प्रभावी बौद्धिक पूंजी:

डिजिटल कौशल के माध्यम से संवहनीयता हेतु प्रतिबद्ध,

» *यूएनएसडीजी :*

» *कार्यनीति ब्लूप्रिंट:*

» *कारोबार मॉडल अवयव:*

1 6 8

» *तात्विक विषय:*

11, 12, 13, 19, 29, 43

तकनीकी-संचालित पहलों के माध्यम से बौद्धिक पूंजी का दोहन करने की यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की प्रतिबद्धता डिजिटल बैंकिंग में हमारी स्थिति को मजबूत करती है. अत्याधुनिक समाधानों में हमारा निवेश, उद्योग हितधारकों के साथ सहयोग और उभरती तकनीकी पर ध्यान हमें भारत की डिजिटल और सतत परिवर्तन यात्रा को आगे बढ़ाते हुए हमारे हितधारकों के लिए सतत मूल्य बनाने में सक्षम बनाता है. हम असाधारण डिजिटल अनुभव प्रदान करने और बैंकिंग उद्योग में तकनीकी प्रगति में सबसे आगे रहने के लिए समर्पित हैं.

सूचना प्रौद्योगिकी और डिजिटल परिवर्तन

सार्वजनिक क्षेत्र के अग्रणी बैंक के रूप में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया स्वयं को अगली पीढ़ी के डिजिटल-सैवी संस्थान के रूप में स्थापित करने के लिए नवीनतम तकनीक को अपनाता है. हमारी सुदृढ़ आईटी प्रणालियाँ हमें अपने परिचालन के मूल में तकनीक को रखते हुए आईटी-संचालित, सुविधाजनक एवं अनुकूलनीय बैंकिंग उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम बनाती हैं.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, हम ग्राहक-केंद्रित, समावेशी, उत्तरदायी और जिम्मेदार बैंकिंग के लिए प्रतिबद्ध हैं. इसे प्राप्त करने के लिए, हमने विभिन्न नए युग की पहल शुरू की है और अत्याधुनिक तकनीकों को जैसे संवर्धित वास्तविकता/आभासी वास्तविकता (एआर/वीआर), आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग (एआई/एमएल), प्राकृतिक भाषा प्रसंस्करण (एनएलपी), और ब्लॉकचेन को अपनाया है. ये परिवर्तनकारी उपाय सुरक्षा से समझौता किए बिना विनियामक मानदंडों का अनुपालन करते हुए उच्च-कार्यनिष्पादन युक्त कारोबारी प्रणालियों और क्लाउड-आधारित एप्लिकेशन तक पहुंच सुनिश्चित करते हैं.

प्रभावी बौद्धिक पूंजी:

डिजिटल कौशल के माध्यम से संवहनीयता हेतु प्रतिबद्ध,

हमने अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग अनुभव को बेहतर बनाने के लिए बुनियादी ढांचे, तकनीकी प्लेटफार्मों और डिजिटल अनुप्रयोगों में निवेश किया है. इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के साथ कोर बैंकिंग अनुप्रयोगों के एकीकरण ने हमें मूल्यवर्धित सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला पेशकश करने की अनुमति दी है.हमारे प्लेटफॉर्म, टेबुलस बैंकिंग, टॉकिंग एटीएम और मल्टी फंक्शन संपूर्ण एटीएम सहित मोबाइल टॉप-अप, ई-कैश रेमिटेंस, प्रत्यक्ष कर भुगतान, इंटरबैंक मोबाइल भुगतान सेवा रेमिटेंस, एनईएफटी और म्यूचुअल फंड भुगतान जैसी सेवाओं की सुविधा प्रदान करते हैं.

भाषा:

मोबाइल बैंकिंग: **13**
इंटरनेट बैंकिंग: : **2**
कॉल सेंटर:**11**
एसएमएस सुविधा: **13**

डिजिटल प्लेटफॉर्म, कॉल सेंटर और संचार चैनल सहित भाषाओं की संख्या जिसमें बैंकिंग सेवा उपलब्ध है.

पुरस्कार और सम्मान:

106

राजभाषा कार्यान्वयन और प्रकाशन के लिए प्राप्त प्रतिष्ठित पुरस्कार की संख्या.

कर्मचारी विजेता:

6,307

हिन्दी प्रतियोगिता में भाग लेने वाले और व्यक्तिगत पुरस्कार जीतने वाले स्टाफ सदस्यों की संख्या.

ग्राहक सहभागिता

1.26 करोड़

साइबर सुरक्षा पर जागरूकता अभियान के माध्यम से ग्राहकों तक पहुँच

बौद्धिक पूंजी

136 यूनियन लर्निंग एकेडमिक द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रम;
7 विदेशी कार्यक्रम;
172 अन्तर्देशीय बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रम;
1461 आंतरिक प्रशिक्षण कार्यक्रम;

कार्यान्वित की गई बौद्धिक पूंजी पहल की संख्या, जैसे प्रशिक्षण कार्यक्रम, वेबिनार और ज्ञान-साझा प्लेटफॉर्म

बहुभाषी प्रकाशन:

131

सांस्कृतिक समझ और समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न भाषाओं में जारी प्रकाशन की संख्या.

डिजिटल अनुकुलन:

मोबाइल बैंकिंग: **29.09%**
इंटरनेट बैंकिंग: **6.84%**

मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनल के माध्यम से उपयोगकर्ताओं और लेनदेन की संख्या में वृद्धि.

उभरती और भविष्य की तकनीक का लाभ उठाना

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा अपने ग्राहकों को निर्बाध डिजिटल अनुभव प्रदान करने के लिए उन्नत तकनीक समाधान अपनाना निरंतर जारी है.इनमें व्यक्तिगत वीडियो-आधारित समाधान, व्हाट्सएप बैंकिंग, पाम बैंकिंग, वीडियो केवाईसी समाधान और कंटेनर-आधारित क्लाउड-रेडी एप्लिकेशन के लिए माइक्रोसर्विसेज आर्किटेक्चर शामिल हैं.हम अपने सभी तकनीकी कार्यान्वयन में नियामक अनुपालन और सुरक्षा को प्राथमिकता देते हैं.

बैंक नवाचार को बढ़ावा देने और भारत के डिजिटल रूपांतरण में योगदान देने के लिए तकनीकी क्षेत्र में प्रमुख हितधारकों के साथ सक्रिय रूप से सहयोग करता है.हम डिजिटल लेजर-आधारित ब्लॉकचेन तकनीक पर आरबीआई आईटी इनोवेशन हब के साथ मिलकर काम कर रहे हैं और हमें सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी) पर पायलट के लिए चयन किया गया है.इसके अलावा, हम खाता एग्रीगेटर प्लेटफॉर्म में अग्रणी हैं और डिजिटल लेंडिंग के लिए ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स (ओएनडीसी) और ओपन क्रेडिट इनेबलमेंट नेटवर्क (ओसीईएन) के साथ सक्रिय रूप से एकीकृत हैं.अमेज़ॅन एलेक्सा और गूगल असिस्टेंट वॉयस बॉट्स के माध्यम से आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई)-आधारित संवाद बैंकिंग ग्राहक अनुभव एवं सुविधा को और बढ़ाती है.

बैंक भविष्य में विकास और नवाचार को बढ़ावा देने के लिए उभरती तकनीकों को अपनाता है.हम समाधान खोजते हैं, फिनटेक साझेदारी बनाते हैं, और एआई/एमएल, 5जी, ब्लॉकचेन, मेटावर्स और डेवसेकऑप्स जैसी तकनीक का लाभ उठाते हैं.हमारा एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (एसीओई) ग्राहक डेटा और प्राथमिकताओं का विश्लेषण करने, हमारी समझ बढ़ाने और वैयक्तिकृत सेवाएं प्रदान करने के लिए डेटा लेक का उपयोग करता है.

भविष्य में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के कार्यनीतिक केंद्र में तेज डिजिटल संसाधन परिनियोजन को सक्षम करने के लिए हाइब्रिड क्लाउड पर क्लाउड नेटिव एप्लिकेशन की मेजबानी, व्यापक बैंकिंग अनुभवों के लिए एएल और वर्चुअल रियलिटी (वीआर) को एकीकृत करना, इंटरनेट ऑफ थिंग्स (एलओटी) का लाभ उठाना और बैंकिंग सेवाओं के लिए कनेक्टेड डिवाइस, ग्राहक जानकारी की सुरक्षा के लिए मजबूत सुरक्षा और धोखाधड़ी रोकथाम उपायों को कार्यान्वित करना, कई चैनलों में एकीकृत ग्राहक अनुभव के लिए माइक्रोसर्विसेज-आधारित ओमनी-चैनल प्लेटफ़ॉर्म की स्थापना करना, और निरंतर विकास, एकीकरण के लिए डेवसेकऑप्स टूल जैसी नई प्रथाओं को अपनाना, इन-हाउस परियोजनाओं की तैनाती और एप्लिकेशन आधुनिकीकरण जैसी पहल शामिल है.

हम एआई, ब्लॉकचेन और मेटावर्स जैसी उभरती तकनीक की शक्ति का उपयोग कर रहे हैं, भविष्य में विकास कर रहे हैं और एक अद्वितीय डिजिटल बैंकिंग अनुभव प्रदान कर रहे हैं.हमारा निरंतर नवाचार भारत के डिजिटल रूपांतरण और हमारे ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता का प्रतीक है.

डिजिटल लीडरशिप उपलब्धियां

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने डिजिटल अपनाने में कई मील का पत्थर हासिल किया है, जिससे उद्योग में अग्रणी के रूप में हमारी स्थिति मजबूत हुई है:

- खाता एग्रीगेटर इकोसिस्टम पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक (पीएसबी).
- ट्रिपल आईएसओ प्रमाणन प्राप्त करने वाला पहला पीएसबी: आईएसओ 27001:2013 (सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली), आईएसओ 22301:2019 (कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली), और आईएसओ 31000:2018 (आईटी जोखिम प्रबंधन).
- रु. 1 मिलियन तक के एमएसएमई ऋणों के एंड-टू-एंड स्वत: नवीकरण को कार्यान्वित करने वाला पहला पीएसबी.
- फिनेकल, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन और एसएमएस में बहु-भाषा समर्थन कार्यान्वित करने वाला पहला पीएसबी.
- देश भर के सभी बैंकों के बीच एटीएम स्विच प्रोसेसिंग में दूसरा स्थान प्राप्त हुआ.
- औसत मासिक सीबीएस लेनदेन 194 करोड़ से अधिक है, पिछले छह महीनों में दैनिक औसत लेनदेन मात्रा में 20% की वृद्धि हुई है.
- 99.97% का औसत सिस्टम अपटाइम, ईज 4.0 के तहत श्रेणी में सर्वोत्तम मानकों के अनुरूप.
- बैंकिंग में मेटावर्स पेश करने वाला भारत का पहला बैंक.
- कार्ड से संबंधित सभी भुगतान प्रणालियों और प्रक्रियाओं को कवर करते हुए प्रतिष्ठित पीसीआई-डीएसएस (भुगतान कार्ड उद्योग- डेटा सुरक्षा मानक) प्रमाणन प्राप्त किया.
- व्हाट्सएप बैंकिंग, वॉयस बैंकिंग, ओपन बैंकिंग आर्किटेक्चर, डिजिटल प्लेटफॉर्म, स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी), रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) और प्री-अप्रूव्ड पर्सनल लोन (पीएपीएल) जैसे नवीन समाधानों की शुरूआत.

प्रभावी बौद्धिक पूंजी:

डिजिटल कौशल के माध्यम से संवहनीयता हेतु प्रतिबद्ध,

वित्तीय वर्ष 2023 में की गई डिजिटल पहल

वित्तीय वर्ष 2023 में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा की गई विभिन्न डिजिटल पहल बैंकिंग उद्योग में तकनीकी प्रगति, ग्राहक-केंद्रितता और नवाचार के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता को उजागर करती हैं. प्राप्त पहचान, जैसे ईज 5.0 सुधार सूचकांक में प्रथमस्थान और सर्वश्रेष्ठ फिनटेक सहयोग विशेष पुरस्कार, डिजिटल डोमेन में बैंक के प्रयासों को और अधिक मान्यता देते हैं. डिजिटल रूपान्तरण के तहत, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने ग्राहक अनुभव को बढ़ाने, दक्षता बढ़ाने और उभरती हुई तकनीक को अपनाने के उद्देश्य से कई नवीन पहल की हैं. इन पहलों को निम्नलिखित प्रमुख क्षेत्रों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

1. **वीडियो केवाईसी:** वीडियो केवाईसी, जैसा कि आरबीआई द्वारा परिभाषित किया गया है, लाइव ऑडियो-विज़ुअल इंटरैक्शन के माध्यम से निर्बाध और सुरक्षित तरीके से ग्राहक पहचान हेतु सक्षम बनाता है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने सभी डीबीयूएस, 3 क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय और पांच क्षेत्रों के लिए वीडियो केवाईसी लाइव कर दिया है. इस पहल के परिणामस्वरूप वीडियो केवाईसी के माध्यम से 4,000 से अधिक खाते खोले गए हैं, लखनऊ में एक समर्पित वीडियो केवाईसी सेल स्थापित किया गया है.

2. **यूवीकॉन 2.0:** यूवीकॉन एक डिजिटल प्लेटफॉर्म है जो ग्राहकों को बुनियादी पूछताछ और सेवाएं प्रदान करने के लिए व्हाट्सएप मैसेंजर का लाभ लेता है. वर्तमान में 7 भाषाओं में उपलब्ध, यूवीकॉन खाता शेष पूछताछ, मिनी स्टेटमेंट, चेक की स्थिति जांच, चेकबुक अनुरोध, लॉकर किराए की पूछताछ और भी कई सारी सुविधाएं प्रदान करता है. यूवीकॉन पर 10 लाख से अधिक उपयोगकर्ता जुड़ चुके हैं और इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से 45 लाख से अधिक ग्राहक पूछताछ कर चुके हैं.

3. **आपके बैंक** ने प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने और ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए विभिन्न परियोजनाएँ कार्यान्वित की हैं. इन परियोजनाओं में ई-नामांकन, 7 स्थानों पर डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयूएस) की स्थापना, चेक पुन: पुष्टि के लिए सकारात्मक वेतन का कार्यान्वयन, सरलीकृत और तत्काल डीमैट खाता खोलना और बेहतर ग्राहक संपर्क के लिए चैटबॉट का पुनरुद्धार शामिल है.

4. **आपके बैंक** ने प्रोजेक्ट संभव लॉन्च किया है, जो एक व्यापक डिजिटल परिवर्तन पहल है जिसका उद्देश्य बैंक के भीतर एक डिजिटल बैंक बनाना है. इस परियोजना में व्योम ऐप का लॉन्च शामिल है, जो ग्राहक जुड़ाव के संवर्धन के लिए 350 से अधिक सुविधाएँ और एक खोजपूर्ण यूआई/यूएक्स डिज़ाइन प्रदान करता है. आपके बैंक ने डिजिटल उत्पादों और सेवाओं के कार्यान्वयन में तेजी लाने के लिए 90 से अधिक फिनटेक के साथ भी साझेदारी की है. इसके अतिरिक्त, म्यूचुअल फंड और बीमा कारोबार के लिए डिजिटल समाधान, एकीकृत ग्राहक अनुभव के लिए सीआरएम समाधान और खाता एग्रीगेटर पारिस्थितिकी तंत्र के साथ एकीकरण जैसी पहल डिजिटल नवाचार के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाती है.

5. **डिजिटल ऋण और समीक्षा/नवीकरण यात्राएं:** यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने विभिन्न आस्ति और देयता उत्पादों को कवर करते हुए डिजिटल ऋण यात्राएं शुरू की हैं. ये यात्राएं खातों की डिजिटल मंजूरी, नवीकरण और समीक्षा को सक्षम बनाती हैं, जिसके परिणामस्वरूप 7.68 लाख से अधिक खातों को डिजिटल रूप से संसाधित किया जाता है. कार्यान्वित उल्लेखनीय डिजिटल ऋण यात्राओं में मुद्रा किशोर एसटीपी, मुद्रा तरुण एसटीपी, शिक्षा ऋण, नए केसीसी ऋण, जमा पर ऋण (एलएडी) और बहुत कुछ शामिल हैं.

6. **केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी:** यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी-रिटेल और केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी-होलसेल परियोजनाओं में भाग लेने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नामित किया गया है. आपके बैंक ने क्लोज्ड उपयोगकर्ता समूह के तहत एंड्रॉइड उपयोगकर्ताओं के लिए सीबीडीसी-आर एप्लिकेशन को लाइव कर दिया है.

7. **फिनटेक और इकोसिस्टम साझेदारी:** आपका बैंक ग्राहकों की डिजिटल यात्रा के निर्माण के लिए उनके समाधानों का लाभ उठाने के लिए फिनटेक एवं फोर्ज्ड साझेदारियों के साथ सक्रिय रूप से शामिल है. 150 से अधिक फिनटेक को शामिल किया गया है, जिसमें 90 से अधिक फिनटेक को सूचीबद्ध किया गया है. इस समायोजन ने कृषि, खुदरा और एमएसएमई जैसे क्षेत्रों में डिजिटल समाधानों के कार्यान्वयन की सुविधा प्रदान की है.

8. **डिजिटल बैंकिंग इकाइयां:** यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने इंटरैक्टिव टैबलेट, मल्टी-फंक्शनल कियोस्क, एटीएम, वीडियो केवाईसी उपकरण और मेटावर्स तकनीक जैसी स्मार्ट क्षमताओं से लैस 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां (डीबीयू) स्थापित की हैं. इन डीबीयू का लक्ष्य डिजिटल पैठ बढ़ाना और वित्तीय सेवाओं तक लागत-प्रभावी, सुविधाजनक पहुंच प्रदान करना है.

9. **प्रोजेक्ट संभव:** डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन: प्रोजेक्ट संभव के तहत, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने अपने कारोबार विजन के अनुरूप एक डिजिटल कार्यनीति तैयार की है. इस कार्यनीति में निर्बाध ओमनीचैनल अनुभव प्रदान करने के लिए व्योम ऐप का उन्नयन, इकोसिस्टम साझेदारी की स्थापना, क्लाउड-रेडी आर्किटेक्चर के साथ एक डिजिटल प्लेटफॉर्म का विकास और डेटा एवं एनालिटिक्स प्लेटफॉर्म सेवाओं का कार्यान्वयन शामिल है. नए डिजिटल उत्पादों की पेशकश के लिए फिनटेक के साथ सहयोग भी प्रोजेक्ट संभव का एक प्रमुख पहलू है.

10. **"यूनी-वर्स" का परिचय - मेटावर्स पर आधारित एक वर्चुअल लाउंज**

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया भारत में मेटावर्स लॉन्च करने वाला पहला बैंक है. ये वर्चुअल लाउंज की विशेषताएं हैं:

» डिजिटल अवतार.

» उत्पाद क्रिएटिव के साथ उपयोगकर्ता इंटरैक्टिव डिजिटल स्क्रीन.

» उत्पाद वीडियो के साथ डिजिटल डिस्प्ले.

» डिजिटल वॉल - "यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की यात्रा " और अन्य क्रिएटिव के बारे में वीडियो.

» ग्राहक वीआर और गैर-वीआर सक्षम दोनों वातावरणों के साथ लाउंज में नेविगेट कर सकते हैं.

» नए उत्पादों और अन्य के बारे में होलोग्राफिक फ़्लोटिंग मेनू.

» "स्पिन ए व्हील" प्रतियोगिता.

» मेटावर्स 2.0- व्यापक ग्राहक अनुभव प्लेटफॉर्म, उच्च उपयोगकर्ता जुड़ाव, निर्बाध बैंकिंग समाधान और सकारात्मक ब्रांड संचार बनाने के लिए. अब तक 100,000 से अधिक हिट और बैलेंस पूछताछ मिनी स्टेटमेंट सुविधा सक्षम कर दी गई है.

साइबर सुरक्षा

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने परिचालन के एक महत्वपूर्ण पहलू के रूप में साइबर सुरक्षा के महत्व और डिजिटल परिदृश्य में हितधारकों के हितों की सुरक्षा के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को पहचानता है.आपके बैंक ने हितधारकों के बीच डिजिटल विश्वास बढ़ाने के लिए सक्रिय रूप से एक मजबूत साइबर सुरक्षा स्थापित की है.बैंक के हैदराबाद परिसर में एक समर्पित साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र (सीसीओई) स्थापित किया गया है. सीसीओई साइबर सुरक्षा जागरूकता

प्रभावी बौद्धिक पूंजी:

डिजिटल कौशल के माध्यम से संवहनीयता हेतु प्रतिबद्ध,

वेबिनार और हितधारकों के लिए प्रशिक्षण सत्र आयोजित करने के लिए बाहरी संस्थानों, जैसे सेंटर फॉर डेवलपमेंट ऑफ एडवांस्ड कंप्यूटिंग (सीडीएसी) और सेंटर ऑफ एक्सीलेंस, आईटी और इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग, साइबर सुरक्षा पश्चिम बंगाल सरकार (डब्ल्यूबी-सीएस-सीओई) के साथ सयोजन करता है.

आपके बैंक ने साइबर खतरों की पहचान करने और उन्हें रोकने के लिए एक कुशल टीम के साथ 24x7 साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सी-एसओसी) कार्यान्वित किया है. सी-एसओसी महत्वपूर्ण कारोबारी अनुप्रयोगों पर बारीकी से नज़र रखता है और बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति को मजबूत करने के लिए "डिज़ाइन द्वारा सुरक्षा" दृष्टिकोण को नियोजित करता है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया परिधि सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा, एप्लिकेशन सुरक्षा, एंडपॉइंट सुरक्षा, पहचान और पहुंच प्रबंधन, खतरे की गुप्त जानकारी और डेटा सुरक्षा सहित बहुस्तरीय सुरक्षा वास्तुकला को तैनात करते हुए "डिफेंस इन डेप्थ" कार्यनीति का पालन करता है. आपके बैंक का साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र अपने आईटी बुनियादी ढांचे के जोखिमों की पहचान करने और उन्हें कम करने के लिए नियमित रूप से भेद्यता मूल्यांकन, प्रवेश परीक्षण और रेड-टीमिंग अभ्यास आयोजित करता है.

साइबर सुरक्षा जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने ग्राहकों और कर्मचारियों दोनों के लिए एक व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (सीसीएसएपी) विकसित किया है. आपका बैंक एसएमएस, ईमेल, एटीएम, शाखा डिस्प्ले, सोशल मीडिया और अपनी वेबसाइट सहित विभिन्न चैनलों के माध्यम से जागरूकता अभियान चलाता है. शैक्षिक साइबर सुरक्षा, सुरक्षा युक्तियों को निजीकृत करने और बढ़ावा देने के लिए "U-SurKsha" और "U-rKshak" नामक साइबर सुरक्षा शुभंकर शुरू किए गए हैं. आपके बैंक ने बुनियादी स्तर पर साइबर सुरक्षा जागरूकता फैलाने के लिए शाखाओं में डिजिटल राजदूत भी नियुक्त किए हैं.

राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं के अनुरूप, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया गृह मंत्रालय के साइबर जागरूकता दिवस (सीजेडी) और राष्ट्रीय साइबर सुरक्षा जागरूकता माह (एनसीएसएएम) जैसी पहल में सक्रिय रूप से भाग लेता है. इन पहलों में ग्राहकों को साइबर सुरक्षा ईमेल भेजना, सोशल मीडिया पर क्रिएटिव साझा करना, साइबर सुरक्षा विशेषज्ञों के साथ वेबिनार की मेजबानी करना और राष्ट्रीय साइबर अपराध पोर्टल के माध्यम से साइबर अपराध की रिपोर्ट करने के बारे में जागरूकता बढ़ाना जैसी गतिविधियाँ शामिल हैं.

स्टाफ सदस्यों के बीच साइबर सुरक्षा की संस्कृति मजबूत करने के लिए, आपका बैंक टाउन हॉल बैठकें आयोजित करता है, साइबर सुरक्षा युक्तियों के साथ दैनिक ईमेल प्रदान करता है, और इंटरैक्टिव पहेलियाँ और क्रॉसवर्ड प्रदान करता है. आपका बैंक कर्मचारियों को नवीनतम साइबर सुरक्षा रुझानों से अद्यतन रखने के लिए आंतरिक पुस्तिकाएं और समाचार स्निपेट भी प्रकाशित करता है. नियमित फ़िशिंग सिमुलेशन अभ्यास और "माई साइबर हाइजीन" नामक एक ऑनलाइन साइबर सुरक्षा स्व-जोखिम मूल्यांकन कार्यक्रम सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने और अतिरिक्त प्रशिक्षण अवसर प्रदान करने में मदद करता है. इसके अतिरिक्त, आपके बैंक ने आईटी और साइबर सुरक्षा में वरिष्ठ प्रबंधन को प्रमाणित करने के लिए एक साइबर सुरक्षा कार्यकारी विकास कार्यक्रम (सीएसईडीपी) कार्यान्वित किया है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने अत्याधुनिक साइबर सुरक्षा तकनीकों को सुनिश्चित करने के लिए व्यापक उपाय किए हैं. आपके बैंक ने अपनी नीतियों और कार्य योजनाओं को डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण, सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियों के लिए आईएसओ प्रमाणन, कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणालियों और कार्ड भुगतान प्रणालियों के लिए पीसीआई-डीएसएस प्रमाणन के साथ सुसंगत बनाया है. कार्यकारी और बोर्ड दोनों स्तरों पर नीतियों, प्रक्रियाओं, दिशानिर्देशों और समितियों सहित एक सुदृढ़ साइबर सुरक्षा सुशासन संरचना स्थापित की गई है.

डेटा एनालिटिक्स सेंटर

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया डेटा एनालिटिक्स की परिवर्तनकारी शक्ति को पहचानता है और अपनी डेटा संस्कृति और दक्षताओं को बढ़ाने की यात्रा पर निकल पड़ा है. आपके बैंक ने एक एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (एसीओई) स्थापित किया है जो अनुकूलित उपयोग के मामलों एवं डैशबोर्ड को विकसित करने के लिए कारोबारी क्षेत्रों में सहयोग करता है. बैंक के भीतर एनालिटिक्स के प्रभावी उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए एसीओई के लिए एक समर्पित नीति तैयार की गई है.

आपका बैंक मूल्य बढ़ाने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न क्षेत्रों में एनालिटिक्स का लाभ उठाता है. डिजिटल ऋण देने में, ग्राहक के व्यवहार और खाते की जानकारी को समझने के लिए एनालिटिक्स का उपयोग किया जाता है, जो आपके बैंक को निर्बाध डिजिटल यात्राओं के माध्यम से पूर्व-अनुमोदित वैयक्तिक ऋण प्रदान करने में सक्षम बनाता है. धोखाधड़ी का पता लगाने में एनालिटिक्स भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, क्योंकि तत्काल अनुश्रवण असामान्य लेनदेन पैटर्न की पहचान करने में मदद करती है जो संभावित धोखाधड़ी का संकेत दे सकती है.

परिचालन को भी एनालिटिक्स से लाभ होता है, आपका बैंक कासा क्षेत्र में ग्राहक मंथन की पहचान करने और ग्राहक प्रतिधारण के लिए उचित कार्रवाई की सिफारिश करने के लिए मशीन लर्निंग मॉडल का उपयोग करता है. विपणन एवं बिक्री में, एनालिटिक्स जनित लीड आपके बैंक को संभावित ग्राहकों की पहचान करने, वैयक्तिकृत उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने और समग्र ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने में सहायता करते हैं. जोखिम प्रबंधन एक अन्य क्षेत्र है जहां एनालिटिक्स का उपयोग पूरे बैंक में जोखिमों की पहचान करने, मापने और प्रबंधन करने के लिए किया जाता है, जिसमें ऋण चूक की भविष्यवाणी करना और संभावित एनपीएएस की पहचान करना शामिल है.

आपके बैंक ने कासा, खुदरा ऋण और एमएसएमई ऋण पोर्टफोलियो जैसे प्रमुख क्षेत्रों में कार्यनिष्पादन को ट्रैक करने के लिए विज़ुअल डैशबोर्ड भी विकसित किया है, जो बाजार में सहकर्मी बैंकों के साथ प्रभावी अनुश्रवण एवं तुलना को सक्षम बनाता है.

डेटा एनालिटिक्स में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के प्रयासों को सराहना मिली है. आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2022-23 की दूसरी और तीसरी तिमाही में लगातार बिग डेटा और एनालिटिक्स थीम के लिए ईज 5.0 ढांचे के तहत प्रथम स्थान हासिल किया है. इसके अलावा, आपके बैंक को 18वें आईबीए तकनीकी सम्मेलन, एक्सपो और पुरस्कार में सर्वश्रेष्ठ एआई और एमएल बैंक के लिए उपविजेता के रूप में सम्मानित किया गया है.

राजभाषा एवं प्रकाशन: राजभाषा

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक मजबूत संगठनात्मक संस्कृति को बढ़ावा देने में बौद्धिक पूंजी के महत्व को पहचानता है. बौद्धिक पूंजी के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, आपका बैंक राजभाषा के उपयोग को बढ़ावा देने पर बहुत महत्व देता है और इसे राजभाषा कार्यान्वयन में असाधारण कार्यनिष्पादन के लिए पहचान मिली है. ये पहल प्रभावी संचार, समावेशिता और सांस्कृतिक समझ को बढ़ावा देकर बैंक की समग्र बौद्धिक पूंजी में योगदान करती हैं.

यूनियन बैंक को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों और अंचल कार्यालयों को 18 प्रतिष्ठित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए हैं.राजभाषा कार्यान्वयन के प्रति आपके बैंक के समर्पण का उदाहरण देश भर के विभिन्न नराकास (नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों) से उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन के लिए प्राप्त 85 शील्ड्स से मिलता है.इसके अलावा, बैंक के स्टाफ सदस्यों ने विभिन्न हिंदी प्रतियोगिताओं में कुल 183 व्यक्तिगत पुरस्कार जीतकर, अपने भाषाई कौशल का प्रदर्शन करके और बैंक की बौद्धिक पूंजी को बढ़ावा देकर उल्लेखनीय सफलता हासिल की है.

राजभाषा को प्राथमिकता देकर और भाषाई विविधता को बढ़ावा देकर, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया बौद्धिक पूंजी के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करता है और प्रभावी संचार, समावेशिता और निरंतर सीखने की संस्कृति को बढ़ावा देता है.ये पहल बैंक के बौद्धिक संसाधनों को मजबूत करती हैं और इसकी दीर्घकालिक सफलता में योगदान करती हैं.

भाषायी पहुंच के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अनुरूप, यूनियन बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसकी सेवाएं कई भाषाओं में उपलब्ध हों. डिजिटल केसीसी एसटीपी हिंदी और कन्नड़ में शुरू किया गया है, और एसएमएस सुविधा 13 भाषाओं में प्रदान की जाती है, जिससे ग्राहकों के साथ प्रभावी संचार सुनिश्चित होता है.आपके बैंक का कॉल सेंटर 11 भारतीय भाषाओं का भी समर्थन करता है, जिससे ग्राहक अपनी पसंदीदा भाषा में बातचीत कर सकते हैं.इसके अतिरिक्त, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, 'व्योम', 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है, जो एक सहज और समावेशी डिजिटल बैंकिंग अनुभव को सक्षम बनाता है.

बौद्धिक पूंजी के प्रति यूनियन बैंक की प्रतिबद्धता इसके प्रकाशनों तक फैली हुई है.त्रैमासिक द्विभाषी कॉर्पोरेट गृह पत्रिका, 'यूनियन धारा', और हिंदी पत्रिका 'यूनियन सृजन' को 'सर्वश्रेष्ठ गृह पत्रिका' के लिए पीआरसीआई गोल्ड अवॉर्ड और आशीर्वाद पुरस्कार जैसे प्रतिष्ठित पुरस्कार प्राप्त हुए हैं.ये प्रकाशन अपने हितधारकों को मूल्यवान ज्ञान, अंतर्दृष्टि और अद्यतन प्रसारित करके आपके बैंक की बौद्धिक पूंजी में योगदान करते हैं.