और यह वैश्विक उपस्थिति बैंक की आक्रमण सतह को भी बढ़ाती है और साइबर खतरे का प्रभाव बैंक के परिचालन पर हो सकता है. बैंक की सहायक कंपनियों सहित घरेलू और वैश्विक दोनों संस्थाओं के संबंध में साइबर जोखिम का प्रबंधन करने के लिए सीसीओई के तहत बैंक ने सतत स्वचालित रेड टीम अभ्यास प्लेटफ़ॉर्म, ब्रीच अटैक सिमुलेशन और डिजिटल जोखिम निगरानी के साथ अटैक सरफेस मैनेजमेंट सॉल्यूशन की शुरुआत की है. यह परियोजना बैंक को जोखिम के न्यूनतम स्तर पर लाने, परिधि की निरंतर निगरानी, खतरे का पता लगाने और घटना प्रतिक्रिया में सुधार एवं सार्वजनिक डोमेन में उजागर बैंक की संवेदनशील जानकारी जैसे कार्ड डेटा, ग्राहक क्रेडेंशियल्स की पहचान करने में सक्षम बनाती है.

आपके बैंक ने बैंक कर्मचारियों, विक्रेताओं, ग्राहकों एवं अन्य हितधारकों के पूरे पारिस्थितिकी तंत्र हेतु साइबर सुरक्षा पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए जानकारी भागीदारों को शामिल किया है. वे जागरूकता पहलों की कार्यनीति बनाने, क्रियेटिंग, डिजाइन करने और वितरण सहित बैंकों की सूचना सुरक्षा/साइबर सुरक्षा जागरूकता पहलों की अंतिम डिलीवरी और प्रबंधन प्रदान करते हैं.

आपके बैंक ने ईज 6.0 सुधार एजेंडे में परिभाषित साइबर सुरक्षा (एपी-18) से संबंधित स्तर - 4 का सर्वश्रेष्ठ साइबर सुरक्षा परिपक्वता स्कोर हासिल किया है.

आरबीआई साइबर सुरक्षा ढांचा

बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित साइबर सुरक्षा नीति लागू की है, जिसमें साइबर सुरक्षा जोखिमों के प्रबंधन के लिए स्पष्ट भूमिकाएं और जिम्मेदारियां शामिल हैं. संभावित साइबर खतरों की पहचान करने और उन्हें कम करने के लिए नियमित जोखिम आकलन और भेद्यता आकलन आवश्यक हैं, आपका बैंक संभावित साइबर खतरों की पहचान करने और उन्हें कम करने के लिए नियमित साइबर सुरक्षा जोखिम आकलन कर रहा है.

बैंक ने सूचना सुरक्षा, साइबर सुरक्षा और डिजिटल भुगतान सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं को तैयार एवं कार्यान्वित किया है, जिसमें डेटा सुरक्षा, एक्सेस नियंत्रण तथा घटना प्रतिक्रिया सहित साइबर सुरक्षा के विभिन्न पहलू शामिल हैं. हमने साइबर सुरक्षा नीति के तहत घटना प्रतिक्रिया एवं रिपोर्टिंग तंत्र को स्पष्ट रूप से परिभाषित तथा प्रलेखित किया है.

बैंक साइबर सुरक्षा उपायों की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए बाह्य/तृतीय पक्ष लेखा परीक्षकों के माध्यम से साइबर सुरक्षा समाधानों/प्रक्रियाओं का आवधिक सुरक्षा लेखा-परीक्षा और मूल्यांकन कर रहा है.

समूह सीसो

बैंक ने अपनी सभी सहायक कंपनियों/ संयुक्त उद्यम/ एसोसिएट के लिए समूह सीसो की अवधारणा शुरू की है. समूह सीसो समूह संस्थाओं के साइबर सुरक्षा जोखिम की देखरेख करता है, संस्थाओं की जोखिम प्रबंधन समिति की बैठकों में भाग लेता है और संस्थाओं के प्रबंधन के लिए उनके साइबर सुरक्षा संबंधी कार्यों हेतु सलाहकार के रूप में कार्य करता है.

27 **परिचालन**

की गई पहल

वीडियो केवाईसी को सभी डीबीयू, 3 अंचल कार्यालय (अहमदाबाद, मुंबई, पुणे) और 5 क्षेत्रीय कार्यालय (लुधियाना, लखनऊ, मुंबई दक्षिण, ठाणे और कानपुर) के लिए लाइव कर दिया गया है. वी-केवाईसी के माध्यम से लगभग 4000+ खाते खोले गए हैं. लखनऊ में वीडियो केवाईसी सेल स्थापित किया गया है.

यूवीकॉन 3.0:

यूवीकॉन एक अभिनव 24X7 डिजिटल बैंकिंग टूल है जो 9666606060 नंबर पर व्हाट्सएप मैसेंजर चैट सेवा पर उपलब्ध है. यूवीकॉन 3.0 अपने खातों से संबंधित पूछताछ के लिए ग्राहकों से जुड़ने हेतु व्हाट्सएप संप्रेषण मंच का लाभ उठाता है. यूवीकॉन वर्तमान में 7 भाषाओं (अंग्रेजी, हिंदी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, बांग्ला और मराठी) में लाइव है और 60 गैर-वित्तीय सेवाओं के साथ उपलब्ध है, जिससे ग्राहक के लिए बैंकिंग सहज हो जाती है. इसके अलावा सभी नए ऑनबोर्ड किए गए ग्राहकों को सभी सेवाओं के क्रिएटिव के साथ व्हाट्सएप के माध्यम से स्वागत संदेश भेजा जा रहा है. वर्तमान में, 25 लाख से अधिक उपयोगकर्ता यूवीकॉन से जुड़े हुए हैं और यूवीकॉन 3.0 पर ग्राहकों द्वारा 118 लाख से अधिक पूछताछ की गई है.

कार्यान्वित परियोजनाएं:

ई-नामांकन: मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, शाखा बैंकिंग, व्हाट्सएप बैंकिंग और कॉर्पोरेट वेबसाइट के माध्यम से नामांकन.

पॉज़िटिव पे: चेक की पुनः पुष्टि-वर्तमान में इसे ₹5.00 लाख और उससे अधिक के चेक में अनिवार्य कर दिया गया है. तथापि, ₹50000.00 और उससे अधिक के चेक निकालने वाले ग्राहक पॉजिटिव पे का उपयोग कर सकते हैं. यह सुविधा शाखा, एसएमएस, मोबाइल, यूवीकॉन, इंटरनेट बैंकिंग और कॉर्पोरेट वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध है. ग्राहकों को उनकी सुरक्षा के लिए सीमा निर्धारण विकल्प भी उपलब्ध कराया गया है. जहाँ भी सीमा निर्धारण विकल्प का उपयोग किया जाता है, वहाँ सीमा से अधिक और उससे ऊपर हमेशा पुनः पुष्टि की जाती है.

- रु. 5.00 लाख से ऊपर की प्रतिदिन 1000 से अधिक पुनः पुष्टि होती है.
- अब ग्राहक को सुविधा प्रदान करने हेतु शाखाओं द्वारा भी पॉजिटिव पे पर रिपोर्ट जेनरेट की जा सकती है. ऐसी सुविधा सर्वप्रथम किसी पीएसयू में.
- इंटरनेट बैंकिंग में पुनः पुष्टि के लिए चेक की बल्क अपलोडिंग पीएसयू में सबसे पहले.

धोखाधड़ी की रोकथाम में पॉजिटिव पे बहुत सफल पाया गया है. पॉजिटिव पे के उपयोग में धोखाधड़ी की एक भी घटना की सूचना नहीं मिली है.

चैटबॉट को इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग में कार्यान्वित किया गया है. नई सुविधाएँ जोड़ी गई हैं. अब चैटबॉट हिंदी, अंग्रेजी एवं 7 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है. केवल कुछ ही बैंकों के पास हिंदी संस्करण एवं क्षेत्रीय भाषा विकल्प है. यूवीकॉन में चैटबॉट विकासाधीन है. चैटबॉट पर 10000 से अधिक हिट्स एवं समाधान हैं.

आईवीआर के माध्यम से रु. 5000/- तक का निधि अंतरण उपलब्ध कराया जाता है. इस सुविधा का लाभ बेसिक/फीचर फोन के माध्यम से भी उठाया जा सकता है.

गूगल बिजनेस मैसेज: बैंक की सेवा और उत्पाद से जुड़ी कोई भी पूछताछ एंड्रॉयड फोन उपयोगकर्ताओं के लिए गूगल बिजनेस मैसेज सेवा के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है. यह लाइव चैट के जरिए समाधान प्रदान करता है और साथ ही ग्राहक द्वारा दी गई कारोबार लीड का भी ध्यान रखता है.

शिकायत निवारण तंत्र

ग्राहकों की आवश्यकता को पूरा करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत किया गया है. शिकायत निवारण तंत्र के प्रत्येक स्तर पर भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से पहचानने एवं परिभाषित करने पर विशेष ध्यान दिया गया है. शिकायत निवारण की प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए सभी स्तरों पर शिकायतों के समाधान हेतु तंत्र और मानक संचालन तरीकों को परिभाषित किया गया है.

शिकायत निवारण नीति: यह संशोधित नीति ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने हेतु रूपरेखा तैयार करती है; इसका उद्देश्य शिकायत की प्रकृति के आधार पर अच्छी तरह से संरचित प्रगति मैट्रिक्स और पूर्व-परिभाषित टीएटी के माध्यम से ग्राहकों के शिकायतों की घटनाओं को कम करना है. इसका उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निवारण सुनिश्चित करना है.

बैंक की वेबसाइट पर शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण अपडेट करना: बैंक ने अब वेबसाइट पर अंचल एवं क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क तथा अन्य विवरण अपलोड कर दिए हैं, ताकि ग्राहकों को शिकायतों का त्वरित समाधान करने में आसानी हो. अब वेबसाइट में मुख्य शिकायत अधिकारी स्तर से लेकर अंचल कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर तक संरचित शिकायत निवारण तंत्र शामिल है.

ग्राहक शिकायतों का निपटान: बैंक के पास कॉर्पोरेट वेबसाइट, आईवीआर, कॉल सेंटर, मोबाइल बैंकिंग, व्हाट्सएप बैंकिंग, ईमेल आदि के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र है. ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने पर शिकायत का टिकट नंबर हमेशा ग्राहकों को प्रदान किया जाता है. इसके अलावा साइबर धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतों का 24X7 निपटारा किया जाता है. शिकायत दर्ज करने और फीडबैक प्राप्त करने के लिए शाखाओं/ग्राहकों को क्यूआर कोड उपलब्ध कराए जाते हैं.

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान ग्राहक से प्राप्त शिकायतों का विवरण निम्नानुसार है:

विवरण	संख्या
यथा 01 अप्रैल, 2023 को बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	527
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	3,20,495
वर्ष के दौरान समाधान की गई शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	3,14,691
31 मार्च, 2024 तक बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	6331

28 विश्लेषणात्मक क्षमताएं

एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (एसीओई) की स्थापना के पश्चात, बैंक ने सही प्रतिभाओं को शामिल करके और डेटा की शक्ति का दोहन करने के लिए आंतरिक एवं बाह्य प्रशिक्षण के माध्यम से उन्हें उन्नत बनाकर अपनी एनालिटिक्स टीम को मजबूत किया है.

बैंक आंतरिक एवं बाह्य दोनों स्रोतों से संरचित तथा असंरचित डेटा का उपयोग करके उन्नत विश्लेषण को आगे बढ़ाने हेतु नेक्स्ट-जेन के अत्याधुनिक डेटा इंफ्रास्ट्रक्चर - डेटा लेक की स्थापना की प्रक्रिया में है. इससे बैंक को अधिक सूचित निर्णय लेने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी.

इसके अलावा, आपका बैंक वर्तमान में ग्राहक जुड़ाव बढ़ाने, सूचित निर्णय लेने का समर्थन करने और बैंक के भीतर जोखिम को कम करने के लिए वर्णनात्मक विश्लेषण और विभिन्न श्रेणियों (खुदरा, एमएसएमई, कृषि आदि) में सांख्यिकीय/विश्लेषणात्मक एल्गोरिदम का उपयोग करके निर्मित विभिन्न मशीन लर्निंग आधारित उपयोग मामलों के माध्यम से डेटा एनालिटिक्स का लाभ उठा रहा है.

निर्णय लेना: बैंक शीर्ष प्रबंधन और वर्टिकल को जानकारी प्रदान करने के लिए वर्णनात्मक विश्लेषण और दृश्य डैशबोर्ड का उपयोग कर रहा है, ताकि डेटा आधारित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके.

ग्राहक प्रतिधारण: बैंक ऐतिहासिक डेटा का विश्लेषण करके और पहचाने गए ग्राहकों तक पहुंचकर ग्राहक प्रतिधारण में सुधार करके ग्राहक क्षरण के संभावित उदाहरणों की पहचान करने के लिए पूर्वानुमानात्मक मॉडलिंग का उपयोग कर रहा है.

वैयक्तिकृत ऑफर: बैंक के विभिन्न कार्यों जैसे खुदरा, एमएसएमई, कृषि आदि का समर्थन करने वाले संभावित ग्राहकों की पहचान करने के लिए बैंक ग्राहक डेटा का लाभ उठाते हुए पूर्वानुमानात्मक मॉडलिंग का उपयोग करते हुए एनालिटिक्स-आधारित उपयोग मामलों के माध्यम से ग्राहकों के लिए वैयक्तिकृत ऑफर तैयार कर रहा है और परिणामस्वरूप व्यापार वृद्धि में योगदान दे रहा है.

दवाब की पहचान के माध्यम से जोखिम प्रबंधन: बैंक ने ग्राहकों के ऐतिहासिक डेटा (चुकौती व्यवहार, खाता उपयोग, लेन-देन व्यवहार और खाता रखरखाव आदि) का लाभ उठाते हुए विभिन्न संभावित दवाब खाता मॉडल स्थापित किए हैं, ताकि नियमित खातों में दवाब के शुरुआती संकेतों के पैटर्न का पता लगाया जा सके एवं उनका पूर्वानुमान लगाया जा सके.

प्रमुख फोकस क्षेत्र

- **जनरेटिव एआई:** जनरेटिव एआई का उपयोग विविध क्षेत्रों में किया जाता है, जिसमें मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (एचआरएमएस), संबंध प्रबंधन, डेटा विज़ुअलाइज़ेशन, संपर्क केंद्र सहायता और यहां तक कि कोड जनरेशन भी शामिल है, जिससे इन क्षेत्रों में दक्षता एवं सटीकता में वृद्धि होती है.
- **आरपीएसीओई:** रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) प्रमुख भूमिका निभाता है, जो विशिष्ट कार्यों जैसे कि ज़ेडओएचओ सीआरएम प्रक्रियाओं, री-केवाईसी अनुस्मारकों के लिए बल्क एसएमएस वितरण, लॉयल्टी रिवार्ड पॉइंट्स का प्रबंधन, तथा सरसाई अस्वीकृत डेटा रिपोर्टिंग का सावधानीपूर्वक संचालन आदि को उपयुक्त एवं अनुकूल बनाता है.
- **हरित कार्यालय स्वचालन:** बैंक कार्यालय स्वचालन को प्राथमिकता देता है तथा दस्तावेजों, अंतर-कार्यालय पत्रों और प्रस्तावों की सावधानीपूर्वक तैयारी, उन्नयन एवं डिजिटल हस्ताक्षर पर ध्यान केंद्रित करता है.

- **डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म:** बैंक विभिन्न चैनलों में निर्बाध बातचीत और लेनदेन को सक्षम करने के लिए एक व्यापक डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म को कार्यान्वित कर रहा है, जिससे डिजिटल परिदृश्य में दक्षता एवं अनुकूलनशीलता को बढ़ावा मिलेगा. मार्च, 2025 तक डिजिटल यात्राओं की कुल संख्या 94 हो जाएगी जिसमें लेंडिंग जर्नी जैसे कासा एवं जमा (10), एमएसएमई (12), खुदरा (23), कृषि (6), स्वर्ण (02) और अन्य (41) शामिल है.
- **डेटा लेक:** डेटा लेक विश्लेषणात्मक और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नेक्स्ट-जेनरेशन का डेटा रिपॉजिटरी समाधान है.
- **बीसीपी को मजबूत बनाना:** महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों में डीआर स्वचालन को कार्यान्वित करना, रिकवरी प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करना और तत्परता को बढ़ाना. योजनाबद्ध और अनियोजित डीआर अभ्यासों का संचालन करना, तत्परता और अनुक्रिया की संस्कृति को बढ़ावा देना.
- **बैंगलोर डीआर साइट के लिए एनडीआर:** बैंगलोर के लिए सुदृढ़ चार-तरफा आपदा रिकवरी (डीआर) साइट सेटअप की स्थापना, अभूतपूर्व स्तर तक लचीलापन बढ़ाना. कठोर डीआर अभ्यासों के बीच भी शून्य डेटा हानि के लिए प्रयास करना, यह सुनिश्चित करना कि डेटा अखंडता सर्वोपरि बनी रहे.

29 ऋण अनुपालन एवं अनुश्रवण

वेब और मोबाइल आधारित डिजिटल ऋण संग्रह प्रबंधन समाधान:

बैंक ने इन-हाउस वेब और मोबाइल आधारित डिजिटल ऋण संग्रह प्रबंधन समाधान के विकास हेतु मेसर्स स्पोक्टो सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड को शामिल किया है. समाधान में वित्तीय संकेतकों का उपयोग करके एआई/एमएल पर आधारित पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण, जनसांख्यिकी, भुगतान और लेनदेन, पिछला कार्यनिष्पादन, वर्गीकरण आदि के डेटा इंजीनियरिंग के जरिए ग्राहक व्यवहार एवं ऋण खातों में संग्रह के लिए अनुकूलित जर्नी के आदर्शों का निर्माण शामिल है. प्रस्तावित समाधान में ऋण डेटा का विश्लेषण करने एवं उपयुक्त जोखिम वर्गीकरण मॉडल विकसित करने के लिए पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण मॉडल है. प्रस्तावित समाधान सभी खातों की अभियान आयोजना के लिए विभिन्न चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं से संपर्क करने हेतु सुझाव देगा. प्रस्तावित समाधान के माध्यम से बैंक की संपूर्ण ऋण पुस्तिका की निगरानी की जाएगी. दवाबग्रस्त खातों एवं संभावित दवाबग्रस्त खातों पर ध्यान दिया जाएगा. वित्तीय वर्ष 2024-25 में समाधान लाइव होने के लिए तैयार होगा.

स्टाफ जवाबदेही प्रक्रिया का डिजिटलीकरण:

इससे पहले, रु. 10.00 करोड़ तक के एनपीए मामलों के लिए स्टाफ जवाबदेही जांच की स्थिति क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा अपने अंचल कार्यालय को रिपोर्ट की जाती थी और क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय की समेकित स्थिति एक्सेल प्रारूप में पाक्षिक प्रगति रिपोर्ट के माध्यम से केंद्रीय कार्यालय को प्रस्तुत की जाती थी. उपरोक्त रिपोर्ट के आधार पर स्टाफ जवाबदेही जांच लंबित स्थिति की निगरानी की जाती थी.

अब, बैंक ने स्ट्रेस्ड एसेट्स रिकवरी ऑटोमेशन सॉल्यूशन (सरस) पैकेज में स्टाफ जवाबदेही मॉड्यूल विकसित किया है और इसे 01 अक्तूबर, 2023 से सभी स्तरों पर बेहतर निगरानी एवं नियंत्रण के लिए तथा स्टाफ जवाबदेही पर नीति में निहित प्रत्यायोजन के अनुसार लंबित मामलों के तेजी से निपटान हेतु लाइव कर दिया है. क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल कार्यालय/केंद्रीय कार्यालय नीति के अनुसार सूचना एवं दस्तावेजों को संसाधित तथा अद्यतन करेंगे. इससे स्टाफ जवाबदेही पर सटीक एमआईएस निकालने में मदद मिलती है. तदनुसार, क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल कार्यालय/केंद्रीय कार्यालय प्रभावी निगरानी एवं नियंत्रण के लिए संबंधित स्तर पर स्टाफ जवाबदेही पर एमआईएस बनाए रखेंगे.

30 सतर्कता

बैंक का सतर्कता विभाग मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) और अतिरिक्त मुख्य सतर्कता अधिकारी (एसीवीओ) की देखरेख में कार्य करता है, जो केंद्रीय सतर्कता आयोग की विस्तारित शाखा के रूप में कार्य करते हैं. सीवीओ एवं एसीवीओ को केंद्रीय कार्यालय में पदस्थ कार्यसंबंधी 38 सतर्कता अधिकारियों और अखिल भारत के क्षेत्रीय/अंचल कार्यालयों से जुड़े 134 क्षेत्र सतर्कता अधिकारियों की एक टीम द्वारा सहायता प्रदान की जाती है. इस टीम का प्रबंधन प्रशासनिक कार्यालय में 02 उप महाप्रबंधक और 06 सहायक महप्रबंधक द्वारा किया जाता है, साथ ही दिल्ली और मुंबई में 02 सहायक महाप्रबंधक पदस्थ हैं. प्रत्येक स्तर पर सतर्कता पदाधिकारी एक निवारक कार्य बल के रूप में कार्य करते हैं, जो बैंक की संवहनीय कारोबार वृद्धि और लाभप्रदता सुनिश्चित करते हैं. यह बैंक के रक्षा स्तंभों में से एक है, जो सभी स्तरों पर पारदर्शिता के साथ ईमानदारी एवं जवाबदेही का माहौल बनाता है. सतर्कता विभाग संभावित जोखिमों की सक्रियता से पहचान करके और उनका समाधान करके, भ्रष्टाचार एवं धोखाधड़ी से जुड़े वित्तीय, कानूनी और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमों को कम करने में मदद करता है, तथा संगठन तथा उसके हितधारकों के हितों की रक्षा करता है.

व्हिसल ब्लोअर तंत्र को संगठनों के लिए सहभागी सतर्कता सुनिश्चित करने हेतु एक शक्तिशाली माध्यम माना जाता है, जिसमें प्रत्येक

कर्मचारी के पास धोखाधड़ी, रिश्वतखोरी, भ्रष्टाचार, पद का दुरुपयोग, निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं का पालन न करने जैसे आंतरिक / बाह्य खतरों से बैंक की सुरक्षा करने के लिए शीर्ष प्रबंधन को ऐसी घटनाओं की रिपोर्ट करने के माध्यम तक पहुंच और अवसर होता है. यह मानव संसाधन विभाग के प्रमुख कार्यपालक निदेशक के अधीन है. भ्रष्टाचार के खतरों के बारे में कर्मचारियों और नागरिकों को संवेदनशील बनाने एवं भ्रष्टाचार से लड़ने हेतु उपलब्ध तौर-तरीकों के बारे में जागरूकता लाने के लिए, भ्रष्टाचार तथा पीआईडीपीआई की बुराइयों पर लघु वीडियो फिल्म, बैंक के सभी सोशल मीडिया हैंडल जैसे फेसबुक, यूट्यूब, ट्विटर आदि पर प्रसारित करने के लिए बैंक कर्मचारियों द्वारा इन-हाउस तैयार की जाती है. बैंक के सभी सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से इसका व्यापक प्रचार किया जाता है.

सतर्कता जागरूकता सप्ताह, 2023 के दौरान भ्रष्टाचार के खतरों के बारे में जागरूकता फैलाने एवं सम्मान की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए कुल 03 इन-हाउस फ़िल्में और 01 रेडियो जिंगल्स शुरू किए गए. इसके अतिरिक्त, सीजीजीबी (प्रायोजित आरआरबी) द्वारा "भ्रष्टाचार का विरोध करें; राष्ट्र के प्रति समर्पित रहें" की अवधारणा के साथ 12 लघु वीडियो तैयार किए गए. बैंक के सभी सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से इसका व्यापक प्रचार किया गया और इसके परिणामस्वरूप अब तक लगभग 43 हजार से अधिक व्यूज़ और इंप्रेशन प्राप्त हुए.

जागरूकता फैलाने के लिए, संगठन की सभी इकाइयों में समय-समय पर निवारक सतर्कता दौरे आयोजित करके सभी स्तरों पर सहभागी सतर्कता अभियान आयोजित किए जाते हैं. प्रत्येक वर्ष सतर्कता जागरूकता अभियान मनाने का यह भी एक प्रमुख उद्देश्य है.

बैंक की सभी कार्यात्मक इकाइयों को कवर करते हुए कुल 8820 निवारक सतर्कता दौरे किए गए, ताकि मुख्य रूप से धोखाधड़ी वाले क्षेत्रों के बारे में जागरूकता फैलाई जा सके और कार्यात्मक प्रमुखों को यह सुनिश्चित करने हेतु सलाह दी जा सके कि उचित प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ कार्यान्वित की गई हैं. निवारक सतर्कता दौरे मूल रूप से जोखिम के क्षेत्रों का पता लगाने के उद्देश्य से किए जाते हैं जहाँ बैंक का वित्तीय और प्रतिष्ठा जोखिम शामिल है और विवेकाधिकार के प्रयोग पर नियंत्रण के पर्याप्त तरीके तैयार किए जाते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विवेकाधिकार का प्रयोग मनमाने ढंग से न किया जाए बल्कि पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से किया जाए.

निवारक उपायों को मजबूत करने के लिए आईटी प्लेटफॉर्म का लाभ उठाने के प्रयास में इस वित्तीय वर्ष में कई पहल की गई जिसका उद्देश्य एक मजबूत ऑफसाइट निगरानी प्रणाली बनाना था. कर्मचारियों के खातों में लेनदेन की निगरानी के लिए सतर्कता विभाग द्वारा दिए गए सुझावों को शामिल करते हुए संव्यवहार अनुश्रवण और धोखाधड़ी प्रबंधन विभाग द्वारा समर्पित एल्गोरिदम तैयार किया गया है. सतर्कता संबंधी क्षेत्रों में अलर्ट भेजने के लिए इन्हें सिस्टम में एकीकृत किया गया है, जिससे समय पर सुधारात्मक/निवारक कार्रवाई संभव हो सके. इनके अलावा, डेटा संग्रह बनाने एवं कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ प्रभावी निगरानी और समन्वय सुनिश्चित करने हेतु सीबीआई शिकायत प्रबंधन पोर्टल को भी लाइव किया गया है.

वर्ष के दौरान संगठन में कार्रवाई योग्य घटनाओं की जांच और रोकथाम के लिए तीन प्रमुख श्रेणियों में विभिन्न प्रणालीगत सुधार शुरू किए गए:

- निवारक उपाय
- अवरोध (डिटरेन्स) उपाय
- जागरूकता उपाय

डिजिटल सतर्कता डैशबोर्ड की अवधारणा तैयार की गई जिसमें सतर्कता के विभिन्न अनुभागों जैसे निवारक, दंडात्मक, सीबीआई, एबीबीएफएफ, शिकायतों आदि की अद्यतन स्थिति के साथ विवरण शामिल है. इसे पाक्षिक आधार पर शीर्ष प्रबंधन को प्रस्तुत किया जाता है.

केंद्रीय सतर्कता आयोग की सलाह के अनुसार, सतर्कता जागरूकता सप्ताह, 2023 के अग्रदूत के रूप में 16 अगस्त, 2023 से 15 नवंबर, 2023 तक निवारक सतर्कता अभियान मनाया गया/शुरू किया गया और सतर्कता जागरूकता सप्ताह, 2023 का विषय "भ्रष्टाचार का विरोध करें; राष्ट्र के प्रति समर्पित रहें" को 31 अक्तूबर से 5 नवंबर, 2023 तक पूरे भारत में सभी शाखाओं/कार्यालयों में उचित तरीके से मनाया गया.

इस समारोह के एक हिस्से के रूप में, संगठन के भीतर विभिन्न सतर्कता जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए और अखिल भारत में आउटरीच गतिविधियों का आयोजन किया गया, ताकि भारत के आम जनता और युवाओं में भ्रष्टाचार उन्मूलन एवं उनके लिए उपलब्ध उपचारात्मक उपायों के बारे में जागरूकता फैलाई जा सके. बस स्टॉप, रेलवे स्टेशनों, सड़कों और आवासीय परिसरों में बैनर एवं पोस्टर प्रदर्शित करके संकल्प के माध्यम से व्यापक प्रचार किया गया. सतर्कता जागरूकता सप्ताह, 2023 के तहत कुल 9,070 कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिसमें 5,31,782 लोगों की व्यापक भागीदारी के साथ कई शाखाओं/कार्यालयों में की गई गतिविधियाँ शामिल थीं. कुछ प्रमुख गतिविधियों में पीआईडीपीआई पर केंद्रित एक कार्टून बुक प्रकाशित करना, देश भर के स्कूलों और कॉलेजों में विभिन्न प्रतियोगिताओं को प्रायोजित करना, ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राम सभा एवं अन्य जागरूकता कार्यक्रम, ग्राहक/विक्रेता बैठकें आदि शामिल थीं.

क्षमता निर्माण और जागरूकता फैलाने के उद्देश्य से, इस अभियान अवधि के दौरान पीआईडीपीआई, खरीद, नैतिकता एवं गवर्नेंस, प्रणाली तथा प्रक्रिया (क्रेडिट और गैर-क्रेडिट क्षेत्र) और साइबर हाइजीन पर स्निपेट युक्त संग्रह शामिल है. सतर्कता जागरूकता सप्ताह समारोह के दौरान इसे डिजिटल मोड के माध्यम से जारी किया गया था. श्रृंखला को डिजिटल प्रारूप में परिवर्तित किया गया है और पूरे बैंक में परिचालित किया गया है. वित्तीय और बैंकिंग धोखाधड़ी से संबंधित 20 जटिल केस स्टडीज को उजागर करने वाली एक व्यापक पत्रिका का अनावरण किया गया और उसे उपलब्ध कराया गया. यह प्रकाशन वास्तविक दुनिया के परिदृश्यों में गहराई से उतरता है, वित्तीय और बैंकिंग क्षेत्रों के भीतर विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी के बारे में गहन विश्लेषण तथा अंतर्दृष्टि प्रदान करता है, उद्योग के पेशेवरों एवं हितधारकों के लिए मूल्यवान सबक तथा सावधानी की कहानियाँ प्रदान करता है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और बैंक ऑफ इंडिया ने मिलकर कई कार्यक्रम आयोजित किए, जिसमें श्री सरदार वल्लभ भाई पटेल के जन्मस्थान नाडियाड से केवड़िया में स्टैच्यू ऑफ यूनिटी तक 148 किलोमीटर की दूरी तय करने वाली वॉकथॉन और बाइक रैली शामिल थी. इस यात्रा का विषय रन फॉर एकता था. भ्रष्टाचार के खिलाफ व्यापक जागरूकता फैलाने के लिए यात्रा के दौरान विभिन्न गांवों में ग्राम सभाएं और नुक्कड़ नाटक आयोजित किए गए.

दिनांक 31.03.2024 तक कुल 75866 कर्मचारियों की संख्या के विरुद्ध दंडात्मक तंत्र के अंतर्गत लंबित सतर्कता मामलों की संख्या 200 है, अर्थात 0.26%. वर्ष के दौरान विभाग को कुल 1394 शिकायतें प्राप्त हुईं और 1383 शिकायतों का निपटान निर्धारित समय अवधि के भीतर किया गया. वित्तीय वर्ष 2023-24 में कुल 59 जांच के आदेश दिए गए, जिनमें से 53 मामलों में रिपोर्ट प्राप्त हो चुकी हैं. 6 मामलों में लंबित जांच रिपोर्ट का इंतजार है, जो 3 महीने से कम पुरानी हैं. जांच पूरी करने और सतर्कता विभाग को जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए निर्धारित समय अवधि 90 दिनों के बेंचमार्क के मुकाबले 81 दिन रहा है.

सीवीसी के निर्देशों के अनुपालन में, एमडी और सीईओ के साथ नियमित रूप से त्रैमासिक संरचित बैठकें आयोजित की जाती हैं. संबंधित तिमाहियों के लिए दिनांक 01.04.2023 से 31.03.2024 की अवधि के बीच 26.06.2023, 29-09-2023, 19-12-2023 और 18.03.2024 को चार त्रैमासिक संरचित बैठकें आयोजित की गई हैं. सतर्कता मामलों की स्थिति की समीक्षा, एनपीए खातों में स्टाफ जवाबदेही जांच में लंबितता और लेखा-परीक्षा रिपोर्ट की जांच के अतिरिक्त बैठक में बैंक के लिए तत्काल चिंता के कई महत्वपूर्ण मुद्दों पर चर्चा की गई. टिप्पणियों के आधार पर, एमडी और सीईओ ने अनुपालन के साथ कारोबार वृद्धि पर बल देते हुए प्रणाली और प्रक्रियाओं को संशोधित करने या सुधारने के निर्देश दिए हैं. सतर्कता विभाग की गतिविधियों की समीक्षा एवं निगरानी के लिए सीवीसी, एमओएफ़, डीए. फएस आदि को सभी वैधानिक और विनियामक रिटर्न समय-समय पर प्रस्तुत किए गए हैं.

बैंक में निवारक दृष्टिकोण को मजबूत करने के लिए वीएडी (सतर्कता जागरूकता दिवस) की अवधारणा शुरू की गई है. सतर्कता जागरूकता दिवस पर, सभी शाखाओं और कार्यालयों में बैठकें आयोजित की जाती हैं, जहाँ शाखा प्रमुख/कार्यालय प्रमुख और विपणन अधिकारियों सहित सभी कर्मचारी प्रत्येक महीने भाग लेते हैं. क्षेत्रीय कार्यालय से जुड़े सतर्कता अधिकारी (वीओ) इस बैठक के संयोजक होते हैं. मासिक स्टाफ वीएडी बैठक का मुख्य एजेंडा विभिन्न शाखाओं/बैंकों में धोखाधड़ी की नवीनतम घटनाओं और अपनाई गई कार्यप्रणाली, उद्योगों में विकास, बैंक तथा आरबीआई के नवीनतम दिशानिर्देश, सीवीसी पहल, सतर्कता के मोर्चे पर बैंक की पहल आदि के बारे में कर्मचारियों के बीच जागरूकता फैलाना है. सतर्कता दौरे, अनुश्रवण दौरे, लेखा परीक्षा, बीएमडीपी विवरणों की जांच, सीपीए आदि के दौरान देखी गई अनियमितताएँ.

इस बात का ध्यान रखा जा रहा है कि अनुशासनात्मक प्रक्रिया के कारण किसी भी तरह का मनोबल कम न हो. दिन-प्रतिदिन के कामकाज के दौरान होने वाली निर्णय संबंधी और अन्य कारोबार निर्णयों की वास्तविक त्रुटियों को अनदेखा करने के लिए उचित मात्रा में सहिष्णुता और समझदारी दिखाई जा रही है. शीर्ष प्रबंधन, अनुशासनात्मक अधिकारियों और सतर्कता तंत्र द्वारा तर्कसंगत दृष्टिकोण अपनाया जा रहा है ताकि कामकाज में एकरूपता, निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके और प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों को बनाए रखा जा सके. निर्धारित समय-सीमा के भीतर निर्णय देने और अत्यधिक देरी से बचने के लिए अतिरिक्त प्रयास किए जा रहे हैं.

31 अवसर

31.1 आर्थिक गति: वित्तीय वर्ष 24 के लिए भारत के सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) वृद्धि अनुमान को संशोधित कर 7.6% कर दिया गया है, जो अर्थव्यवस्था की स्थायी मजबूती को दर्शाता है. उपभोग मांग स्थिर है, जिसे लचीली शहरी मांग एवं वित्तीय वर्ष 25 में सामान्य मानसून पूर्वानुमान के कारण प्रत्याशित ग्रामीण उपभोग वृद्धि का समर्थन प्राप्त है. भू-राजनैतिक जोखिमों और अस्थिर कमोडिटी कीमतों के बावजूद, भारतीय पूंजीगत बाजार वित्तीय वर्ष 24 में उभरते बाजारों में सबसे बेहतर कार्यनिष्पादन करने वाले बाजारों में से एक रहा है. जबकि सुदृढ़ निवेश गतिविधि चल रही है, निजी उपभोग की मांग में मजबूती हवाई यात्रियों की बढ़ती संख्या और यात्री वाहनों की बिक्री, डिजिटल भुगतान,

बेहतर उपभोक्ता विश्वास और सामान्य मानसून की उम्मीदों जैसे संकेतकों से स्पष्ट है. यह सब बैंकिंग क्षेत्र के लिए अच्छा संकेत है और इससे ऋण प्रदान करने के अपार अवसर मिलेंगे.

31.2 मज़बूत बैंकिंग क्षेत्र की बुनियादी बातें: वित्तीय वर्ष 11 में 20% से ज़्यादा की दर से बढ़ने वाले बैंक ऋण में वित्तीय वर्ष 16 में लगातार गिरावट देखी गई और यह वित्तीय वर्ष 22 तक 10% से कम रहा. यह एनपीए में तेज़ वृद्धि के साथ जुड़ा हुआ था जो वित्तीय वर्ष 18 में 11.2% के उच्चतम स्तर पर पहुंच गया था, हालांकि कम होते-होते यह वित्तीय वर्ष 24 की पहली छमाही में 3.2% पर पहुंच गया. इसने वित्तीय वर्ष 24 में ऋण वृद्धि को 16% (एचडीएफसी विलय के बाद) तक बढ़ाने में मदद की, जो एक दशक से ज़्यादा समय में सबसे अधिक है. दिवाला और दिवालियापन संहिता (आईबीसी) के कार्यान्वयन और आरबीआई एवं सरकार द्वारा विभिन्न उपायों ने बैंकिंग क्षेत्र (जैसे कि आस्ति गुणवत्ता समीक्षा, प्रॉम्प्ट करेक्टिव एक्शन फ्रेमवर्क, बैंकों का समामेलन और पुनर्पूंजीकरण) के तुलन पत्र को मज़बूत किया है. इसने बैंकिंग क्षेत्र की मज़बूती के संकेतकों को बढ़ावा दिया. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए आस्ति पर प्रतिफल 2013-14 में 0.50% से बढ़कर 2022-23 में 0.79% हो गया, तथा इक्विटी पर प्रतिफल 2013-14 में 8.48% से बढ़कर 12.35% हो गया. प्रावधान कवरेज अनुपात सितंबर, 2023 में दशक के उच्चतम स्तर 75.3% पर पहुंच गया.

31.3 उभरते क्षेत्र: जैसा कि प्रधानमंत्री ने आरबीआई@90 भाषण में कहा है, आने वाले वर्षों में विकास उभरते क्षेत्रों में मजबूत निवेश इरादे और पीएलआई योजना कार्यान्वयन द्वारा संचालित होगा. पीएलआई एवं उभरते क्षेत्रों ने वित्तीय वर्ष 2019 और 2023 के बीच पूंजीगत व्यय का 5% हिस्सा लिया. यह वित्तीय वर्ष 2024 और 2028 के बीच 27% तक वृद्धि करने वाला है. क्रिसिल रेटिंग्स का अनुमान है कि अकेले निजी क्षेत्र द्वारा पूंजीगत व्यय को निधि देने के लिए रु. 30-35 लाख करोड़ के ऋण की आवश्यकता होगी. उनके पैमाने को बढ़ाने के लिए बड़े पूंजीगत व्यय की आवश्यकता होगी, और इसलिए पिछले दशक में 17-18% के करीब रुके रहने के बाद सकल घरेलू उत्पाद में विनिर्माण की हिस्सेदारी को 25% तक बढ़ाने में उनकी महत्वपूर्ण भूमिका होने की संभावना है.

31.4 सरकारी पहल: पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) पर सरकार के फोकस ने निजी निवेश को बढ़ावा दिया है, अंतरिम बजट के अनुसार, वित्तीय वर्ष 25 में प्रभावी पूंजीगत व्यय जीडीपी के 4.6% तक पहुंचने की उम्मीद है. यह वित्तीय वर्ष 20 में जीडीपी के 2.6% से 200 आधार अंकों की पर्याप्त वृद्धि है.

32 खतरे

32.1 कड़ी प्रतिस्पर्धा: बैंकिंग प्रणाली के लिए जमा वृद्धि वित्तीय वर्ष 24 में 13.8% से वित्तीय वर्ष 25 में 12-13 प्रतिशत तक कम होने की उम्मीद है, जिससे विशेषतः कम लागत वाले चालू खाता बचत खाता (कासा) जमा हेतु जमाराशि वृद्धि के लिए प्रतिस्पर्धा और भी तेज हो जाएगी. वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान ब्याज दर अधिक रह सकती है और देयताओं के लिए प्रतिस्पर्धा कड़ी होगी. सभी प्रमुख बैंकों का ध्यान बैंकिंग उद्योग द्वारा जुटाई गई वृद्धिशील जमाराशि का अधिक हिस्सा प्राप्त करने पर होगा. सरकार ने घरों से बचत के अधिक प्रवाह को आकर्षित करने के लिए छोटी बचत पर ब्याज भी बढ़ाया है. वैश्विक वित्तीय बाजारों में अस्थिरता भारत एवं अन्य उभरते बाजारों में पूंजीगत प्रवाह को प्रभावित कर सकती है. इसका संभावित रूप से भारतीय अर्थव्यवस्था के साथ-साथ पूंजीगत प्रवाह पर निर्भर अन्य अर्थव्यवस्थाओं पर भी नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है.

32.2 कारोबारी माहौल में वैश्विक अनिश्चितता: वैश्विक स्तर पर, चिंता यह है कि मुख्य मुद्रास्फीति स्थिर रह सकती है और कई क्षेत्रों में अपेक्षाकृत तंग आर्थिक माहौल के कारण कीमतों में वृद्धि हो सकती है, जिससे केंद्रीय बैंकों पर अभूतपूर्व दबाव पड़ रहा है. भारत में बैंकों ने वित्तीय वर्ष 2023-24 में बेहतर कार्यनिष्पादन किया है. चाहे अशोध्य ऋणों की वसूली हो, बेहतर लाभ कमाना हो, उच्च प्रावधान करना हो, सार्वजनिक एवं निजी दोनों क्षेत्र के बैंकों ने सकारात्मक लक्षण देखे हैं. आगे, घरेलू बचत/उपभोग पर उच्च मुद्रास्फीति का प्रभाव और कमजोर उधारकर्ताओं पर उच्च ब्याज दरों एवं सेवा लागतों का प्रभाव जोखिम बना रहेगा.

32.3 साइबर सुरक्षा: पिछले कुछ वर्षों में वित्तीय क्षेत्र में साइबर सुरक्षा उल्लंघनों में वृद्धि हुई है. सरकारी डेटा से पता चलता है कि जून, 2018 और मार्च, 2022 के बीच भारत के बैंकिंग क्षेत्र में 248 सफल डेटा उल्लंघन हुए. इन उल्लंघनों में मुख्य रूप से कार्ड विवरण लीक और सूचना चोरी शामिल थी, और सतर्कता बढ़ाई गई. इसके अतिरिक्त, बैंकों को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) के दुरुपयोग का मुकाबला करने के लिए अपने एन्क्रिप्टेड सिस्टम को नया रूप देना होगा. बैंकों को अपने आईटी जोखिम गवर्नेंस ढांचे को मजबूत करना होगा.

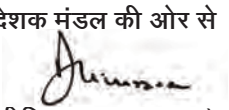
33 परिदृश्य

ए. वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान, आपूर्ति श्रृंखला व्यवधानों के रूप में बाह्य बाधाओं के बीच भारतीय अर्थव्यवस्था ने सुदृढ़ वृद्धि दर्ज की है. आर्थिक गतिविधि में तेजी आई और एनएसओ द्वारा जारी राष्ट्रीय आय (एसएई) के अनंतिम अनुमानों ने भारत की

वास्तविक जीडीपी वृद्धि को 2023-24 में 8.2% पर रखा दूसरे पूर्वानुमान (एफ़एई) से 60 बीपीएस से अधिक का संशोधन. 2024-25 के दौरान सीपीआई मुद्रास्फीति औसतन 4.5% रहने का अनुमान है, जो 2023-24 के लिए 5.4% से कम है, जिसमें अधिकांश गिरावट 2024-25 की पहली छमाही में होगी. मध्यम चालू खाता घाटे, मुद्रास्फीति के दबाव में कमी और बैंकिंग प्रणाली में लचीलेपन में देखी गई बेहतर व्यापक आर्थिक स्थिरता से दृष्टिकोण को और मजबूत किए जाने की उम्मीद है. उपभोग मांग में सुधार, बुनियादी ढांचे पर व्यय पर सरकार का बल, कॉर्पोरेट निवेश में पुनरुद्धार, स्वस्थ बैंक ऋण और कमोडिटी की कीमतों में नरमी से वृद्धि के आंकड़े को और बढ़ावा मिलेगा. वृद्धि के लिए नकारात्मक जोखिमों में दीर्घकालिक भू-राजनैतिक दवाब, विषम वैश्विक वित्तीय स्थिति, वैश्विक वित्तीय बाजार में अस्थिरता और धीमी होती बाह्य मांग शामिल हैं.

बी. लचीली आर्थिक गतिविधि के कारण बैंक ऋण उठाव में उछाल रहा. तथापि, शीर्ष वृद्धि आंकड़ों में कुछ सुधार की उम्मीद है, लेकिन वित्तीय वर्ष 2024-25 में ऋण वृद्धि दोहरे अंकों में रहने की उम्मीद है, जिसके बाद जमाराशि प्रवाह जारी रहेगा. मुद्रास्फीति के लक्ष्य स्तर से कम होने के साथ, वित्तीय वर्ष 2024-25 की दूसरी छमाही में भारिबैं से दरों में मामूली कटौती का सहारा मिलने की उम्मीद है. इसके अतिरिक्त, भारिबैं ने दोहराया है कि वह घरेलू वित्तीय बाजारों पर वैश्विक स्पिल ओवर के प्रभाव को कम करते हुए आर्थिक विकास का समर्थन करने हेतु नीतिगत कार्यों में सतर्क, मुस्तैद और तेज रहेगा.

कृते और निदेशक मंडल की ओर से



स्थानः मुंबई
दिनांकः11.06.2024

(श्रीनिवासन वरदराजन)
अध्यक्ष