

निदेशकों की रिपोर्ट

प्रिय शेयरधारकों,

निदेशक मंडल को 'लेखा परीक्षित (ऑडिटेड) तुलन पत्र', 'लाभ और हानि खाता', 'नकदी प्रवाह विवरणी (कैश-फ्लो स्टेटमेंट)' और 'प्रबंधन चर्चा तथा विश्लेषण रिपोर्ट' के साथ वित्तीय वर्ष 2022-23 की बैंक की 104वीं वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है। 'कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट' और 'बिजनेस रिस्पॉन्सिबिलिटी और संवहनीयता रिपोर्ट' भी वार्षिक रिपोर्ट 2022-23 का हिस्सा है।

1. मुख्य विशेषताएं:

- 1.1 वित्तीय वर्ष 2022-23 में भारत की आर्थिक वृद्धि लचीली रही है। राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय (एनएसओ) के अनंतिम अनुमान के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए, भारत का सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) 7.2% की दर से बढ़ने का अनुमान है, जो निजी खपत एवं निवेश द्वारा संचालित होती है। आपूर्ति पक्ष में, गतिविधि को कृषि एवं सेवा क्षेत्रों द्वारा समर्थित किया गया था, जबकि विनिर्माण को उच्च निविष्टि लागतों के दबाव के कारण रोककर रखा था। वित्तीय वर्ष 2022-23 में सेवाओं की गतिविधि से लेकर बैंक ऋण तक के कई डाटा मांग में तेजी लाने के संकेत दे रहे हैं। वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान मौजूदा कीमतों पर जीडीपी या नॉमिनल जीडीपी में वार्षिक आधार पर 16.1% की वृद्धि का अनुमान लगाया गया है।
- 1.2 व्यापार, पर्यटन एवं आतिथ्य जैसी सेवाओं में प्रभाव के साथ सभी क्षेत्रों में सकारात्मक वृद्धि हुई है। सरकारी नीतियों को सक्षम करने से इन क्षेत्रों के, विकास पथ पर बढ़ने की उम्मीद है। गैर-खाद्य बैंक ऋण में वृद्धि एक वर्ष पूर्व के 9.7% से मार्च, 2023 के अंत में 15.4% की वृद्धि के साथ उपभोक्ता गतिविधि उत्साहजनक थी। जमा वृद्धि में ऋण से कम वृद्धि के कारण चलनिधि की स्थिति में कमी देखी गई। वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान व्यापारिक वस्तुओं के निर्यात में 6.03% की वृद्धि के साथ 447.46 अमरीकी बिलियन डॉलर का उच्चतम वार्षिक निर्यात दर्ज किया गया है, जो कि पिछले वर्ष (वित्तीय वर्ष 2021-22) के 422.00 बिलियन अमरीकी डॉलर के रिकॉर्ड निर्यात को पार कर चुका है। कच्चे माल की कीमतों में वृद्धि, चुनिंदा उत्पादों के निर्यात पर प्रतिबंध एवं रूस-यूक्रेन युद्ध जैसी वैश्विक चुनौतियों के बावजूद निर्यात में वृद्धि हुई है।
- 1.3 वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) मुद्रास्फीति प्रतिकूल आपूर्ति आघातों की श्रृंखला एवं उच्च निविष्टि लागतों के निरंतर प्रभाव अंतरण के कारण मुद्रास्फीति उच्च स्तर पर बनी रही। भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने मई, 2022- फरवरी, 2023 से नीतिगत रेफों दर में 250 आधार अंकों की वृद्धि की तथा मौद्रिक नीति, संवृद्धि का समर्थन करते हुए मुद्रास्फीति को लक्ष्य के साथ उत्तरोत्तर संरेखित करने पर केन्द्रित रही।

- 1.4 आगे बढ़ते हुए, भारत के आर्थिक पुनरुत्थान को संरचनात्मक बाधाओं की परंपरा के साथ-साथ महामारी के प्रभाव के कारण भी कठिन चुनौतियों का सामना करना पड़ा। रूस-यूक्रेन टकराव ने भी सुधार की गति को कम कर दिया है, इसका प्रभाव वस्तुओं की उच्च कीमतों, कमजोर वैश्विक विकास दृष्टिकोण और सख्त वैश्विक वित्तीय स्थितियों के माध्यम से संचारित हुई है। भविष्य के व्यापार, पूंजी प्रवाह एवं आपूर्ति श्रृंखलाओं को प्रभावित करने वाली डी-वैश्वीकरण से जुड़ी चिंताओं ने कारोबारी माहौल के लिए अनिश्चितताओं को बढ़ा दिया है।
- 1.5 जबकि कुछ महीनों पहले की तुलना में वैश्विक आर्थिक संभावनाओं में मामूली सुधार हुआ है, वित्तीय क्षेत्र में उथल-पुथल, उच्च मुद्रास्फीति, रूस यूक्रेन युद्ध के चल रहे प्रभावों के कारण परिदृश्य फिर से अत्यधिक अनिश्चित है। अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) वर्ल्ड इकॉनॉमिक आउटलुक (डब्ल्यूईओ) अप्रैल, 2023 के अपडेट के अनुसार, वैश्विक संवृद्धि 2022 में 3.4% से 2023 में 2.8% और 2024 में 3.0% तक कम होने की उम्मीद है और इसके साथ ही उभरते बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं (ईएमडीईएस) के सापेक्ष उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (ईई) के लिए तेज मंदी का अनुमान है। वैश्विक हेडलाइन मुद्रास्फीति वस्तुओं की कम कीमतों के कारण 2022 में 8.7% से 2023 में 7.0% तक गिरने वाली है, लेकिन कोर मुद्रास्फीति में धीमी गति से गिरावट आने की संभावना है। इसके साथ ही, 2023 में वैश्विक व्यापार में गिरावट आने की संभावना है। बढ़ती हुई मुद्रास्फीति का स्तर एक उभरती हुई चुनौती है, जो कि ट्रेड-ऑफ को जटिल कर रही है, जिसका सामना केंद्रीय बैंकों को करना पड़ रहा है।
- 1.6 आईएमएफ ने एशिया-प्रशांत के सकल घरेलू उत्पाद में 2022 में 3.8% की वृद्धि के बाद 2023 में 4.6% के विस्तार करने की भविष्यवाणी की है। 2023 की वैश्विक वृद्धि में चीन एवं भारत द्वारा आधा योगदान दिये जाने की उम्मीद है, साथ ही बाकी एशिया एवं प्रशांत क्षेत्र अतिरिक्त पांचवे हिस्से का योगदान देंगे।
- 1.7 रूस-यूक्रेन युद्ध से उत्पन्न आर्थिक अनिश्चितताओं के बावजूद, भारत दुनिया में सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था बना रहेगा। आईएमएफ के अनुसार, भारत द्वारा 2023 में 5.9% और 2024 में 6.3% से आगे बढ़ने का अनुमान किया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक (भारिबैं) ने 2023-24 के लिए 6.5% आर्थिक संवृद्धि का अनुमान लगाया है। उच्च रबी उत्पादन ने कृषि क्षेत्र और ग्रामीण मांग की संभावनाओं को उज्ज्वल किया है। संपर्क-गहन सेवाओं में स्थिर वृद्धि शहरी मांग के लिए सकारात्मक होनी चाहिए। पूंजीगत व्यय पर सरकार का ध्यान, लंबी अवधि के औसत से ऊपर क्षमता उपयोग और वस्तुओं की कीमतों में नरमी से विनिर्माण और निवेश गतिविधि को बढ़ावा मिलना चाहिए। सरकार द्वारा किए गए सुधारों और आरबीआई द्वारा विभिन्न सहायक उपायों को देखते हुए, आने वाले

वर्षों में आर्थिक संवृद्धि में और तेजी से वृद्धि के लिए एक बहुत मजबूत नींव रखी जा रही है। केंद्रीय बजट 2023-24 में सार्वजनिक निवेश और पूंजीगत व्यय में तीव्र वृद्धि का प्रावधान किया गया है। विभिन्न सरकारी पहलों को संवृद्धि का समर्थन करते हुए देखा जा रहा है और ऋण-मांग के वित्त वर्ष 2023-24 में मजबूत रहने की उम्मीद है।

2. बैंक का कार्यनिष्पादन

वर्ष 1919 में स्थापित, 31 मार्च, 2023 तक आपके बैंक की 29 राज्यों और 5 केंद्र शासित प्रदेशों में 8577 शाखाएँ, 10,835 एटीएम और 75,594 कर्मचारी हैं।

बैंक की हांगकांग, सिडनी, दुबई डीआईएफसी में 3 विदेशी शाखाएं, 5 पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनियाँ, 3 संयुक्त उद्यम और 1 सहयोगी संगठन हैं।

आपके बैंक का वैश्विक कारोबार 31 मार्च, 2023 तक ₹19,27,621 करोड़ रहा, जिसमें कुल जमा ₹11,17,716 करोड़ और सकल अग्रिम ₹8,09,905 करोड़ शामिल हैं।

31 मार्च, 2023 को बैंक का परिचालन लाभ और शुद्ध लाभ क्रमशः ₹25,467 करोड़ और ₹8,433 करोड़ रहा।

3. डिजिटलीकरण:

प्रोजेक्ट संभव: डिजिटल कारोबार प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन

बढ़ते डिजिटल कारोबार तक पहुँच बनाने और मजबूत डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र/संरचना के निर्माण के लिए, आपके बैंक ने प्रोजेक्ट संभव लॉन्च किया है। प्रोजेक्ट संभव के एक हिस्से के रूप में, आपके बैंक ने बैंक के अंदर एक डिजिटल बैंक के निर्माण के लिए डिजिटल रूपांतरण पर विस्तृत रोडमैप तैयार किया है, जिसमें शामिल है:

- ए. कारोबार दृष्टि एवं डिजिटल बैंकिंग नीति के साथ संरेखित डिजिटल रणनीति।
- बी. बेस्ट इन-क्लास यात्रा के अनुभव के लिए वर्धित यूआई/यूएक्स एवं निर्बाध ओमनी चैनल के साथ व्योम रूपांतरण।
- सी. एकोसिस्टम भागीदारी
- डी. क्लाउड-रेडी आर्कीटेक्चर ग्राउंड- अप बिल्ड डिजिटल चैनल, एपीआई, माइक्रो सेवा एवं मॉडर्न इंजीनियरिंग प्रैक्टिस के साथ डिजिटल प्लेटफॉर्म का निर्माण करना।
- ई. डाटा एवं एनालिटिक्स प्लेटफॉर्म सेवाएँ

एफ. नए डिजिटल उत्पाद ऑफर करने हेतु फिनटेक के साथ सहयोग।

आपके बैंक ने 20 से अधिक डिजिटल-यात्राएं शुरू की हैं और त्वरित गो-टू-मार्केट यात्रा शुरू करने के लिए 90+ फिनटेक के साथ साझेदारी की है, इस प्रकार उत्पादों को रोल-आउट करने की समय सीमा कम हो गई है।

उन परियोजनाओं पर जोर दिया गया जो नियामक आवश्यकताओं, ईज़ (ईएसई) सुधार एजेंडा के साथ-साथ बैंक के भीतर से प्राप्त अनुरोधों का हिस्सा हैं।



व्योम एप का शुभारंभ

आपके बैंक ने सुविधा संवर्द्धन द्वारा मौजूदा मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को सर्वोच्च प्राथमिकता दी है और इसे नया रूप दिया है जिससे ग्राहकों को आसानी और सुविधा प्रदान की जा सके।

बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को "व्योम" के रूप में रीब्रांड किया गया है और इसे दिनांक 11.11.2022 को बैंक के स्थापना दिवस पर लॉन्च किया गया है। जुड़ाव बढ़ाने के लिए एक्सप्लोरेटिव यूआई/यूएक्स डिजाइन के साथ-साथ व्योम 350+ सुविधाएं प्रदान करता है और अद्वितीय बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है। यह एप्लिकेशन लाइफस्टाइल बैंकिंग (मार्केटप्लेस) प्रदान करता है, जिसमें ग्राहक फ्लाइट टिकट, होटल, कैब, और बस टिकट बुक कर सकते हैं, गिफ्ट कार्ड खरीद सकते हैं, मोबाइल डीटीएच और डेटा कार्ड रिचार्ज और होटल बुक कर सकते हैं और दान भी कर

सकते हैं। आपके बैंक ने व्योम एप में म्यूचुअल फंड, बीमा और विभिन्न एसटीपी यात्राओं को भी शामिल किया है।

2.1 मिलियन दैनिक लॉगिन के साथ व्योम पर 21 मिलियन से अधिक ग्राहक पंजीकृत हैं।



एमडी और सीईओ द्वारा व्योम एप का शुभारंभ

व्योम पर पंजीकरण

(लाख में)

मार्च-22	वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान	यथा 31.03.2023 को संचयी स्थिति
164.71	48.43	213.14

डिजिटल-यात्राएं

म्यूचुअल-फंड और बीमा कारोबार के लिए डिजिटल समाधान



म्यूचुअल-फंड

शुल्क-आधारित आय बढ़ाने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने (शाखाओं में पेपरलेस लेनदेन प्रदान करने के अलावा), बैंक के मोबाइल ऐप और नेट-बैंकिंग चैनलों के माध्यम से म्यूचुअल फंड की बिक्री के लिए डिजिटल समाधान लॉन्च किया है और यह प्रारंभिक चरण में है।



बीमा

जीवन, गैर-जीवन और स्वास्थ्य बीमा उत्पादों के लिए वन-स्टॉप समाधान के रूप में, आपके बैंक ने बीमा कारोबार के लिए डिजिटल समाधान लॉन्च किया है और यह प्रारंभिक चरण में है।

सीआरएम समाधान

आपके बैंक ने एकीकृत-ग्राहक-अनुभव और बेहतर ग्राहक-संतुष्टि प्रदान करने के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) समाधान को लागू करना शुरू कर दिया है। सीआरएम समाधानों के चरणवार कार्यान्वयन के भाग के रूप में, लीड मैनेजमेंट सॉल्यूशन (एलएमएस) को सभी विपणन अधिकारियों, खुदरा ऋण केंद्र, एमएसएमई ऋण केंद्र, सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों के लिए वित्तीय वर्ष 2022-23 की चौथी तिमाही में लाइव कर दिया गया है। ग्राहक 360° बीटा परीक्षण क्षेत्रीय कार्यालय अंधेरी की शाखाओं के लिए लाइव किया गया है और वित्तीय वर्ष 23-24 की पहली तिमाही में इसे लाइव किया जाएगा।



खाता एग्रीगेटर

यूनियन बैंक खाता एग्रीगेटर (एए) पारिस्थितिकी तंत्र के साथ एकीकृत होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है। आपके बैंक ने 5 एए को ऑन-बोर्ड किया है। ओसीएन फ्रेमवर्क के तहत कार्यान्वयन के लिए दो उपयोग मामलों जीईएम सहाय और जीएसटी सहाय को भी शामिल किया गया है।

डिजिटल उधार और समीक्षा / नवीकरण यात्रा

हमारे बैंक ने आस्तियों और देयता उत्पाद दोनों को कवर करते हुए 20+ डिजिटल यात्राएं शुरू की हैं। इन यात्राओं से आपका बैंक ₹ 2126 करोड़ की डिजिटल यात्रा को मंजूरी दे सका और डिजिटल रूप से 7.68 लाख से अधिक खातों का नवीनीकरण / समीक्षा की है।



मध्य प्रदेश एवं कर्नाटक राज्य में पायलट आधार पर फ्रेश केसीसी (1.60 लाख) की शुरुआत के दौरान की तस्वीरें

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान लांच की गई डिजिटल लेंडिंग यात्रा निम्नानुसार हैं:

- i. मुद्रा किशोर एसटीपी
- ii. मुद्रा तरुण एसटीपी
- iii. शिक्षा ऋण
- iv. फ्रेश केसीसी (1.6 लाख)
- v. जमा पर ऋण (एलएडी)
- vi. नारी शक्ति
- vii. जीएसटी लाभ
- viii. केसीसी ऋण नवीनीकरण
- ix. खुदरा सावधि ऋण समीक्षा
- x. एमएसएमई नवीनीकरण (आकलन)

केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी

भारतीय रिजर्व बैंक ने आपके बैंक को केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी-रिटेल (सीबीडीसी-आर) और केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी-होलसेल (सीबीडीसी-डबल्यू) प्रोजेक्ट के कार्यान्वयन के लिए नामित किया है. आपके बैंक ने सीयूजी के तहत एंड्रॉइड एवं आईओएस यूजर के लिए सीबीडीसी-रिटेल और सीबीडीसी-

होलसेल-एप्लिकेशन को लाइव किया है.

फिनटेक और इकोसिस्टम पार्टनरशिप

फिनटेक के साथ जुड़ने एवं डिजिटल ग्राहक यात्रा के निर्माण के लिए उनके समाधान का लाभ उठाने हेतु एक नीतिगत ढांचा बनाने वाले बैंक में आपका बैंक अग्रणी बैंकों में से एक है. आपके बैंक ने 20+ नेक्स्ट-जेन थीम में 150+ बेस्ट-इन-क्लास फिनटेक के साथ काम किया और 90+ फिनटेक को सूचीबद्ध किया. एग्री, रिटेल और एमएसएमई सेगमेंट में विभिन्न डिजिटल समाधानों के कार्यान्वयन के लिए 8+ फिनटेक को शामिल किया गया है.

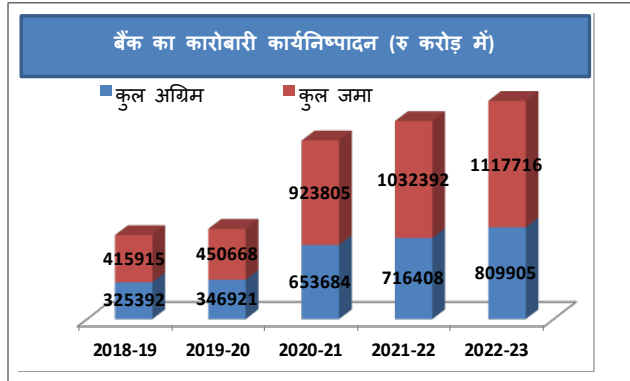
डिजिटल बैंकिंग इकाइयां

आपके बैंक ने 6 जिलों में 7 डीबीयूएस का संचालन किया है, जिसका मुख्य उद्देश्य कागज रहित, सुरक्षित और जुड़े हुए वातावरण का उपयोग करके उन्नत अनुभव के साथ लागत प्रभावी, सुविधाजनक पहुंच प्रदान करके वित्तीय सेवाओं की डिजिटल पहुंच बढ़ाना है. डीबीयूएस आंध्र प्रदेश के राजमंड्री और मछलीपट्टनम, पलक्कड़ (केरल), सागर (मध्य प्रदेश), नागपुर (महाराष्ट्र), पटियाला (पंजाब) और अगरतला (त्रिपुरा) में स्थित हैं. सभी डीबीयूएस इंटरएक्टिव टैबलेट, बहु-कार्यात्मक कियोस्क, एटीएम, वीडियो केवाईसी उपकरण, मेटावर्स, इंटरनेट बैंकिंग कियोस्क जैसी स्मार्ट क्षमताओं से लैस हैं.

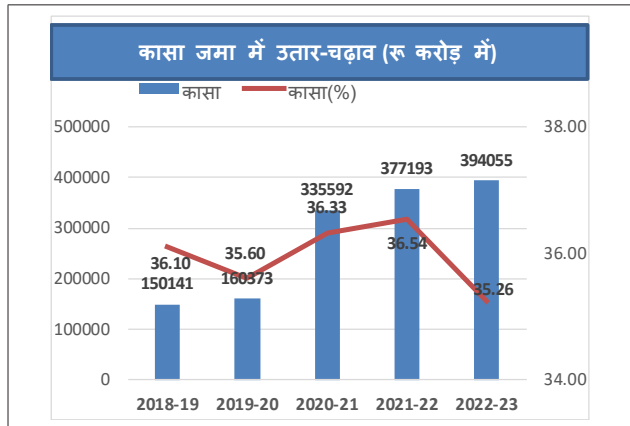


4. कारोबार की मुख्य विशेषताएं:

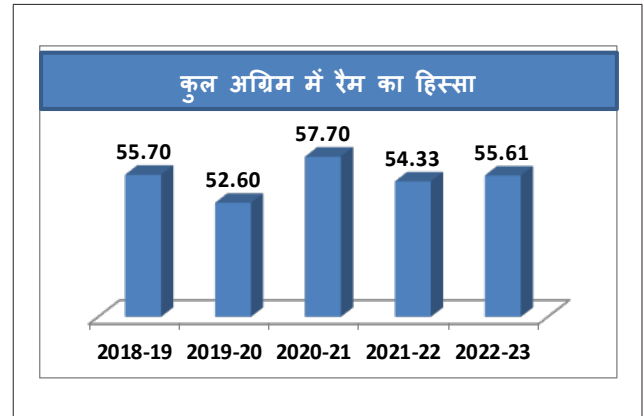
4.1 31 मार्च, 2023 तक बैंक का कुल वैश्विक कारोबार ₹ 19,27,621 करोड़ रहा.



4.2 31 मार्च, 2023 तक कुल जमा राशियां बढ़कर ₹11,17,716 करोड़ हो गईं. 31 मार्च, 2023 को इसमें से कासा (चालू खाता और बचत खाता) अंश 35.26% रहा.



4.3 31 मार्च, 2023 को सकल अग्रिम ₹ 8,09,905 करोड़ पर बना रहा. बैंक के आरएएम सेगमेंट में वर्ष-दर-वर्ष 14.94% की वृद्धि हुई. वर्ष-दर-वर्ष आधार पर खुदरा में 17.19%, कृषि में 14.20% एवं एमएसएमई अग्रिमों में 13.06% की वृद्धि हासिल की गई. घरेलू अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में आरएएम अग्रिम 55.61% रहा.



4.4 31 मार्च, 2022 को ₹17,429 करोड़ की तुलना में आपके बैंक का विदेशी कारोबार 31 मार्च, 2023 को ₹ 36,229 करोड़ रहा. आपके बैंक की हांगकांग, डीआईएफसी (दुबई) और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) में तीन विदेशी शाखाएं हैं. आपका बैंक अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड के माध्यम से यूनाइटेड किंगडम में भी कार्य करता है और कुआलालंपुर (मलेशिया) में अपने संयुक्त उद्यम-इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बेरहाद के माध्यम से संचालित होता है, जो कि बैंक ऑफ बड़ौदा और इंडियन ओवरसीज बैंक के साथ एक संयुक्त उद्यम है. वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए विदेशी शाखाओं के सकल अग्रिम संविभाग में 43.55% और परिचालन लाभ में 7.46% की वृद्धि हुई है.

5. आय और व्यय:

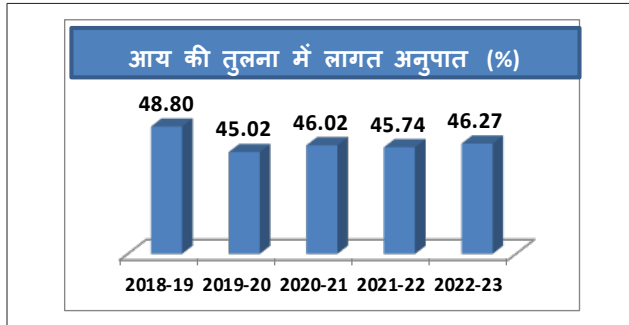
तालिका 1: आय और व्यय विवरण

(₹ करोड़ में)

क्र	श्रेणी	वित्तीय वर्ष	वित्तीय वर्ष
		2022-23	2021-22
1	अर्जित ब्याज	80743	67944
2	अन्य आय	14633	12525
3	कुल आय (1+2)	95376	80469
4	व्यय किया गया ब्याज	47978	40157
5	निवल ब्याज आय (1-4)	32765	27786
6	परिचालन व्यय	21931	18438
	जिसमें से स्थापना व्यय	12390	10115
7	कुल व्यय	69909	58596
8	परिचालन लाभ (3-7)	25467	21873
9	प्रावधान	17034	16641
10	निवल लाभ / हानि	8433	5232
11	प्रति शेयर आय (₹ में)	12.34	7.73

6. लाभप्रदता और दक्षता:

- 6.1 आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2021-22 में ₹ 21,873 करोड़ के सापेक्ष वित्त वर्ष 2022-23 में ₹ 25,467 करोड़ दर्ज किया गया।
- 6.2 वित्त वर्ष 2022-23 में आपके बैंक का निवल लाभ ₹ 8,433 करोड़ रहा।
- 6.3 आपके बैंक का लागत-से-आय अनुपात वित्त वर्ष 2022-23 में 46.27% रहा।



- 6.4 वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान, औसत संपत्ति पर प्रतिलाभ 0.69% रहा, जबकि इक्विटी पर प्रतिलाभ 13.26% रहा।

तालिका 2: दक्षता अनुपात

मानदंड (%)	वित्तीय वर्ष	वित्तीय वर्ष
	2022-23	2021-22
औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ	0.69	0.47
इक्विटी पर प्रतिलाभ	13.26	10.11

- 6.5 वित्तीय वर्ष 2022-23 हेतु आपके बैंक के प्रमुख उत्पादकता अनुपात निम्नानुसार हैं।

तालिका 3: उत्पादकता अनुपात

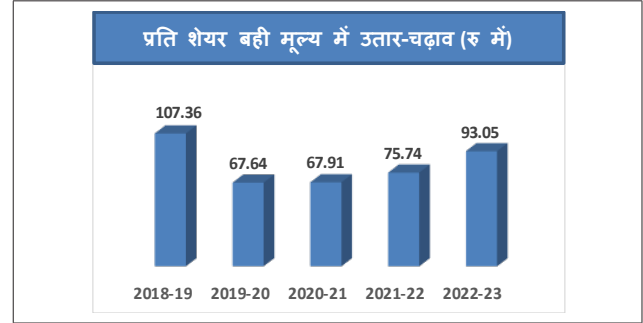
मानदंड	वित्तीय वर्ष	वित्तीय वर्ष
	2022-23	2021-22
प्रति कर्मचारी कारोबार (₹ करोड़ में)	25.50	23.26
कारोबार प्रति शाखा (₹ करोड़ में)	224.66	198.91
प्रति कर्मचारी सकल लाभ (₹ लाख में)	33.69	29.09

6.6 लाभांश:

बैंक के बोर्ड ने वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए 3.00 रुपये प्रति शेयर के लाभांश की संस्तुति की है..

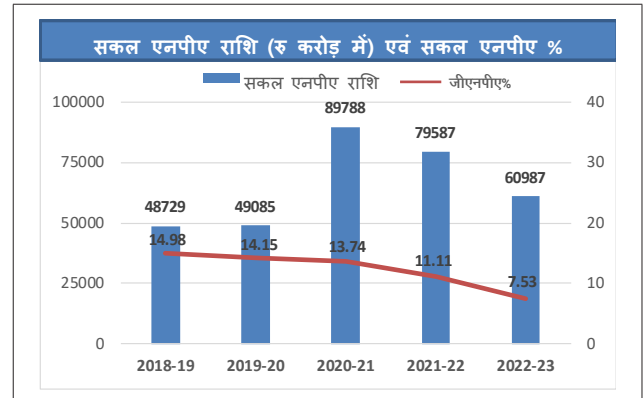
7. शेयरधारकों को प्रतिलाभ:

- 7.1 31 मार्च, 2023 तक बैंक की कुल संपत्ति ₹ 63,599.34 करोड़ रही।

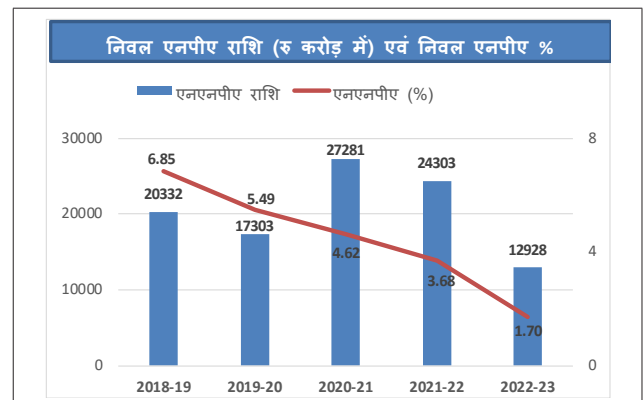


8. आस्ति गुणवत्ता:

- 8.1 31 मार्च, 2023 तक आपके बैंक की सकल गैर-निष्पादित आस्तियां (जीएनपीए) ₹ 60,987 करोड़ रही। 31 मार्च, 2023 तक सकल अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में जीएनपीए 7.53% रहा।



- 8.2 31 मार्च, 2023 तक बैंक का शुद्ध एनपीए ₹ 12,928 करोड़ रहा तथा 31 मार्च, 2023 को शुद्ध एनपीए अनुपात 1.70% रहा।



9. पूंजी पर्याप्तता:

9.1 31 मार्च, 2023 को बासेल III मानदंडों के अनुसार पूंजी पर्याप्तता अनुपात 16.04% रहा. मार्च 2023 को आपके बैंक की सामान्य इक्विटी टियर I (सीईटी I) पूंजी 12.36% रही.

तालिका 4: पूंजी पर्याप्तता अनुपात – बासेल III
(₹ करोड़ में)

मानदंड	भारतीय रिजर्व बैंक न्यूनतम बेंचमार्क 31 मार्च, 2023	31 मार्च, 2023	31 मार्च, 2022
कुल जोखिम-भारित आस्तियां	लागू नहीं	5,78,455	545,923
कुल पूंजीगत निधि		92,778	79,281
सीईटी 1 पूंजी		71,492	58,049
टियर 1 पूंजी		80,478	66,589
सीआरएआर (%)	11.50	16.04	14.52
सीईटी 1 (%)	8.00	12.36	10.63
टियर 1 (%)	9.50	13.91	12.20
टियर 2 (%)	लागू नहीं	2.13	2.32

9.2 बैंक द्वारा उगाही गयी पूंजी

वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान आपके बैंक ने बासेल III के अनुरूप ₹1983 करोड़ के अतिरिक्त टियर 1 बॉन्ड और ₹2200 करोड़ के टियर II बॉन्ड जारी और आबंटित किए हैं.

10. नेटवर्क

31 मार्च, 2023 तक आपके बैंक का शाखा नेटवर्क 8577 शाखाओं और 3 विदेशी शाखाओं (हांगकांग, सिडनी, दुबई) के साथ पूरे देश में फैला हुआ है. इनमें से 59 प्रतिशत शाखाएँ ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों में स्थित हैं.

11. पुरस्कार एवं उपलब्धियां:

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, आपके बैंक को डिजिटलीकरण, वित्तीय समावेशन, मानव संसाधन प्रबंधन, ग्राहक सेवा आदि के क्षेत्र में की गई अपनी विभिन्न पहलों के लिए पुरस्कार प्राप्त हुए.

- डीएससीआई उत्कृष्टता पुरस्कार 2022 में "बैंकिंग क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ सुरक्षा अभ्यास" की श्रेणी में एवं हमारे बैंक के सीआईएसओ (सीसो) को "सिक्वोरिटी लीडर ऑफ द इयर" के रूप में पुरस्कार मिला.
- आईबीए द्वारा 18वें बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार द्वारा "आईटी जोखिम प्रबंधन" श्रेणी में पुरस्कार मिला. बैंक को 2019-22 से लगातार 4 बार यह पुरस्कार प्राप्त हुआ है.
- आईबीए द्वारा 18वें बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार में सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी बैंक एवं सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी प्रतिभा पुरस्कार प्राप्त हुआ.
- इंडियन एक्सप्रेस समूह द्वारा आयोजित "बीएफएसआई टेक्नोलॉजी कॉन्क्लेव एंड अवाड्स 2022" में "एटरप्राइज सिक्वोरिटी" श्रेणी के तहत दो पुरस्कार प्राप्त हुए.
- वित्तीय वर्ष 2022-2023 की तीसरी तिमाही के लिए (ईज) ईएसई 5.0 सुधार सूचकांक में प्रथम स्थान मिला (डिजिटल रूप से सक्षम ग्राहक का प्रस्ताव, बिग डेटा और विश्लेषिकी).
- आईबीए बैंकिंग प्रौद्योगिकी सम्मेलन, एक्सपो एवं अवाड्स द्वारा सर्वश्रेष्ठ फिनटेक सहयोग हेतु विशेष पुरस्कार.
- अटल पेंशन योजना (एपीवाई):** आपके बैंक ने पीएफआरडीए द्वारा आयोजित विभिन्न अभियानों में पीएफआरडीए से पुरस्कार और सम्मान पत्र प्राप्त किया है. वित्तीय वर्ष में निम्नलिखित अभियानों में अर्हता:
 - ईडी के लिए सर्किल ऑफ एक्सीलेंस ट्रॉफी.
 - बीट द बेस्ट एंड बी द बेस्ट अभियान.
 - राइस अबव द रेस्ट फॉर ज़ेडएच/आरएच- 10 . जेडएच एवं 120 आरएच क्वालिफाई हुए.
 - एमडी और सीईओ हेतु लीडरशिप पिनेकल अभियान.
 - एमडी और सीईओ के लिए एपीवाई बिग बिलियन अभियान.
 - एपीवाई बिग बिलीवर्स अभियान.
- राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार की ओर से 18 प्रतिष्ठित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए.

- देश भर में भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा गठित विभिन्न नराकास (नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों) से राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट प्रदर्शन हेतु 85 शील्ड प्राप्त हुए.
- वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए सीजीटीएमएसई (क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट फॉर माइक्रो एंड स्मॉल एंटरप्राइजेज) द्वारा "सर्वश्रेष्ठ गारंटी कवरेज (संख्या)" की श्रेणी में प्रथम स्थान प्राप्त हुआ.
- चैंबर ऑफ इंडिया माइक्रो स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज (सीआईएमएसएमई) द्वारा आयोजित कार्यक्रम में सामाजिक योजनाओं को बढ़ावा देने, कोविड संबंधित योजनाओं और सरकारी योजनाओं को लागू करने में प्रथम स्थान और सीएसआर इनिशिएटिव बैंक और एमएसएमई फ्रेंडली बैंक की श्रेणियों में उपविजेता का स्थान प्राप्त हुआ.
- एसोचैम द्वारा 9 वें एमएसएमई उत्कृष्टता पुरस्कारों में "सर्वश्रेष्ठ एसएमई ऋण" की श्रेणी में प्रथम स्थान प्राप्त करने पर पुरस्कार प्राप्त हुआ है.
- एसोचैम द्वारा 9 वें एमएसएमई उत्कृष्टता पुरस्कार में "बेस्ट एसएमई लेंडिंग" की श्रेणी में प्रथम स्थान प्राप्त हुआ है.
- एसोचैम फाइनेंशियल कॉन्क्लेव 2023 में एसोचैम द्वारा "वित्तीय इको सिस्टम में बेस्ट बैंक ऑफ द ईयर" पुरस्कार प्राप्त हुआ.
- निदेशक संस्थान द्वारा गोल्डन पीकॉक एचआर एक्सिलेंस अवार्ड्स 2022 से सम्मानित किया गया.
- मिंट डबल्यू3 चैंपियंस 2022 द्वारा फ्यूचर ऑफ वर्कप्लेस डिसेम्बर 2022 (बड़े उद्यम) से सम्मानित किया गया.
- मेसर्स पीपल लैब द्वारा भारतीय शिक्षा सम्मेलन 2023 कॉर्पोरेट पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
- बीएफएसआई 2022 में टीम मार्कसमेन द्वारा मोस्ट प्रीफर्ड वर्कप्लेस पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
- बीएआई ग्लोबल इनोवेशन अवार्ड द्वारा मानव संसाधन परिवर्तन में नवाचार पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
- एनसीपीईडीपी-एलटीआई द्वारा माइंडट्री हेलेन केलर अवार्ड्स-2022 में रोल मॉडल कंपनी से पुरस्कृत किया गया.
- बीएमएल मुंजाल पुरस्कार द्वारा लर्निंग एवं डेवलपमेंट द्वारा व्यावसायिक उत्कृष्टता पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
- इनोवेशन ट्रेनिंग अभ्यास: 2020-21 के लिए आईएसटीडी, न्यू दिल्ली द्वारा आईएसटीडी 31वें राष्ट्रीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
- आईएसी कॉर्पोरेट अवार्ड्स 2023 द्वारा "भविष्य के लिए तैयार समावेशी संगठन बनाने में अग्रणी कार्य" के लिए सम्मानित किया गया.
- बिजनेस वर्ल्ड पीपल एंड आस्क इनसाइट्स द्वारा "पीडब्ल्यूडी समावेशन के लिए सर्वश्रेष्ठ संगठन" हेतु "दिव्यंगता सकारात्मक पुरस्कार" से सम्मानित किया गया.
- 18वें आईबीए प्रौद्योगिकी सम्मेलन, एक्सपो एवं अवार्ड में सर्वश्रेष्ठ एएल और एमएल बैंक रनर अप पुरस्कार और सर्वश्रेष्ठ वित्तीय समावेशन रनर अप पुरस्कार प्राप्त हुआ.
- एफआईआईओ (फेडरेशन ऑफ इंडियन एक्सपोर्ट ऑर्गनाइजेशन) ने देश में निर्यात वृद्धि को बढ़ावा देने के लिए आपके बैंक को लगातार 2 वर्षों तक "एक्सपोर्ट एक्सीलेंस गोल्ड अवार्ड" से सम्मानित किया है.
- वित्तीय रिपोर्टिंग में उत्कृष्टता के लिए "सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों" की श्रेणी में इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा गोल्ड शील्ड से सम्मानित किया गया है.
- बैंक को डिजिटल परिवर्तन एवं सुगमता के क्षेत्र में योगदान प्रदान करने हेतु विभिन्न पुरस्कार भी प्राप्त हुए हैं:
- एनसीपीईडी-एलटीआईएमआईएनडीटीआरआई हेलेन केलर पुरस्कार
- बिजनेस ट्रांसफॉर्मेशन पुरस्कार 2022
- 5वां इंडिया बीएफएसआई कॉन्क्लेव एंड अवार्ड 2022
- डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन समिट इंडिया 2022

12. सोशल मीडिया

आपका बैंक सभी प्रमुख सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, यूट्यूब और लिंकडइन पर अपने आधिकारिक हैंडल के माध्यम से उत्पाद/सेवाओं से संबंधित जानकारी प्रदान कर रहा है. उपयोगकर्ता वार्ता सत्र, ग्राहकों को सीधा संप्रेषण, ग्राहक

सेवा सहयोग, ऑनलाइन प्रतियोगिता, एड्यूकेशन पोस्ट/ वीडियो, ऑनलाइन कार्यक्रम आदि के माध्यम से कारोबारी गतिविधियों में शामिल रहे. उपयोगकर्ता इंटरैक्शन का उपयोग ब्रांड के संबंध में धारणाओं को समझने और सोशल मीडिया के माध्यम से कारोबारी संभावनाओं को बढ़ाने के लिए प्रतिस्पर्धी समझ प्राप्त करने के लिए करता है.

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

आपका बैंक सभी हैंडल पर 365 दिन, रात-दिन, सात दिन 365x24x7 उपलब्ध है, जो बहुत ही संवेदनशील हैं और तुरंत उत्तर देते हैं. पिछले वर्ष में, सोशल मीडिया उपयोगकर्ताओं के 1.70 लाख प्रश्नों का उत्तर दिया गया, जिससे समय पर मार्गदर्शन, उचित पुनर्निर्देशन और शिकायत निवारण सुनिश्चित हुआ, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को संतुष्टि प्राप्त हुई. 6699.25 लाख इंप्रेसन और 932.79 लाख जुड़ाव के साथ आपके बैंक ब्रांड को जनता ने खूब सराहा.

आपके बैंक के पास सोशल मीडिया उपस्थिति पर एक विशाल अनुयायी आधार है जो 31 मार्च, 2023 तक बढ़कर **41.47 लाख** हो गया है, जबकि पिछले वित्त वर्ष में यह 24.33 लाख था, जो वर्ष-दर-वर्ष **70.44%** की वृद्धि को दर्शाता है.

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

आपके बैंक ने सोशल मीडिया हैंडल पर 150 से अधिक डिजिटल मार्केटिंग अभियान चलाए हैं और गूगल एड्स पर लक्षित विज्ञापन अभियान चलाए हैं, जो उत्पादों / सेवाओं / प्रस्तावों पर अधिकतम पहुंच के लिए एक माहौल पैदा कर रहे हैं और बेहतर खोज इंजन दृश्यता वर्धित वेबसाइट ट्रैफ़िक के साथ नए ग्राहकों को शामिल कर रहे हैं.

आपके बैंक ने मेकमाईट्रिप, स्विगी, जोमैटो, बुक माई शो, अपोलो फार्मसी, फर्न एन पेटल्स, स्विगी इन्स्टामार्ट, मीशो, गोआईबीबी आदि जैसे प्रमुख बाजार के खिलाड़ियों के साथ आतिथ्य,

मनोरंजन और स्वास्थ्य क्षेत्रों में ई-कॉमर्स कारोबार गठजोड़ किया है और कार्ड धारकों को कैशलेस भुगतान को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है जिससे डिजिटल बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र के साथ जुड़े रहें.

13. बैंक के बोर्ड में निदेशकों में परिवर्तन:

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान आपके बैंक के निदेशक मंडल में निम्नलिखित परिवर्तन हुए.

- श्री मानस रंजन बिस्वाल ने आपके बैंक के कार्यकारी निदेशक के रूप में 30 अप्रैल, 2022 को कार्यालय में अपना कार्यकाल पूरा किया.
- श्री राजकिरण रै. जी ने आपके बैंक के एमडी और सीईओ के रूप में 31 मई, 2022 को कार्यालय में अपना कार्यकाल पूरा किया.
- 3 जून, 2022 को सुश्री ए. मणिमेखलै को बैंक के बोर्ड में एमडी और सीईओ के रूप में नियुक्त किया गया है.
- 7 नवंबर, 2022 को श्री श्रीनिवासन वरदराजन को बैंक के बोर्ड में अंशकालिक गैर-सरकारी निदेशक एवं बोर्ड के गैर-कार्यकारी अध्यक्ष के रूप में नियुक्त किया गया है.
- 21 नवंबर, 2022 को श्री रामसुब्रमण्यन एस. को बैंक के बोर्ड में कार्यकारी निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है.

14. निदेशकों का उत्तरदायित्व विवरण

निदेशकों द्वारा 31 मार्च, 2023 को समाप्त वर्ष के लिए वार्षिक लेखा बनाते समय निम्न तथ्यों की पुष्टि की गई है:

- सामग्री प्रस्थान, यदि कोई हो, से संबंधित उचित स्पष्टीकरण के साथ प्रभावी लेखा मानकों का पालन किया गया.
- लेखांकन नीतियों का चयन किया गया है और निरन्तर प्रभावी एवं निर्णीत किया गया है तथा जो अनुमान लगाए गए हैं वे उचित और विवेकपूर्ण हैं, जिससे कि वित्तीय वर्ष के अंत में आपके बैंक के मामलों की स्थिति और उस अवधि के लिए आपके बैंक के लाभ-हानि के बारे में सही और निष्पक्ष स्वरूप दिया जा सके.
- आपके बैंक की आस्तियों की सुरक्षा के लिए तथा धोखाधड़ी व अन्य अनियमितताओं को रोकने एवं उनका पता लगाने के लिए प्रासंगिक अधिनियमों के प्रावधानों के

अनुसार पर्याप्त खाता अभिलेखों के रख-रखाव के लिए उचित और पर्याप्त सावधानी बरती गई है।

- वार्षिक खाते एक निरन्तर मामलों के आधार पर तैयार किए गए।
- आपके बैंक द्वारा पालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए एवं ऐसे आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी ढंग से कार्यशील थे। स्पष्टीकरण इस उपबंध के उद्देश्य के लिए, "आंतरिक वित्तीय विवरणियां" शब्द का अर्थ आपके बैंक द्वारा अपने कारोबार को व्यवस्थित और कुशल संचालन को सुनिश्चित करने के लिए अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं से है, जिसमें बैंक की नीतियों का अनुपालन, अपनी आस्तियों की सुरक्षा, धोखाधड़ी एवं गलतियों की रोकथाम और उनका पता लगाना, लेखाबहियों के रिकॉर्ड की शुद्धता, पूर्णता और विश्वसनीय वित्तीय सूचनाओं को समय पर तैयार करना शामिल है।
- सभी लागू कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणालियां मौजूद और पर्याप्त रही और ऐसी प्रणालियां प्रभावी ढंग से काम कर रही थीं।

15. कॉर्पोरेट गवर्नेंस

आपके बैंक का बोर्ड उचित कॉर्पोरेट गवर्नेंस पद्धतियों को अक्षरशः अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। वार्षिक रिपोर्ट के एक अलग खंड में कॉर्पोरेट प्रशासन पर एक विस्तृत रिपोर्ट दी गई है। वित्तीय वर्ष 2022-23 हेतु कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट लेखा परीक्षा के पात्र नहीं है।

16. कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर):

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

बोर्ड के निर्देशों का पालन यूबीएसएफटी के मुख्य कार्यपालक द्वारा किया जाता है। यूबीएसएफटी का पंजीकृत कार्यालय बेंगलुरु में है, जबकि प्रशासनिक कार्यालय मुंबई में स्थित है।

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

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

16.2 वर्ष 2022-23 में आपके बैंक/यूबीएसएफटी द्वारा कार्यान्वित कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधियां

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, विभिन्न क्षेत्रों जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, सेनेटेशन, सामुदायिक विकास, कौशल विकास आदि के तहत 51 परियोजनाओं/ कार्यक्रमों को ₹23.28 करोड़ की मंजूरी प्रदान की गई है।

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान शुरू की गई कुछ प्रमुख परियोजनाएं निम्नानुसार हैं:

- तिरुमलाई मेडिकल मिशन अस्पताल, रानीपेट, तमिलनाडु को स्वास्थ्य के बुनियादी ढांचे में सुधार के लिए, डिजिटल अपग्रेड किट के साथ एक एक्स-रे मशीन और एक 33-सीटर कैप वैन दान किया गया।
- "एसडीएमएच" अस्पताल जोकि जयपुर में स्थित एक प्रतिष्ठित अस्पताल है, मरीजों की देखभाल के लिए एक एम्बुलेंस दान की गई।
- जयदेव मेमोरियल राष्ट्रोत्थान अस्पताल जोकि बेंगलुरु में स्थित एक प्रतिष्ठित अस्पताल है, मरीजों की देखभाल के लिए एक आईसीयू एम्बुलेंस दान की गई।
- राजकीय वृद्धाश्रम, वाराणसी के जीर्णोद्धार के लिए दान दिया गया।
- पात्रा फाउंडेशन, बेंगलुरु को मंगलागिरी, आंध्र प्रदेश में उनकी मिड-डे मील योजना के लिए दो खाद्य वितरण वाहन दान किए गए।
- आरएसईटीआई वाराणसी में वित्तीय साक्षरता शिविर का आयोजन किया गया।

- समाज के सामाजिक एवं आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों से आने वाले छात्रों को गुणवत्तापूर्ण और आधुनिक शिक्षा वातावरण प्रदान करने की दिशा में हेबरी, कर्नाटक के फ्रस्ट ग्रेड सरकारी महाविद्यालय के सम्मेलन कक्ष में आधुनिक इंफ्रास्ट्रक्चर उपलब्ध कराया गया।
- आरएसईटीआई चिकमलगुरु की प्रशिक्षित महिला उद्यमियों के लिए नारीशक्ति क्रेडिट शिविर का आयोजन किया गया एवं ऋण स्वीकृति पत्र जारी किया गया।

17. ईज (संवर्धित पहुंच एवं सेवा उत्कृष्टता)

वित्त वर्ष 2018-19 में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में अगली जेनरेशन के सुधारों की शुरुआत करने के लिए भारत सरकार द्वारा संवर्धित पहुंच एवं सेवा उत्कृष्टता लांच किया गया था। बैंकों के कार्यनिष्पादन को तिमाही आधार पर एक कॉमन इंडेक्स पर मापा जाता है। वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिए ईज एजेंडे की चौथी पुनरावृत्ति "प्रौद्योगिकी-सक्षम सहयोगात्मक और सरलीकृत बैंकिंग" विषय के तहत शुरु की गई थी और आपके बैंक को ईज 4.0 वार्षिक सूचकांक में चौथे स्थान पर रखा गया था।

"उन्नत डिजिटल अनुभव, एकीकृत और समावेशी बैंकिंग" विषय के तहत ईएसई (ईज) की पांचवीं पुनरावृत्ति ने दीर्घकालिक सुधार उद्देश्यों को निर्धारित किया है, जिसे तीन साल की अवधि में सुपरिभाषित वार्षिक लक्ष्यों के साथ हासिल किया जाना है। सुधार डिजिटल बैंकिंग प्रस्तावों को बढ़ावा देने, विश्लेषणात्मक क्षमताओं को बढ़ाने, पीएसबी की तकनीकी क्षमताओं को व्यापक बनाने, सह-उधार साझेदारी की प्रकृति को व्यापक और गहरा बनाने, कर्मचारी जुड़ाव और संतुष्टि बढ़ाने पर केंद्रित है।

आपके बैंक ने बैंक में सुधार एजेंडे को संस्थागत बनाने में पिछले पांच वर्षों में ईज सूचकांक में काफी प्रगति की है। वित्तीय वर्ष 2022-23 में आंतरिक क्षमताओं को विकसित करने और ग्राहकों के बैंकिंग अनुभव को बढ़ाने की दिशा में आपके बैंक द्वारा हासिल किए गए प्रमुख विकास लक्ष्य निम्नानुसार हैं:

- ए. मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को "व्योम" के रूप में रीब्रांड किया और एक अद्वितीय बैंकिंग अनुभव के लिए 350 से अधिक सर्वश्रेष्ठ-इन-क्लास सुविधाओं और एक खोजपूर्ण यूआई/यूएक्स डिज़ाइन के साथ नया सुपर-ऐप लांच किया है।
- बी. उपयोगकर्ता अनुभव, सुविधा और अंतरण को बढ़ाने के लिए 38 से अधिक एंड-टू-एंड डिजिटल यात्राएं शुरु की गईं।

- सी. रैम सेगमेंट में एसटीपी यात्राओं के माध्यम से त्रैमासिक, 1600 करोड़ से अधिक कारोबार सृजित किया गया।
- डी. ग्राहक ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया को सरल बनाने के उद्देश्य से वीडियो केवाईसी के माध्यम से खाता खोलने की प्रक्रिया को कार्यान्वित किया गया।
- ई. ग्राहकों की अपेक्षाओं पर लगातार प्रतिक्रिया प्राप्त करने और आवश्यकतानुसार उत्पादों/सेवाओं को फिर से तैयार करने के लिए, आपके बैंक ने ग्राहकों की भावनाओं को कैपचर करने के लिए 10 चैनल सक्रिय किए हैं।
- एफ. देश के दूर-दराज के क्षेत्रों तक अधिक पहुंच बनाने के लिए, आपके बैंक ने को-लेंडिंग यात्रा के लिए रैम सेगमेंट में कई एनबीएफसीए के साथ भागीदारी की है। को-लेंडिंग देने के लिए एक अलग वर्टिकल बनाया गया जिसे संविभाग के विस्तार की जिम्मेदारी सौंपी गई है।
- जी. आपका बैंक पिछले साल मई के महीने में खाता एग्रीगेटर फ्रेमवर्क पर लाइव होने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का पहला बैंक है। आपके बैंक ने एफआईपी (वित्तीय सूचना प्रदाता) और एफआईयू (वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता) दोनों के रूप में पंजीकरण किया है, जिससे ग्राहक वास्तविक समय के आधार पर डेटा साझा कर सकते हैं और उन्हें भौतिक दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकता को समाप्त करते हुए एक सहज यात्रा प्रदान कर सकते हैं।
- एच. आपके बैंक ने कई कर्मचारी अनुकूल पहल भी की हैं जैसे कि महिला कर्मचारियों और एकल पुरुष कर्मचारियों (माता-पिता) को बाल देखभाल सुविधाओं पर खर्च की प्रतिपूर्ति, कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बाहरी भागीदारों के साथ सहयोग करना, कर्मचारी शिकायत निवारण पोर्टल शुरु करना, दूसरों के बीच कर्मचारियों के लिए करियर परामर्श हेतु एक मंच बनाया है।

वित्तीय वर्ष 2022-23 की तीसरी तिमाही के लिए नवीनतम ईज 5.0 इंडेक्स में, आपका बैंक सभी पीएसबी में पहले स्थान पर रहा है। आपके बैंक ने पीएसबी में प्रथम रैंक हासिल करके पांच में से चार विषयों के तहत बेंचमार्क भी निर्धारित किया है। थीम डिजिटल रूप से सक्षम ग्राहक पेशकश, बिग डेटा और एनालिटिक्स, आधुनिक प्रौद्योगिकी क्षमताएं और कर्मचारी विकास और शासन हैं।

आपका बैंक परिकल्पित सुधार उद्देश्यों के साथ मिलकर काम कर रहा है, ताकि अधिक लचीलेपन और सेवाओं के तेजी से वितरण के माध्यम से ग्राहक सेवा में सुधार किया जा सके। बेहतर परिचालन

