

प्रबंधकीय परिचर्चा एवं विश्लेषण

1 वैश्विक अर्थव्यवस्था

- 1.1 विगत दो वर्षों में वैश्विक अर्थव्यवस्था में सामान्य वृद्धि की तुलना में धीमी वृद्धि दर्ज की गई जिससे बुनियादी आधार कमजोर रहे. यूरोप में युद्ध, मौद्रिक नीतियों को कठोर बनाना, मुद्रास्फीति के दबाव और आपूर्ति में अचानक कमी सहित कई घटनाओं ने वित्त वर्ष 2022-23 में वैश्विक विकास कार्यनिष्पादन को प्रभावित किया. विश्व भर में वित्तीय बाजार की स्थिति कई बार दरों में वृद्धि एवं पूंजी बहिर्वाह की घटनाओं के साथ अत्यधिक अस्थिर थी. उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (ईई) में लंबे समय तक कठोर नीतिगत कार्रवाइयों ने पूंजी बाजारों में बड़ी अस्थिरता को उत्पन्न किया और इसके प्रभाव उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं (ईएमईएस) में भी महसूस किए गए. आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति श्रृंखला में व्यवधान ने मुद्रास्फीति के दबाव को जन्म दिया और विश्व को 'जीवन यापन के संकट' की ओर धकेल दिया. खाद्य, ऊर्जा और मध्यवर्ती वस्तुओं की बढ़ती कीमतों ने केंद्रीय बैंकों को कठोर नीतिगत कार्रवाई करने हेतु बाध्य किया, जिसने वित्त वर्ष 2022-23 में विकास को बाधित किया. फिर भी, महामारी के बाद की रिकवरी के एक हिस्से के रूप में दुनिया भर में मांग की स्थिति में निरंतरता ने दुनिया को मंदी का सामना करने से कुछ हद तक रोका.
- 1.2 भू-राजनीतिक तनावों और आपूर्ति श्रृंखला व्यवधानों के कारण वैश्विक पण्य कीमतें उच्च पथ पर थी. मांस, वनस्पति तेल और डेयरी उत्पादों की कीमतों में सुधार के तुरंत बाद कीमतें दिसंबर 2022 से कमजोर हो गई. हालांकि, अनाज की कीमतों में मामूली कमी आई जबकि चीनी की कीमतों में वृद्धि हुई जिससे खाद्य सूचकांकों पर दबाव बढ़ा.
- 1.3 वर्ष 2022 की पहली छमाही में, कच्चे तेल की कीमतें 100 अमेरिकी डॉलर रही, जिसके बाद 2022 की दूसरी छमाही में धीरे-धीरे नरमी आई. यूरोप में कमजोर औद्योगिक गतिविधि, चीन में कोविड लॉकडाउन और अमेरिका एवं कनाडा में सर्दियों के बर्फ़ीले तूफ़ान ने यात्रा पर्यटन को बाधित किया जिसके कारण 2022 की दूसरी छमाही में कच्चे तेल की मांग में कुछ गिरावट का सामना करना पड़ा.
- 1.4 खाद्य, धातु और आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में तेज वृद्धि के कारण, उपभोक्ता मूल्य मुद्रास्फीति 2022 के दौरान दुनिया भर में बढ़ी रही. खाद्य एवं ऊर्जा की कीमतों के साथ-साथ, मुख्य मुद्रास्फीति (खाद्य और ईंधन को छोड़कर) भी 2022 में उच्च बनी रही.
- 1.5 वैश्विक वित्तीय बाजार वर्ष 2022 में भू-राजनीतिक तनावों, बढ़ती मुद्रास्फीति और कठोर मौद्रिक नीति के कारण अत्यधिक अस्थिर रहे. कुल मिलाकर, 2022 की पहली छमाही में यूएस एस एंड पी इंडेक्स में 17.9% की गिरावट रही. यूरोपीय शेयर भी बढ़ती ब्याज दरों एवं कमजोर आर्थिक गतिविधियों के बीच 2022 की दूसरी छमाही में कम रहे. उभरते बाजारों में वित्तीय बाजारों ने 2022 की पहली छमाही में कमजोर कार्यनिष्पादन किया क्योंकि प्रमुख उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में बढ़ते मुद्रास्फीतिक दबावों, मंदी की आशंकाओं और मौद्रिक तंगी का ईएमई में निवेशकों की भावनाओं पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा.
- 1.6 मुद्रास्फीति के बढ़ते दबाव और कठोर मौद्रिक नीति रुख के कारण 2022 की पहली छमाही में प्रमुख ईई में बॉन्ड प्रतिफल में मजबूती आई. वर्ष 2022 की पहली छमाही में अमेरिकी 10-वर्षीय ट्रेजरी प्रतिफल 3 साल के उच्च स्तर पर पहुंच गया, क्योंकि बाजार ने पहले ही अनुमान से अधिक तीव्र फेड सख्ती का मूल्यांकन किया था. फिर भी, 2022 की दूसरी छमाही में, प्रमुख ईई में बॉन्ड प्रतिफल मुद्रास्फीति दबाव के संकेतों और तीव्र दर वृद्धि की अपेक्षाओं में कमी के कारण कमजोर हो गया. प्रमुख ईएमई में बॉन्ड प्रतिफल 2022 की पहली छमाही में घरेलू मौद्रिक मजबूती के साथ-साथ वैश्विक संकेतों से प्रेरित एक सख्त पूर्वग्रह के साथ शामिल हुए हैं. प्रतिफल में सख्ती 2022 की दूसरी छमाही में जारी रही क्योंकि ईई से कठोर मौद्रिक नीति आवेगों के स्पिलओवर ने ईएमई को प्रभावित करना जारी रखा.
- 1.7 अपनी नवीनतम विश्व आर्थिक आउटलुक रिपोर्ट में, अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) ने 2023 में 2.8% और 2024 में 3.0% की वैश्विक वृद्धि का अनुमान लगाया है. अनुमानों को जनवरी प्रकाशन से 2023 और 2024 प्रत्येक वर्ष के लिए 0.1 प्रतिशत अंक कम किया गया है. उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में वित्तीय स्थितियों में अस्थिरता और युद्ध का दीर्घकालीन प्रभाव वैश्विक विकास को नीचे लेने वाले जोखिम हैं.
- 1.8 आईएमएफ को वर्ष 2023 में उपभोक्ता कीमतों में 7.0% की वृद्धि की उम्मीद है, जो जनवरी 2023 के अनुमान से 0.4% अधिक है. वर्ष 2024 में, उपभोक्ता कीमतें मामूली रूप से घटकर 4.9% रहने की उम्मीद है. 2023 में विश्व व्यापार की मात्रा 2.4% बढ़ने की उम्मीद है, जो जनवरी 2023 के पूर्वानुमानों से काफी हद तक

अपरिवर्तित है. 2024 में 3.5% की वृद्धि के साथ विश्व व्यापार की मात्रा फिर से बढ़ने की उम्मीद है.

2. घरेलू अर्थव्यवस्था

2.1 राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय (एनएसओ) राष्ट्रीय आय के अनंतिम अनुमान के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2021-22 में 9.1% की वृद्धि की तुलना में वित्त वर्ष 2022-23 में भारतीय अर्थव्यवस्था में 7.2% की वृद्धि है. स्थिर (2011-12) कीमतों पर जीडीपी वित्त वर्ष 2022-23 में 160.06 लाख करोड़ रुपये का स्तर प्राप्त करने का अनुमान है, जबकि वित्त वर्ष 2022-23 में यह 149.26 लाख करोड़ रुपये था. आपूर्ति पक्ष से, कृषि, उद्योग और सेवा क्षेत्र में विगत वर्ष की उक्त अवधि में क्रमशः 3.5%, 11.6% और 8.8% की तुलना में वित्त वर्ष 2022-23 में क्रमशः 4.0%, 4.4% और 9.5% की वृद्धि का अनुमान है. जबकि कृषि विकास विगत वर्ष से विकसित हुआ है, उद्योग क्षेत्र की वृद्धि में कमी देखी गई थी.

2.2 भारतीय रिजर्व बैंक (भारिबैं) ने अपने नवीनतम मौद्रिक नीति में, वित्त वर्ष 2023-24 के लिए वास्तविक जीडीपी विकास दर 6.5%, पहली तिमाही में 8.0% पर; दूसरी तिमाही में 6.5% पर; तीसरी तिमाही में 6.0% पर; और चौथी तिमाही में 5.7% पर रहने का अनुमान लगाया है. ये संख्या महामारी के नेतृत्व वाली मंदी और आर्थिक गतिविधियों के समग्र विस्तार; मुद्रास्फीति में अपेक्षित कमी; पूंजीगत व्यय पर ध्यान देने के साथ राजकोषीय समेकन से उबरने का संकेत देती है. मौद्रिक नीतियों को कठोर बनाना, ईई में वित्तीय संस्थानों की विफलता, यू.एस. फेडरल रिजर्व (यूएस फेड), की मौद्रिक नीति कार्रवाइयों, शुद्ध बाहरी मांग से खिंचाव, वैश्विक वित्तीय बाजार में अस्थिरता, कृषि पर ईएल नीनो प्रभाव और तेल में अचानक कमी आदि से विकास हेतु नकारात्मक जोखिम उत्पन्न होते हैं.

3 मूल्य परिदृश्य:

3.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) द्वारा मापी गई हेडलाइन मुद्रास्फीति, वित्त वर्ष 2022-23 की पहली छमाही में आरबीआई के 6% के उच्च लक्ष्य स्तर से ऊपर रही. वैश्विक पण्य कीमतों में अचानक कमी के परिणामस्वरूप घरेलू बाजारों में स्पिल-ओवर हुआ. वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली तिमाही में, गर्मी की लहर और परिणामी उत्पादन हानियों के कारण कीमतों में तेज उछाल आया. परिणामस्वरूप, हेडलाइन मुद्रास्फीति वित्त वर्ष 2022-23 की पहली तिमाही में 7.3% और वित्त वर्ष 2022-23 की दूसरी तिमाही में 6.9% तक पहुंच गई. वित्त वर्ष 2022-23 की दूसरी छमाही में भी मूल्य निर्धारण दबाव उच्च बना रहा, इसके बाद घरेलू मांग में सुधार, इनपुट लागत में वृद्धि और मुख्य मुद्रास्फीति में स्थिरता बनी रही. वित्तीय वर्ष 2022-23 की तीसरी और चौथी

तिमाही में, हेडलाइन मुद्रास्फीति 6.1% और 6.5% पर थी, जो कि पहली छमाही की तुलना में कम थी, लेकिन आरबीआई के नीति अधिदेश से अधिक बनी रही.

3.2 अनाज और मसालों के निरंतर मूल्य दबाव और प्रोटीन आधारित खाद्य मुद्रास्फीति में तेजी के कारण खाद्य सामग्री की कीमतों में वर्ष के दौरान ऊपर की ओर रुझान दिखा. फिर भी, सब्जियों और अन्य खराब होने वाली वस्तुओं की कीमतों में दूसरी छमाही में कुछ क्षणिक सुधार दिखाई दिए, जिसने समग्र संख्या को मामूली रूप से कम किया. वैश्विक आपूर्ति में अचानक कमी और संबंधित स्पिल-ओवर के एक भाग के रूप में ईंधन की कीमतों में अस्थिरता जारी रही. हालांकि, वित्त वर्ष 2022-23 के समग्र वर्ष दौरान, मुख्य मुद्रास्फीति (खाद्य और ईंधन को छोड़कर) 6% पर स्थिर थी, जो आवश्यक सेवाओं की उच्च कीमतों को दर्शाती है.

3.3 वित्त वर्ष 2023-24 के लिए मुद्रास्फीति की गति को घरेलू और वैश्विक दोनों कारकों द्वारा रूप दिया जाएगा और काफी हद तक उम्मीदें इसके धीरे-धीरे कम होने के साथ बंधी रहेंगी, भारतीय रिजर्व बैंक का सीपीआई मुद्रास्फीति को पहली तिमाही में 4.6%, दूसरी तिमाही में 5.2%, तीसरी तिमाही में 5.4% और चौथी तिमाही में 5.2% के साथ वित्त वर्ष 2023-24 के लिए 5.1% करने का अनुमान है.

4. शेयर बाजार का कार्यनिष्पादन

4.1 वित्तीय वर्ष 2022-23 में, घरेलू वित्तीय बाजार विशेष रूप से इक्विटी एवं विदेशी क्षेत्रों में वैश्विक स्पिलओवर से प्रभावित हुए. घरेलू इक्विटी बाजार 2022-23 की पहली छमाही में अपने अधिकांश वैश्विक पीयर की तुलना में बेहतर लचीलेपन के कारण हल्के नुकसान के चरण में रहे. वित्तीय वर्ष 2022-23 की दूसरी छमाही में, विदेशी पोर्टफोलियो निवेशकों (एफपीआई) द्वारा मजबूत खरीदारी, मजबूत कॉर्पोरेट आय, वस्तुओं की कीमतों में सुधार और मानसून की अच्छी प्रगति के बीच इक्विटी बाजारों ने फिर से सकारात्मक रुख लिया.

4.2 वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली छमाही में सेंसेक्स 2.5% गिरकर 57,108 पर बंद हुआ. 31 मार्च, 2023 को सेंसेक्स दूसरी छमाही में 2.7% बढ़कर 58,992 पर बंद हुआ. लचीलेपन को जारी रखते हुए, मार्च, 2023 में बीएसई बैंकिंग इंडेक्स (बैंकेक्स) में 0.9% की वृद्धि हुई, जबकि मार्च, 2023 में यूएस और यूरोपीय बैंकिंग बेंचमार्क में क्रमशः 25.2% और 13.8% की गिरावट आई थी.

5 प्रतिफल प्रवाह:

5.1 वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली छमाही के दौरान, जी-सेक प्रतिफल ने दोतरफा संचलन प्रदर्शित किया. पहली तिमाही के

दौरान बेंचमार्क 10-वर्षीय प्रतिफल में 64 आधार अंकों (बीपीएस) की वृद्धि हुई, जो अमेरिकी प्रतिफल और कच्चे तेल की कीमतों में वृद्धि; 2022-23 की पहली छमाही के लिए प्रत्याशित केंद्र सरकार के उधार कैलेंडर की तुलना में अपेक्षित सीपीआई मुद्रास्फीति प्रिंट और रेपो दर में वृद्धि से अधिक होने की घोषणा से प्रेरित है।

- 5.2 दूसरी छमाही के दौरान, जी-सेक प्रतिफल काफी हद तक सीमाबद्ध थे. अक्टूबर, 2022 में प्रतिफल में मजबूती आई, सितंबर के लिए अनुमान से अधिक घरेलू सीपीआई मुद्रास्फीति बनी रही. अनुमान से कम अमेरिकी सीपीआई प्रिंट और कच्चे तेल की कीमतों में गिरावट के कारण अमेरिकी प्रतिफल में कमी से नवंबर में प्रतिफल में कमी आई. चौथी तिमाही में, वित्त वर्ष 2023-24 के लिए केंद्र सरकार के प्रत्याशित बाजार उधार कार्यक्रम की तुलना में कम होने पर फरवरी की शुरुआत में प्रतिफल में कमी आई. 10 वर्ष के जी-सेक पर प्रतिफल 2022-23 में 7.31% पर बंद हुई.
- 5.3 नीतिगत रेपो दर में वृद्धि एवं स्थायी जमा सुविधा (एसडीएफ) की शुरुआत और अधिशेष चलनिधि में कमी के साथ-साथ सभी अवधियों में टी-बिलों पर प्रतिफल में वृद्धि हुई.

6 बाहरी क्षेत्र

- 6.1 लगातार भू-राजनीतिक स्थिति और धीमी बाहरी मांग के बीच, व्यापारिक माल निर्यात की गति कम हो गई, वित्त वर्ष 2022-23 में 6.7% की वृद्धि के साथ 450 बिलियन अमरीकी डॉलर हो गई. हालांकि, व्यापारिक आयात, 714 बिलियन अमरीकी डॉलर पर बना हुआ है, जो पिछले वर्ष की तुलना में 16.5% अधिक है, जो घरेलू मांग स्थितियों को दर्शाता है. इन विकासों के कारण व्यापारिक माल व्यापार घाटे में वृद्धि हुई.
- 6.2 वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली तिमाही में चालू खाता में घाटा (सीएडी) जीडीपी का 2.8% था. वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए व्यापारिक माल व्यापार घाटे की प्रवृत्ति को दर्शाते हुए, सीएडी दूसरी तिमाही में 3.7% से तीसरी तिमाही में सकल घरेलू उत्पाद के 2.2% तक सीमित हो गया.
- 6.3 निवल विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (एफडीआई) प्रवाह 28 बिलियन अमेरिकी डॉलर पर मजबूत रहा, यद्यपि यह एक वर्ष पहले 38.6 बिलियन अमेरिकी डॉलर से कम रहा. एफडीआई ने घरेलू पूंजी बाजार में अपने जोखिम को कम कर दिया, जो अमेरिकी डॉलर के मजबूत होने, बढ़े हुए वैश्विक भू-राजनीतिक तनाव, उच्च वैश्विक मुद्रास्फीति और प्रमुख केंद्रीय बैंकों द्वारा तेजी से नीति को कठोर करने के कारण ईएमई परिसंपत्तियों के प्रति सामान्य जोखिम से बचने को दर्शाता है.

- 6.4 मुद्रा बाजार में, भारतीय रुपया (आईएनआर) ने वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली छमाही में अमेरिकी डॉलर (यूएसडी) की तुलना में अवमूल्यन पूर्वाग्रह के साथ कारोबार किया. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बाजार के हस्तक्षेप में अस्थिरता थी और भारतीय रुपये के व्यवस्थित प्रवाह को सुनिश्चित किया. तीव्र दर वृद्धि एवं यूएस फेड के तेज रुख से प्रेरित अमेरिकी डॉलर की मूल्य-वृद्धि ने 2022-23 की दूसरी छमाही में ईएमई मुद्राओं पर मूल्यहास दबाव डाला. इन मामलों के कारण, आईएनआर अक्टूबर, 2022 में 83.2 प्रति अमेरिकी डॉलर के सर्वकालिक निम्न स्तर तक पहुंचा. फिर भी, आईएनआर ने 2022-23 के दौरान अर्जेंटीना पेसो, दक्षिण अफ्रीकी रैंड और तुर्की लीरा सहित प्रमुख ईएमई मुद्राओं से बेहतर प्रदर्शन किया.

- 6.5 भारत का विदेशी मुद्रा भंडार 578.4 बिलियन अमेरिकी डॉलर था, जो वित्त वर्ष 2022-23 में 9.7 महीने के अनुमानित व्यापारिक माल आयात के समान था.

- 6.6 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) का गैर-खाद्य बैंक ऋण मार्च 2023 के अंत में वर्ष-प्रति-वर्ष (वर्ष-प्रति-वर्ष) 15.4% बढ़ गया, जो एक साल पहले 9.7% था. सभी प्रमुख क्षेत्रों में बैंक ऋण में सुधार देखा गया. वित्तीय वर्ष 2022-23 में कृषि क्षेत्र में ऋण में 15.4% (वर्ष-प्रति-वर्ष) की वृद्धि हुई, जबकि एक साल पहले यह 9.9% थी, जो सामान्य से अधिक मानसून और कृषि ऋण के लिए बढ़े हुए लक्ष्य से समर्थित है. वित्तीय वर्ष 2022-23 में उद्योग को ऋण वृद्धि में 5.7% की वृद्धि दर्ज की गई, जबकि पिछले वर्ष यह 7.5% थी, मध्यम उद्योग द्वारा किए गए लीड के कारण और सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) खंड में निरंतर वृद्धि हुई है. वर्ष-प्रति-वर्ष 20.6% की वृद्धि खुदरा ऋण में, आवास और वाहन ऋणों के माध्यम से हुई, वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान समग्र ऋण वृद्धि का प्रमुख माध्यम रहा है.

7 चलनिधि शर्तें:

- 7.1 वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान चलनिधि की स्थिति अत्यधिक अस्थिर रही. 2022-23 की पहली छमाही में, चलनिधि प्रबंधन का फोकस गैर-विघटनकारी तरीके से अधिशेष चलनिधि की क्रमिक, कैलिब्रेटेड निकासी पर रहा. तदनुसार, 2022-23 की दूसरी छमाही में अधिशेष चलनिधि में और कमी आई.
- 7.2 वित्तीय वर्ष 2022-23 में, आरबीआई ने चलनिधि परिचालन में कई संशोधन किए, जिसमें नीति रेपो दर से 25 बीपीएस से कम एसडीएफ की शुरुआत शामिल है, जिससे चलनिधि समायोजन सुविधा (एलएएफ) के लिए फिक्स्ड रेट रिवर्स रेपो (एफआरआरआर) को अप्रैल, 2022 से हटा दिया गया है. सितंबर में, इसने 28-दिवसीय वैरिबल रेट रिवर्स रेपो (वीआरआरआर)

को पाक्षिक 14-दिवसीय मुख्य नीलामी के साथ विलय करने की घोषणा की है।

- 7.3 इसके साथ ही, आरबीआई ने घरेलू वित्तीय बाजारों पर वैश्विक स्पिलओवर के प्रभाव को कम करते हुए अर्थव्यवस्था की उत्पादक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपनी चलनिधि प्रबंधन परिचालानों में शेष सतर्क, तीव्र और त्वरित मार्गदर्शन प्रदान किया।

8 आरबीआई के नीतिगत निर्णय:

- 8.1 वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने नीतिगत रेपो दर में 250 बीपीएस की वृद्धि की, और नीति विकास का समर्थन करते हुए मुद्रास्फीति को लक्ष्य के साथ उत्तरोत्तर संरेखित करने पर केंद्रित रही।

- 8.2 इन प्रगतियों को दर्शाते हुए, भारत औसत कॉल मुद्रा दर (डब्ल्यूएसीआर) औसत रूप से वित्तीय वर्ष 2022-23 की पहली छमाही में 27 बीपीएस से कम रेपो दर की तुलना में वित्तीय वर्ष 2022-23 की दूसरी छमाही में, 3 आधार अंकों (बीपीएस) के रेपो दर के साथ संरेखित की गई थी।

9 बैंकिंग परिदृश्य:

- 9.1 वित्तीय वर्ष 2022-23 में, प्रतिकूल वैश्विक वित्तीय वातावरण के बावजूद, भारतीय बैंकिंग प्रणाली लाभप्रदता में सुधार, पर्याप्त पूंजी बफर और गैर-निष्पादित ऋणों के मध्यम स्तर के साथ सुदृढ़ बनी रही।

- 9.2 ब्याज दरों में महत्वपूर्ण वृद्धि के कारण, वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान एससीबी की कुल जमा में तेजी से वृद्धि दर्ज की गई (25 मार्च, 2022 को 8.9% की वृद्धि की तुलना में 24 मार्च 2023 को 9.6% वर्ष-दर-वर्ष की वृद्धि)।

- 9.3 नीतिगत रेपो दर में वृद्धि के साथ-साथ बैंकों की जमा और उधार दरों में वृद्धि हुई है। मई 2022-मार्च 2023 के दौरान नये रुपये ऋण पर भारत औसत उधार दर (डब्ल्यूएलआर) 181 बीपीएस की वृद्धि दर्ज की गई है। मई 2022 से मार्च 2023 के दौरान नई जमाराशियों पर भारत औसत घरेलू सावधि जमा दर (डब्ल्यूएडीटीडीआर) में 242 बीपीएस की वृद्धि हुई। बकाया जमाराशियों पर डब्ल्यूएडीटीडीआर पर संचरण धीरे-धीरे बढ़ा है, जो निश्चित दरों पर अनुबंधित मीयादी जमाराशियों की लंबी परिपक्वता प्रोफाइल को दर्शाता है।

- 9.4 एससीबी की संपत्ति की गुणवत्ता में सुधार हुआ है, दिसंबर, 2022 में कुल गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) अनुपात घटकर 4.5% हो गया, जो एक साल पहले 6.5% था। सभी प्रमुख क्षेत्रों में संपत्ति की गुणवत्ता में सुधार हुआ है।

10 संसाधन प्रबंधन

बैंक की कुल जमा राशि 11,17,716 करोड़ रुपये रहा। चालू और बचत जमा (कासा) में कुल जमा का 35.25% रहा।

जमा की संरचना

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2022	31.03.2023
कुल जमा	10,32,392	11,17,716
कासा जमा	3,77,193	3,94,055
बचत जमा	3,04,541	3,20,075
चालू जमा	72,652	73,980

वर्ष के दौरान किए गए नए पहल:

- बैंक ने वेतन खातों पर विशेष रूप से ध्यान दिया है। वेतन पोर्टफोलियो में 26.55% की वृद्धि दर्ज की गई है।
- समाज के समृद्ध वर्ग की जरूरतों को पूरा करने के लिए एसबीएचएनआई प्राइम जैसे विशेष एसबी उत्पाद शुरू किए गए।
- नाबालिगों के लिए विशेष खाता (बैंकिंग क्षेत्र का पहला उत्पाद):

यूनियन मुस्कान बच्चों में बचत की आदत डालने और माता-पिता/अभिभावक को बच्चे के भविष्य के लिए कोष बनाने में मदद करने के लिए शुरू की गई थी। इस योजना में प्रत्येक मुस्कान खाते से जुड़ी आरडी में मुफ्त मीयादी बीमा की अतिरिक्त सुविधा भी है।

- ₹2 करोड़ और अधिक के थोक जमा को संभालने/स्वीकार करने के लिए पूरे भारत में 233 शाखाओं की पहचान की गई है। इससे अन्य शाखाओं को खुदरा सावधि जमा और कासा पोर्टफोलियो पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिली है।
- खुदरा जमा क्षेत्र में वृद्धि को गति देने के लिए 599 दिन, 700 दिन, 800 दिन और 3 साल के स्लेब में विशेष खुदरा जमाराशि योजनाएं शुरू की गईं। इससे बैंक को यथा 31.03.2023 को 20,46,357 खातों से कुल ₹1,00,000 करोड़ (लगभग) प्राप्त करने में मदद मिली है।
- नौसेना कर्मियों और नौसेना के नागरिकों के वेतन खाते खोलने के लिए भारतीय नौसेना और नौसेना डॉकयार्ड मुंबई के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए।

- पूरे भारत में "प्रवासी हमारा गौरव" अभियान चलाया गया और 77 एनआरआई बैठकें आयोजित की गईं, जिसमें एनआरआई से गुणवत्तापूर्ण कारोबार प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित किया गया.
- समर्पित एनआरआई और एनआरआई केंद्रित शाखाओं को सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से एनआरआई बैंक ऑफिस मंगलुरु में स्थापित किया गया है. ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों को भी टीम द्वारा नियंत्रित किया जाता है.
- शीर्ष ग्राहकों/एचएनआई ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों और अन्य चिन्हित केंद्रों पर रिलेशनशिप मैनेजरों को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु तैनात किया गया है और उन्हें मामलेवार आधार पर व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान की जाती हैं.

11 ऋण प्रबंधन

11.1 समग्र ऋण:

बैंक का कुल अग्रिम ₹8,09,905 रहा, यथा दिनांक 31.03.2023 को कॉर्पोरेट एवं अन्य ऋण ₹ 3,73,188 करोड़ रहा. देश भर में 14 लार्ज कॉर्पोरेट शाखाएँ (आईएफबी) और 56 मिड कॉर्पोरेट शाखाएँ (एमसीबी) कॉर्पोरेट ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रही हैं. आपके बैंक ने बड़े कॉर्पोरेट की निवेश ग्रेड परियोजनाओं के लिए विवेकपूर्ण संवितरण किया है, इस तरह से भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास के अवसरों में योगदान दिया है.

11.2 मिड कॉर्पोरेट:

- आपके बैंक ने मिड कॉर्पोरेट खातों में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 15.12% की वृद्धि दर्ज की है.
- आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान 21,615 करोड़ रुपए की स्वीकृत सीमा के साथ 171 नए कॉर्पोरेट ग्राहक जोड़े हैं, जिसमें से 64 खातों में 7704 करोड़ रुपए की राशि को अंतिम मंजूर प्रदान की गयी है.
- गैर-ब्याज आय बढ़ाने के लिए हमने 91 खातों में एनएफबी सीमा (ऑफ बैलेंस शीट एक्सपोजर) में 3000 करोड़ रुपये की वृद्धि मंजूर की है.

11.3 एमएसएमई:

कारोबार वृद्धि:

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2022	31.03.2023	वर्ष दर वर्ष वृद्धि (%)
कुल एमएसएमई अग्रिम	110577	125022	13.06

एमएसएमई अग्रिमों ने वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 13.06% की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज की है.

चिन्हित एमएसएमई योजनाओं के तहत कार्यनिष्पादन: वर्ष के दौरान चिन्हित एमएसएमई योजनाओं के अंतर्गत आपके बैंक के कार्यनिष्पादन का विवरण नीचे दिया गया है

योजना का नाम	मंजूर खाते (संख्या)	मंजूर राशि (₹ करोड़ में)
यूनियन एमएसएमई सुविधा	5525	4307
यूनियन नारी शक्ति	19637	2357
यूनियन ईक्विपमेंट फाइनेंस	899	819
यूनियन आयुष्मान प्लस	567	378
यूनियन सोलर	108	105

यूनियन नारी शक्ति: महिला उद्यमियों के वित्तपोषण के लिए एक विशेष योजना "यूनियन नारी शक्ति" योजना आकर्षक सुविधाओं जैसे प्रसंस्करण शुल्क की छूट, कम मार्जिन आवश्यकता, संपाश्रिक कवरेज, ब्याज दर आदि के साथ. 31.03.2023 तक वित्तपोषित खातों की कुल संख्या 24,669 रुपये की स्वीकृत राशि है. 3232.57 करोड़ और बकाया राशि ₹ 2598.11 करोड़ है. वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, आपके बैंक ने 19,637 नए खातों को ₹ 2357.33 करोड़ की राशि मंजूर की है. मौजूदा खातों में वर्धित भाग को शामिल करते हुए, आपके बैंक ने 20,618 खातों को ₹ 2489.64 करोड़ की राशि मंजूर की है. इस दिशा में प्रगति करते हुए, आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान नारी शक्ति के नए आवेदनों के लिए एंड-टू-एंड डिजिटल नए प्लेटफॉर्म की शुरुवात की है. यह प्लेटफॉर्म बैंक के मौजूदा (ईटीबी) और बैंक के नए (एनटीबी) ग्राहकों को स्व- सहायता आधार पर मोबाइल और वेब एप्लिकेशन इंटरफेस के माध्यम से रुपये 2.00 लाख से अधिक और रुपये 10.00 लाख तक के ऋण प्राप्त करने में सक्षम बनाता है.

एमएसएमई लोन पॉइंट्स: वित्तीय वर्ष के दौरान, बैंक के एमएसएमई प्रसंस्करण केंद्रों ने ₹ 35,598 करोड़ के ऋण प्रस्तावों (कृषि और कॉर्पोरेट सहित) को स्वीकृत/मूल्यांकित किया है, जिनमें से ₹ 18,140 करोड़ उनके अपने प्रत्यायोजन के भीतर थे।

आउटरीच कैंप: एमएसएमई कारोबार के तहत विकास को गति प्रदान करने के लिए केंद्रीय कार्यालय के अधिकारियों ने नियमित रूप से अपने निर्धारित क्षेत्रों का दौरा किया है। इसके परिणामस्वरूप बेहतर एमएसएमई कारोबार संख्या के साथ उनके क्षेत्रों की निगरानी में वृद्धि हुई है।

क्लस्टर योजनाएँ: बैंक ने पूरे भारत में 33 क्लस्टर योजनाओं को मंजूरी दी है। वित्तीय वर्ष के दौरान स्वीकृत समूहों के तहत उपयोग मार्च 22 को ₹ 2191 करोड़ से बढ़कर मार्च 23 को ₹ 10,113 करोड़ रुपये हो गया।

एमएसएमई क्लाइंट बेस को पूरा करने और उनकी ऋण आवश्यकताओं को समय पर पूरा करने के लिए, वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 80 अतिरिक्त यूनियन एमएसएमई फर्स्ट ब्रांच (यूएमएफबी) की शुरुआत की गई, जिससे ₹ 9000.00 करोड़ के एमएसएमई पोर्टफोलियो के साथ विशिष्ट शाखाओं की कुल संख्या 105 हो गई।

स्टार्टअप की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान बैंगलोर में एक विशेष स्टार्ट अप शाखा शुरू की गई है।

क्रेडिट गारंटी योजनाओं के लिए समर्पित "केन्द्रीकृत गारंटी सेल" का निर्माण: विपणन गतिविधि और कारोबार में वृद्धि में केंद्रित दृष्टिकोण और क्षेत्र के अधिकारियों का कार्यभार कम करने के लिए, क्रेडिट गारंटी से संबंधित परिचालन गतिविधियों को एक समर्पित बैंक-ऑफिस संरचना में स्थानांतरित कर दिया गया है। गारंटी सेल की स्थापना एमएसएमई वर्टिकल, केंद्रीय कार्यालय में की गई है। इसके साथ ही प्रक्रिया के स्वचालन की अत्यधिक आवश्यकता महसूस की गई। क्रेडिट गारंटी संबंधी गतिविधियों का समय पर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए 'क्रेडिट गारंटी मैनेजमेंट सोल्युशन (सीजीएमएस)' नामक एक आंतरिक पोर्टल बनाया गया। इस पोर्टल की सीजीटीएमएसई के साथ नए गारंटी कवरेज के एपीआई एकीकरण में महत्वपूर्ण भूमिका रही है। सीजीएमएस को 1 सितंबर, 2022 को अखिल भारतीय शाखाओं के लिए लाइव कर दिया गया था। वर्तमान में सभी नई क्रेडिट गारंटी सीजीएमएस पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन प्राप्त की जाती हैं और बैंकएंड से गारंटी शुल्क सीधे खातों में डेबिट किया जाता है। यह विभिन्न योजनाओं के तहत गारंटी कवरेज प्राप्त करने, दावा दर्ज करने और समयबद्ध तरीके से पोर्टफोलियो के रखरखाव से

संबंधित निर्बाध गतिविधियों को सुनिश्चित करने के लिए है।

प्रशिक्षण कार्यक्रम: वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, विपणन अधिकारियों को एमएसएमई लोन पॉइंट्स (एमएलपी) से परिचित कराया गया और उनमें से प्रत्येक को ऋण मूल्यांकन और विपणन पर एक उन्मुखीकरण और प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान किया गया। एमएलपी प्रमुखों सहित एमएसएमई लोन पॉइंट्स (एमएलपी) में तैनात क्रेडिट अधिकारियों के विकास की प्रगति के लिए, उनकी कार्य भूमिका में बेहतर कार्यान्वयन हेतु ज्ञान के स्तर में सुधार के लिए मौजूदा प्रशिक्षण ढांचे के भीतर प्रशिक्षण प्रदान किया गया था।

पीएमईजीपी (प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम): बैंक सभी स्तरों पर नियमित निगरानी कर सभी क्षेत्रों में पीएमईजीपी योजना के कार्यान्वयन के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान बैंक ने कुल 7562 व्यक्तियों को ₹ 298 करोड़ की सहायता प्रदान कर उद्यमी बनने में सहयोग किया है।

पीएमएमवाई (प्रधानमंत्री मुद्रा योजना): वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान उद्यमशीलता को बढ़ावा देने और महत्वाकांक्षी युवाओं को सूक्ष्म ऋण देने में सक्षम बनाने के लिए बैंक कुल ₹ 13,078 करोड़ के 814221 आवेदनों को मंजूरी देकर प्रधान मंत्री मुद्रा योजना को कार्यान्वित करने में सबसे आगे रहा है।

पीएमस्वनिधि (पीएम स्ट्रीट वेंडर्स आत्म निर्भर निधि): वित्तीय 2022-23 के दौरान स्ट्रीट वेंडर्स को माइक्रो क्रेडिट प्रदान करके और उन्हें वित्तीय अनुशासन का आदि कर वित्तीय समावेशन को लागू करने के लिए, बैंक ने पीएम स्वनिधि योजना के तहत 1,15,695 स्ट्रीट वेंडर्स को ₹ 193.83 करोड़ की सहायता प्रदान की है।

पर्यावरण फुटप्रिंट को कम करने के लिए ईएसजी पहलों के रूप में एक पहल:

डिजिटल बैंकिंग पहल: एमएसएमई ग्राहक अब अपनी कारोबारी आवश्यकताओं के लिए डिजिटल रूप से ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं। इस पहल में, बैंक ने स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) किशोर और तरुण मुद्रा ऋण (₹10.00 लाख तक) जैसे डिजिटल समाधान शुरू किए हैं। यूनियन नारी शक्ति (₹ 10.00 लाख तक) और जीएसटी लाभ (₹ 25.00 लाख तक) भी डिजिटल रूप से उपलब्ध हैं।

यूनियन सोलर (नया उत्पाद): बैंक ने इस उत्पाद को उधारकर्ताओं को उनके कैप्टिव उपयोग के लिए सौर ऊर्जा संयंत्र स्थापित करने और ऊर्जा के गैर-पारंपरिक स्रोतों के उपयोग की ओर बढ़ने में मदद करने के लिए शुरू किया है। योजना को आकर्षक और लागत प्रभावी बनाने के लिए संपार्श्विक आवश्यकताओं की छूट

और रियायती ब्याज दर को मंजूरी दी गई है।

12 खुदरा:

कुल खुदरा अग्रिम (पीडब्ल्यूओ को छोड़कर) 1,59,702 करोड़ रुपये तक पहुंच गया, जिससे खुदरा ऋणों में कुल मिलाकर 17.19% की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज की गई।

खुदरा उधार के तहत उत्पादवार वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि निम्नानुसार है:

योजना	(₹ करोड़ में)			
	वास्तविक मार्च, 22	वास्तविक मार्च, 23	मार्च, 22 में वृद्धि	मार्च, 22 में वृद्धि का प्रतिशत
होम	71929	79726	7797	10.84
माइल्स	12705	16597	3892	30.63
एज्युकेशन	7590	9419	1829	24.10
मोर्टगेज	12607	14308	1701	13.49
पर्सनल	6126	11734	5608	91.54
अन्य	26025	28812	2787	10.71
कुल रिटेल अग्रिम (पीडब्ल्यूओ समेत)	136982	160595	23613	17.24
पीडब्ल्यूओ (-)	709	893	184	25.95
कुल रिटेल अग्रिम (पीडब्ल्यूओ को छोड़कर)	136273	159702	23429	17.19

- मार्च, 22 की तुलना में कुल खुदरा वृद्धि रुपये 23429 करोड़ रही।
- वर्ष-दर-वर्ष आधार पर विकास दर 17.19 % है।
- वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान अखिल भारतीय स्तर पर, आरएलपी (सीपीसी) ने रु 32375 करोड़ के खुदरा ऋण को मंजूरी दी।

किए गए नए पहल:

- विदेश में पढ़ने के लिए अलग से विशेष शिक्षा ऋण की योजना, प्रमुख चिकित्सा संस्थानों (यूनियन मेडिकोज) के लिए विशेष शिक्षा ऋण योजना।
- समर्पित शिक्षा ऋण अधिकारियों को शिक्षा ऋण प्रदान

करने के लिए क्षेत्र में एकल बिंदु संपर्क के रूप में तैनात किया है।

- शिक्षा ऋण के लिए अलग खुदरा स्वर्ण ऋण योजना की शुरुआत।
- प्रमुख संस्थानों में पढ़ने के लिए डिजिटल शिक्षा ऋण की शुरुआत।
- क्रेडिट लाइफ प्रीमियम के वित्त पोषण के लिए यूनियन सुरक्षा पर्सनल लोन की शुरुआत।
- यूबीआईएसएल ने शिक्षा ऋण के प्रचार-प्रसार के लिए सीएसए के रूप में सूचीबद्ध किया है।
- बैंक के लेंडिंग ऑटोमेशन सिस्टम (एलएस) के साथ मारुति सुजुकी का एकीकरण।

12.1 कृषि: आपके बैंक के लिए कृषि अग्रिम सदैव ही प्राथमिकता का क्षेत्र रहा है। यथा 31.03.2023 को आपके बैंक का कृषि अग्रिम, आपके बैंक के कुल अग्रिम का 17.77 % है। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2022-23 में कृषि हेतु 31.03.2023 तक ₹ 151993 करोड़ की बकाया राशि के साथ 14.20% की वर्ष दर वर्ष वृद्धि दर्ज की है।

यथा 31 मार्च, 2023 लघु एवं सीमांत किसानों को बकाया ऋण ₹ 95,171 करोड़ था, जो कि एएनबीसी के 9.50 प्रतिशत बेंचमार्क के सापेक्ष एएनबीसी का 13.33 प्रतिशत है। वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, बैंक ने ₹ 6,896.45 करोड़ की राशि के 4.11 लाख नए किसान क्रेडिट कार्ड जारी किए गए हैं।

12.2 प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम:

आपका बैंक समाज के जरूरतमंद वर्गों को ऋण सुविधा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। आपके बैंक का प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम 31 मार्च, 2023 तक ₹ 302006 करोड़ रहा। प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों के तहत 40% के सांविधिक लक्ष्य की तुलना में आपके बैंक ने मार्च-2023 को समाप्त तिमाही के लिए समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 42.31 प्रतिशत की वृद्धि तथा आरआईडीएफ/सिडबी/मुद्रा/एनएचबी में निवेश सहित तथा पीएसएलसी बिक्री को छोड़कर वृद्धि दर्ज की।

31 मार्च, 2023 को कृषि प्राथमिकता के अंतर्गत 18% के सांविधिक लक्ष्य की तुलना में बैंक का कार्यनिष्पादन 18.97% रहा। बैंक पीएसएलसी-लघु एवं सीमांत किसान के तहत ₹ 15450 करोड़ के आधिक्य की बिक्री भी कर सकता है।

(₹ करोड़ में)

विवरण (आरआईडीएफ सहित)	31.03.23	31.03.22	वर्ष - दर - वर्ष (%)	एएनबीसी का %	बेंचमार्क वि.व. 2022- 23 (एएनबीसी का%)
प्राथमिक क्षेत्र ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	302006	272282	10.91	42.31	40%
कृषि प्राथमिक क्षेत्र ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	135430	127343	6.35	18.97	18%
लघु एवं सीमांत कृषक (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	95171	88194	7.91	13.33	9.50%
कमजोर वर्ग को ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	118631	104698	13.30	16.62	11.50%

सामाजिक उत्थान हेतु विशेष उधार

आपका बैंक समाज के सभी वर्गों के लिए सामाजिक विकास एवं समान अवसर उपलब्ध करने हेतु दृढ़संकल्प है। तदनुसार, आपके बैंक ने विभिन्न कमजोर एवं असेवित वर्गों खासतौर से महिला समाज, अल्पसंख्यक समुदाय एवं स्वयं-सहायता समूहों को ऋण सुविधाएं प्रदान की है।

- **महिला लाभार्थी:** महिलाओं में उद्यमिता को बढ़ावा देने तथा उन्हें आत्म निर्भर बनाने को ध्यान में रखकर, आपका बैंक महिला उद्यमियों हेतु ऋण को प्रोत्साहित करता है। वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान, महिला लाभार्थियों के बकाया ऋण में 18.90 % की वृद्धि हुई है जोकि मार्च 2022 के ₹89110 करोड़ से बढ़कर मार्च 2023 में ₹105954 दर्ज हुआ।
- **अल्पसंख्यक समुदाय:** आपका बैंक भारत सरकार के निदेशों के अनुसार अल्पसंख्यक समुदायों के कल्याण हेतु वित्त प्रदान कर रहा है। दिनांक 31 मार्च, 2023 को अल्पसंख्यक समुदाय की बकाया राशि ₹ 28,314 करोड़ रही, जो प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र अग्रिमों का 9.38 प्रतिशत है।
- **कमजोर वर्ग:** आपका बैंक समाज के कमजोर वर्ग को वित्त प्रदान करने में सक्रिय रूप से भागीदार रहा है। दिनांक 31 मार्च, 2023 को पीएसएलसी-एसएफ/एमएफ बिक्री को घटाकर कमजोर वर्ग को वित्त 13.30 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करते हुए, 104698 करोड़ रुपये से बढ़कर 118631 करोड़ हो गया है। 11.50 प्रतिशत के बेंचमार्क के मुकाबले बकाया क्रेडिट एएनबीसी का 16.62 प्रतिशत रहा।

- **ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी):** ग्रामीण युवाओं की रोजगार संबंधी समस्या को कम करने के उद्देश्य से आपके बैंक ने उन जिलों में 24 आरसेटी की स्थापना की है जिन जिलों में आपका बैंक "अग्रणी (लीड) बैंक की जम्मेदारी" में है। दिनांक 31 मार्च, 2023 तक हमारे आरसेटी में प्रशिक्षित कुल अभ्यर्थियों की संख्या 308494 है, जिसमें से 205525 अभ्यर्थियों कार्यरत हैं। इस प्रकार, कुल मिलाकर आपके बैंक में देश भर में 30 आरसेटी (24 आरसेटी सहित जहां हमारा बैंक अग्रणी बैंक है) मौजूद हैं जो बेरोजगार ग्रामीण युवाओं के लिए रोजगार के कर रहे हैं।
- **क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी):** आपका बैंक चैतन्य गोदावरी ग्रामीण बैंक (सीजीजीबी), गुंटूर, आंध्र प्रदेश राज्य का प्रायोजक है। इसकी 238 सीबीएस शाखाओं का नेटवर्क है, जो आंध्र प्रदेश के 3 जिलों अर्थात् पूर्वी गोदावरी, पश्चिम गोदावरी और गुंटूर में फैली हुई हैं। वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान 19.77 प्रतिशत की वृद्धि के साथ सीजीजीबी का कारोबार बढ़कर 17582.21 करोड़ रुपये हो गया है। कुल जमा 7481.59 करोड़ रुपये और अग्रिम 8820.64 करोड़ रुपये रहा, जिसमें निवल लाभ 232.34 करोड़ रुपये रहा। दिनांक 31.03.2023 को सकल एनपीए 0.63% और निवल एनपीए 0% है।
- **प्रधान मंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई):** आपका बैंक उन किसानों के लाभ हेतु पीएमएफबीवाई लागू कर रहा है जिन्हें अक्सर मौसम संबंधी प्रतिकूलताओं का सामना करना पड़ता है और अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। पीएमएफबीवाई के अंतर्गत आने वाले बटाईदार एवं काश्तकार सहित सभी किसान अधिसूचित फसलों को उगा रहे हैं।

• **क्षेत्र विशिष्ट योजनाएँ :**

कृषि के अंतर्गत ऋण में वृद्धि करने के लिए संबंधित क्षेत्रों में किसानों के लाभ के लिए उपलब्ध क्षमता के आधार पर बैंक ने 32 क्षेत्र विशिष्ट योजनाएँ तैयार की हैं.

• **आत्मनिर्भर भारत योजनाएं/उभरते नवीनीकरण क्षेत्र:**

आपके बैंक ने कृषि अवसंरचना निधि, पशुपालन अवसंरचना विकास निधि और माइक्रो फूड प्रोसेसिंग एंटरप्राइजेज के प्रधानमंत्री औपचारिककरण जैसी विभिन्न आत्मनिर्भर भारत योजनाओं के माध्यम से कृषि अवसंरचना, पशुपालन अवसंरचना और खाद्य प्रसंस्करण में हो रहे भारी निवेश का पूंजीकरण प्रारम्भ किया है.

आपका बैंक सतत विकास लक्ष्यों को प्राप्त करने और हरित वित्त पोषण में सुधार करने में मदद करने के लिए पीएम कुसुम योजना के तहत संपीडित बायो गैस योजनाओं, सौर ऊर्जा संयंत्र, पंपसेटों के सौरकरण जैसी अक्षय ऊर्जा के तहत अन्य योजनाओं का भी लाभ प्राप्त कर रहा है.

• **केसीसी का डिजिटलीकरण**

आपके बैंक ने 29.11.2022 को पूरे कर्नाटक में और 30.11.2022 को मध्य प्रदेश राज्य में किसान क्रेडिट कार्ड स्वतः नवीनीकरण एसटीपी (स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग) शुरू किया है. फिनटेक को इस कार्य हेतु ऑनबोर्ड कर दिया गया है और धीरे-धीरे इसका विस्तार अखिल भारतीय (शेष सभी राज्यों में जहां भूमि रिकॉर्ड डिजिटलाइज किए जाते हैं) स्तर पर किया जाएगा. ₹ 1.60 लाख की तक की नई मंजूरी के लिए दिनांक 11.11.2022 को मध्य प्रदेश राज्य में किसान क्रेडिट कार्ड एसटीपी की शुरुआत की गई है और दिनांक 20.03.2023 को पायलट आधार पर कर्नाटक राज्य में 11 शाखाओं की शुरुआत की गई.

12.3 वित्तीय समावेशन:

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

(₹. लाख में)

क्र. सं.	मापदंड	31.03.2022	31.03.2023
1	कुल पीएमजेडीवाई खाते	244.78	280.00
2	पीएमजेडीवाई खातों में शेष राशि (करोड़ में)	7780	9046

क्र. सं.	मापदंड	31.03.2022	31.03.2023
3	रुपे कार्ड जारी खाते	118	156
4	आधार से जुड़े खाते	204	229
5	शून्य शेष खाते	42	47
6	स्वीकृत ओवरड्राफ्ट	2.44	2.41
7	एपीवाई (संचयी)	25.01	33.77
8	पीएमजेडीवाई खातों में पीएमजेजेबीवाई	6.52	8.39
9	पीएमजेडीवाई खातों में पीएमएसबीवाई	29.77	36.57
10	बीसी प्वाइंट पर लेनदेन की संख्या	1045	1110
11	बीसी प्वाइंट पर लेनदेन की राशि (करोड़)	62945	71618
12	आधार नामांकन केंद्रों पर प्रति शाखा औसत नामांकन प्रति दिन (संख्या)	10	14
13	वित्तीय साक्षरता शिविर	3358	4128

- वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान 35.65 लाख पीएमजेडीवाई खाते खोले गए, आपका बैंक पीएमजेडीवाई सैच्युरेशन ड्राइव अभियान के तहत लक्ष्य का 132% हासिल किया है.
- पीएमजेडीवाई खातों में कुल जमा राशि में प्रति खाता पिछले वर्ष के औसत शेष से ₹ 1266 करोड़ की (अर्थात ₹7780 करोड़ से ₹9046 करोड़ तक) वृद्धि हुई है.
- वर्ष के दौरान एपीवाई के अंतर्गत संचयी नामांकन में 8.77 लाख की वृद्धि हुई है. यथा 31.03.2023 तक आपके बैंक ने एपीवाई नामांकन के लिए वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए वित्तीय सेवा विभाग द्वारा आवंटित 7.1 लाख के लक्ष्य का 123% हासिल कर लिया है.
- बीसी की संख्या 16948 से बढ़कर 17662 हो गई है.

नए पहल:

- ए. बीसी प्वाइंट्स पर नई पेंशन योजना (एनपीएस) का नामांकन करने की शुरुआत की गई है.
- बी. बीसी मॉनिटरिंग मोबाइल ऐप को गूगल प्ले स्टोर पर लाइव किया गया है जिससे शाखा/क्षेत्र/केंका, मोबाइल के माध्यम से बीसी मॉनिटरिंग को पूरा कर सकें और उनके पास बीसी का पेपरलेस निरीक्षण, जियो टैगिंग, सोशल

ऑडिट अवधारणा, ऑडिट कवरेज का रियल टाइम एमआईएस, जोखिम वर्गीकरण, निवारक सतर्कता उपायों के लिए एक उपकरण और बीसी बिंदुओं पर अनियमितताओं की प्रारंभिक चेतावनी संकेत, डैशबोर्ड के माध्यम से रिपोर्ट की उपलब्धता आदि जैसी सुविधा उपलब्ध हों।

13 अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग

31 मार्च, 2022 की तुलना में आपके बैंक का विदेशी कारोबार ₹17,429 करोड़ के स्थान पर 31 मार्च, 2023 को ₹36,229 करोड़ रहा। हमारे बैंक की तीन विदेशी शाखाएं हांगकांग, डीआईएफसी दुबई और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) जो लंदन के माध्यम से भी काम करता है, यूनाइटेड किंगडम में अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड, बैंक कुआलालंपुर (मलेशिया) में अपने संयुक्त उद्यम - इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बेरहद के माध्यम से भी काम करता है, जोकि बैंक ऑफ बड़ौदा और इंडियन ओवरसीज बैंक के साथ संयुक्त उद्यम है। वित्त वर्ष 2022-23 हेतु विदेशी शाखाओं के सकल अग्रिम पोर्टफोलियो में 43.55% और परिचालन लाभ में 7.46% की वृद्धि हुई है।

व्यापार वित्त

आपका बैंक एक व्यापक, सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को व्यापार वित्त उत्पादों और सेवाओं का एक समेकित मंच प्रदान करता है जो भारत और विदेशों में परिचालित होता है। व्यापार वित्त पोर्टफोलियो के व्यवस्थित विकास के लिए देश भर में फैली हुई 150 अधिकृत शाखाओं, केंद्रीकृत व्यापार वित्त बैंक ऑफिस और केंद्रीकृत स्विफ्ट बैंक ऑफिस का समर्थन करने, नीतियों को तैयार करने और बाजार की मांग एवं परिवर्ती विनियामक मानदंडों के अनुरूप नवोन्मेषी नए उत्पादों को सृजित करने का लक्ष्य है।

बैंक का लक्ष्य घरेलू कार्यालयों और विदेशी कार्यालयों / प्रतिनिधि बैंकों और व्यापारिक समुदाय के बीच एक सुदृढ़ माध्यम बनाकर सामंजस्य और व्यापार प्रवाह में सुधार करना है।

आपका बैंक सक्रिय रूप से शाखाओं, व्यापार निकायों और अन्य हितधारकों को शामिल करके निर्यात ऋण के विकास की सुविधा प्रदान करता है।

वैश्विक भुगतान और सेवाएं

इंटरनेशनल एक्सचेंज वोस्ट्रो ब्रांच- इंटरनेशनल एक्सचेंज वोस्ट्रो ब्रांच (आईईवीबी) विदेशी स्थानों से भारत में आवक प्रेषण और विदेशी बैंकों के लिए वोस्ट्रो खाते खोलने एवं प्रबंधित करने,

एक्सचेंज हाउस और विशेष रुपया वोस्ट्रो खाते से रुपये आहरण की सुविधा प्रदान करती है।

आपका बैंक अपने "व्योम" ऐप के माध्यम से उंगलियों पर विभिन्न विदेशी विनिमय सेवाओं जैसे कि आवक और जावक प्रेषण, मोबाइल ऐप के माध्यम से विभिन्न अन्य व्यापार वित्त उत्पादों की शुरुआत करने की प्रक्रिया में है।

संपर्की बैंकिंग संबंध - आपका बैंक 114 देशों में 717 बैंकों के नेटवर्क के साथ आरएमए संबंधों को बनाए रखने और उनकी समीक्षा करने में एक मुख्य केंद्र है। आपके बैंक के 94 देशों में 673 बैंकों के साथ 943 आरएमए हैं और 33 बैंकों के साथ नोस्ट्रो संबंध हैं।

"व्यापार वित्त सेट अप"

आपका बैंक एक व्यापक शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करने के लिए अच्छी तरह से सुसज्जित है जो घरेलू और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर परिचालित होता है।

आपका बैंक सक्रिय रूप से शाखाओं, व्यापार निकायों और अन्य हितधारकों को शामिल करके निर्यात ऋण के विकास की सुविधा प्रदान करता है।

व्यापार समुदाय की सुविधा के लिए, विदेशी विनिमय सेवा शुल्क को पुनर्गठित किया गया है और बाजार के साथ संरेखित किया गया है। बैंक ने स्विफ्ट (SWIFT) सिस्टम में कई सिस्टम संबंधी संवर्द्धन एवं अद्यतन भी प्रस्तुत किए हैं।

आपके बैंक के पास व्यापार वित्त लेनदेन के केंद्रीय प्रसंस्करण के लिए मुंबई और मंगलूरु में केंद्रीकृत व्यापार वित्त बैंक कार्यालय हैं जो विशेष रूप से हमारे ग्राहकों को एक स्थान पर समाधान प्रदान करने के लिए स्थापित किए गए हैं।

आपका बैंक फेमा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। विभाग भारतीय रिजर्व बैंक / फेमा से संबंधित रिटर्न को समय पर जमा करना सुनिश्चित करता है और फेमा / भारतीय रिजर्व बैंक दिशानिर्देशों में संशोधन के संबंध में निर्देश जारी करता है।

निर्यातकों / आयातकों की बैठक

आपके बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सुविधाओं के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए अखिल भारतीय स्तर पर विभिन्न निर्यातकों / आयातकों की बैठकें आयोजित की गई हैं। हमारे ग्राहकों के लाभ के लिए यूनियन ट्रेड चालू खाता (यूटीसीए) और

ट्रेड एनएक्सटी जैसे नए उत्पाद प्रस्तुत किए गए हैं. साथ ही यूनियन एक्सपोर्ट जैसी मौजूदा योजनाओं को और आकर्षक बनाया गया है.

TRRACS सॉफ्टवेयर, EDPMS / IDMPMS

आपके बैंक के पास ट्रेड रेगुलेटरी रिपोर्टिंग एंड कंप्लायंस सॉल्यूशन (TRRACS) सॉफ्टवेयर मौजूद है, जो समय-समय पर लंबित ईडीपीएमएस / आईआरएम / निर्यात अग्रिम प्रविष्टियों में लगातार कमी कर रहा है और हम ग्राहकों संतुष्टि में वृद्धि के साथ इन प्रविष्टियों का समाधान करने में काफी हद तक सफल हुए हैं.

LIBOR से ARR (वैकल्पिक संदर्भ दर) / RFR (जोखिम मुक्त दर) परिवर्तन

LIBOR को बदलने के लिए वैकल्पिक संदर्भ दर (ARR) की शुरुआत के साथ, वैश्विक व्यापार पारिस्थितिकी तंत्र में एक बड़ा परिवर्तन हुआ है. आपके बैंक ने अपने व्यापार वित्त परिचालनों में एआरआर व्यवस्था को लागू करने और स्वचालित करने की पहल की है.

केंद्रीकृत स्विफ्ट बैंक ऑफिस (सीएसबीओ)

स्विफ्ट एक एकीकृत वेब सक्षम मैसेजिंग सॉफ्टवेयर है जो केंद्रीय रूप से चलता है और इंटरफ़ेस चैनलों और शाखाओं द्वारा एक्सेस किया जाता है, जिससे वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के इलेक्ट्रॉनिक आदान-प्रदान की सुविधा मिलती है.

स्विफ्ट नेटवर्क पर अंतर्देशीय लेनदेन को प्रबंधित करने और संदेशों के सुचारु और पूर्ण सुरक्षित प्रसारण को सुनिश्चित करने के लिए मुंबई में केंद्रीकृत स्विफ्ट कार्यालय की स्थापना की गई है.

व्यापार वित्त समाधान – व्यापार एनएक्सटी

व्यापार वित्त प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण और पुनर्रचना के भाग के रूप में, आपके बैंक ने व्यापार वित्त समाधान अर्थात ट्रेड एनएक्सटी आरंभ किया है.

ट्रेड एनएक्सटी हमारे ग्राहकों के लिए कुशलतापूर्वक और उनकी सुविधा के अनुसार विदेशी विनिमय लेनदेन करने के लिए एक विशिष्ट डिजिटल व्यापार सेवा मंच है. यह प्लेटफॉर्म निर्यात, आयात, गारंटी और प्रेषण सहित सभी प्रकार के व्यापार लेनदेन का समर्थन करता है.

मुख्य विशेषताएं:

- **सुविधा** – अपने घर या कार्यालय से सेवा प्राप्त करें, शाखाओं में जाने की आवश्यकता नहीं है.

- **24x7 उपलब्धता** – व्यापार संबंधी लेन-देन चौबीसों घंटे किए जा सकते हैं.
- **अनुकूलन** – वैयक्तिकृत डैशबोर्ड, अनुकूलित टेम्पलेट.
- **डिजिटलीकरण के माध्यम से पेपरलेस बैंकिंग** – सभी व्यापार लेनदेन के प्रबंधन हेतु समर्पित पोर्टल, सलाह और स्विफ्ट संदेशों की ऑटो मेलर सूचनाएं.
- **प्रक्रिया में सुधार** – एआई और ओसीआर प्रौद्योगिकियों द्वारा लेनदेन शुरू और संसाधित करना (कार्यान्वयन प्रगति पर है)
- **दक्षता** – डिजिटलीकरण और केंद्रीकरण के कारण टीएटी में पर्याप्त सुधार
- **संपर्की प्रबंधक** – समर्पित संपर्की प्रबंधक के माध्यम से बेहतर ग्राहक सेवा
- **अनुपालन** – अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रणालियों के साथ विनियामक मानदंडों और प्रक्रियाओं का अनुपालन.

फेमा लेखापरीक्षा

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

केवाईसी / एएमएल-सीएफटी उपाय

आपका बैंक पूरे बैंक में केवाईसी मानदंडों / दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए व्यापक कदम उठा रहा है. बैंक के पास अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानकों, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोधक (सीएफटी) उपायों पर केवाईसी पर मौजूदा आरबीआई मास्टर दिशा-निर्देश के अनुसार बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है.

बैंक द्वारा आयोजित कार्यशालाएं / कार्यक्रम

- मुंबई में 30.11.2022 से 02.12.2022 तक इंडिया इंटरनेशनल कार्गो एंड लॉजिस्टिक्स प्रदर्शनी और कंपनियों ने प्रदर्शनी में भाग लिया.
- मुंबई में 10.12.2022 को अल्मस रुपी मनी कॉन्फ्रेंस 2022.

- मुंबई में 21.12.2022 से 22.12.2022 तक बीएफएसआई इनसाइट समिट 2022.
- जयपुर में 21.1.2023 को एक्सपोर्ट हब के रूप में पहल जिले के तहत एफ़आईओ का क्षमता निर्माण कार्यक्रम.
- आईईएसएस (इंटरनेशनल इंजीनियरिंग सोर्सिंग शो) चेन्नई - 16 से 18 मार्च 2023

14 ट्रेजरी परिचालन

- बैंक के कॉर्पोरेट लक्ष्य के अनुरूप विवेकपूर्ण चलनिधि प्रबंधक के रूप में कार्य करना. ट्रेजरी का उद्देश्य नीति दिशानिर्देशों के अनुसार ऋण, बाजार और चलनिधि जोखिमों का प्रबंधन करते हुए अधिकतम लाभ अर्जित करना है. विभिन्न अल्पकालिक मुद्रा बाजार लिखतों और विदेशी मुद्रा बाजार द्वारा बेहतर नकदी प्रबंधन. उचित एम-अवधि के साथ एक अच्छा एसएलआर और गैर-एसएलआर निवेश बुक बनाए रखना जो हमें अपनी लाभप्रदता बढ़ाने में मदद करेगा.
- उच्च पूंजी प्रधान लिखतों को कम कर, कम पूंजी प्रधान लिखतों का लाभ उठाकर एनआईएम और आरओसीई को बढ़ा कर बैंक की पूंजी का संरक्षण करना.

ए. वर्ष 2022-23 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

वित्तीय वर्ष के दौरान, उच्च मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने के लिए रेपो दर में 250 बीपीएस की वृद्धि हुई, जो 4.00 से बढ़कर 6.50 प्रतिशत हो गई. इसके परिणामस्वरूप उपज कम हो जाती है और 10 वर्षीय जी-सेक ने जून 22 में 7.62 का उच्च स्तर बना लिया, जो मार्च, 2022 में 6.84 था. तदनुसार, बैंक ने निवेश हेतु विवेकपूर्ण निर्णय लिया और उपज के प्रभाव को कम करने के लिए एएफएस बुक में अवधि को कम रखा. एएफएस बुक की संशोधित अवधि वित्तीय वर्ष 21-22 में 1.20 के सापेक्ष वित्तीय वर्ष 22-23 में 1.32 रखी गई थी. बैंक ने निवेश पोर्टफोलियो से ब्याज आय बढ़ाने के लिए उपयुक्त समय पर निवेश किया. 31-03-2023 को बैंक का कुल निवेश 3,45,370 करोड़ रुपये था जब कि 31-03-2022 तक यह 3,53,002 करोड़ रुपये था.

बैंक ने सक्रिय रूप से चलनिधि का प्रबंधन किया है और वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान चलनिधि की स्थिति सहज बनी हुई है.

बाजारों में बैंक की यूएसडी-रूपी स्पाट और यूएसडी-रूपी फॉरवर्ड का अच्छा नाम है और व्यापारी विदेशी मुद्रा प्रवाह में बाजार शेयर पर अच्छा नियंत्रण है.

कार्यनिष्पादन का सारांश:

विवरण	(₹ करोड़ में)	
	वित्तीय वर्ष 2022 -23 के लिए लक्ष्य	वित्तीय वर्ष 2021 -22 का वास्तविक
ब्याज आय	24,438.39	22,780.00
निवेश की बिक्री पर लाभ	1,083.00	3,401.00
विनिमय लाभ (विदेशी मुद्रा)	813.00	640.00
कुल ट्रेजरी आय	26,334.39	26,821.00

बी. वर्ष के दौरान की गई नई पहल:

ऋण सिंडिकेशन:

वित्त वर्ष के दौरान ऋण सिंडिकेशन गतिविधि शुरू हुई और बैंक ने रुपये 1.51 करोड़ की शुल्क आधारित आय अर्जित की.

सी. ट्रेजरी कार्यनीति:

- चूंकि मुद्रास्फीति का दबाव कम हो रहा है, इसलिए अधिकांश अर्थव्यवस्थाओं में ब्याज दर चरम पर पहुंचने की संभावना है. ब्याज दर चक्र प्रतिगामी होने की संभावना है. हम सभी अवसरों पर बारीकी से ध्यान दे रहे हैं और तदनुसार ट्रेडिंग लाभ को अधिकतम करने के साथ-साथ ब्याज आय को बढ़ाने के लिए इसमें अवधि को शामिल करते हुए पोर्टफोलियो में विविधता ला रहे हैं.
- वित्तीय बाजार में उपलब्ध सभी अंतरपणन अवसरों का अन्वेषण करना जैसे कि विदेशी मुद्रा बनाम मुद्रा बाजार, दिनांकित प्रतिभूतियां बनाम ब्याज दर भविष्य (आईआरएफ), दिनांकित प्रतिभूतियां बनाम ओवरनाइट इंडेक्स स्वैप (ओआईएस), दीर्घकालिक ट्रेजरी देनदारियां बनाम संरचित डेरिवेटिव आदि.
- हर स्तर पर समग्र दक्षता स्तर में सुधार के लिए एसीआई डीलिंग सर्टिफिकेशन, ट्रेडिंग गेम में महारत हासिल करना आदि जैसे विभिन्न आंतरिक और बाहरी प्रशिक्षण के माध्यम से जनशक्ति को मजबूत करना.

- नए ग्राहकों को शामिल करने के लिए सदस्यों के आकार का विस्तार और डिजिटल मोड का उपयोग करके बिक्री टीम को और भी अधिक सक्षम बनाना एवं बैंक के पुराने और नए ग्राहकों को सहज अनुभव प्रदान करना. बिक्री टीम के माध्यम से पीडी कारोबार के विस्तार की संभावनाएं देखना.

डी. मौजूदा ग्राहक व्यवसाय हिस्सेदारी बढ़ाना और नए ग्राहकों को शामिल करना:

ट्रेजरी रिलेशनशिप ग्रुप मौजूदा और साथ ही नए ग्राहकों के अधिग्रहण से एफएक्स व्यापार को चलाएगा; ग्राहक के लिए व्हाइट लेबल स्क्रीन एफएक्स वॉल्यूम बढ़ा सकती है; ग्राहकों के लिए दस्तावेज प्रबंधन में लचीलापन के कारण व्यापार वित्त समाधान (फिनस्ट्रा) अधिक एफएक्स व्यवसाय प्रदान करेगा.

15 आस्ति की गुणवत्ता

कार्यनिष्पादन का सारांश:

एनपीए स्तर मार्च, 2022 तक ₹ 79,587 करोड़ से घटकर मार्च, 2023 तक ₹18,600 करोड़ की कमी के साथ ₹60,987 करोड़ हो गया है.

एनपीए उतार-चढ़ाव का विवरण निम्नानुसार है:

विवरण	(₹ करोड़ में)		
	वित्तीय वर्ष 2021	वित्तीय वर्ष 2022	वित्तीय वर्ष 2023
सकल एनपीए	89788	79587	60987
सकल एनपीए का प्रतिशत	13.74	11.11	7.53
निवल एनपीए	27281	24303	12928
निवल एनपीए का प्रतिशत	4.62	3.68	1.7
प्रेश स्लिपेज	17443	22877	12518
बकाया में वृद्धि			
नकद वसूली	7865	13595	11943
उन्नयन			
टीडब्ल्यूओ में वसूली	2537	2750	5549
बड़े खाता	16983	19484	19175
पीसीआर	81.27	83.61	90.34

यूनियन सरस परियोजना के अंतर्गत की गई डिजिटल पहल:

- सामान्य नीलामी प्लेटफॉर्म पर संपत्तियों का प्रदर्शन अर्थात् इंडियन बैंक्स ऑक्शनस मॉर्गेज्ड प्रॉपर्टी इंफॉर्मेशन (IBAPI)

पोर्टल के तहत eBkray, आईबीए द्वारा पूरे वित्त वर्ष के लिए पूर्व निर्धारित मासिक तिथियों पर लॉन्च किया है, ताकि क्षेत्र-कर्मियों को नीलामी के लिए सभी योग्य संपत्तियों को प्रदर्शित करने में सक्षम बनाया जा सके.

- एनपीए की नीलामी करते समय अधिक से अधिक बोलीदाताओं को आकर्षित करने के लिए व्यापक प्रचार के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म (पोर्टल जैसे 99Acres.com, Housing.com, Foreclosure.com और OLX) का उपयोग करें.

आरंभ की गई वसूली स्ट्रेटजी:

एनपीए खातों का पुनर्गठन.

विधिक रिकोर्स के माध्यम से वसूली:

- त्वरित वसूली के लिए सरफेसी और डीआरटी अधिनियमों के तहत विधिक उपायों का त्वरित और प्रभावी उपयोग.
- सरफेसी कार्रवाईयों और डीआरटी फाइल खातों के लिए मजबूत / त्रुटि रहित डाटा बेस का निर्माण.
- बिना चूके सभी पात्र खातों में मुकदमे दायर करना और डीआरटी के समक्ष पहले से दायर किए गए मामलों की गहन अनुवर्ती कार्रवाई करना.

ओटीएस के माध्यम से वसूली:

- कार्यपालकों के दौरों के दौरान उच्च श्रेणी के उधारकर्ताओं के साथ ओटीएस / एनपीए खातों के समाधान के लिए बातचीत के जरिए निपटान पर ध्यान केंद्रित किया जाता है.
- संदिग्ध-II, III एवं रुपये 5 करोड़ तक के आर/ एल बकाया शेष वाले हानि एनपीए खाते हेतु संरचित ओटीएस योजना (ओएसडीएल-2023) शुरू की गई है, जो दिनांक 31.03.2023 से प्रभावी है.

बैंक ताजा स्लिपेज से बचाव पर जोर देना जारी रखेगा और एनपीए के स्तर को लगातार नीचे लाने के लिए रिकवरी / अपग्रेडेशन पर जोर देगा.

अखिल भारतीय आधार पर साप्ताहिक मेगा रिकवरी कैंप आयोजित करने की योजना है.

एआरसी/एनएआरसीएल को आस्ति की बिक्री के माध्यम से वसूली: (₹

- बैंक एनपीए खातों की पहचान एआरसी / एनबीएफसी/ बैंक/एफआई को संकटग्रस्त संपत्तियों की बिक्री के लिए करेगा ताकि विनियामक की आवश्यकताओं के अनुरूप एनपीए के स्तर को स्वीकार्य स्तर पर रखा जा सके।
- उच्च स्तरीय एनपीए को एनएआरसीएल में स्थानांतरित करना।

एनसीएलटी के माध्यम से वसूली:

- आपके बैंक के समय पर वसूली निष्पादन में सुधार करने के लिए, एनपीए स्तरों को कम करने के लिए एनसीएलटी के समक्ष दाखिल किए जाने वाले पात्र खातों की पहचान करने पर भी जोर दिया गया है।
- व्यक्तिगत दिवालियापन के तहत कॉर्पोरेट देनदार के सभी गारंटर्स को फॉर्म 'बी' जारी किया गया है।
- पर्सनल गारंटर्स के खिलाफ कार्रवाई शुरू करना, जहां सीआईआरपी चल रहा है।

विशेष शाखा के माध्यम से वसूली:

- बकाया राशि ₹ 20.00 लाख एवं अधिक एवं ₹ 25.00 करोड़ तक के एनपीए खातों को एआरबी में अंतरित किया गया है।
- चालू वित्त वर्ष के दौरान रुपए 20 लाख एवं रुपए 25 करोड़ से कम के एनपीए के समाधान / वसूली में केंद्रित दृष्टिकोण के लिए 7 नए एआरबी खोले गए हैं।

प्रावधान बस्टर, थंडर-2, हीट द बीट, पेस द रेस-1,II,III और डीआरटी अभियान जैसे विभिन्न अभियान वसूली कार्यनिष्पादन में सुधार के लिए शुरू किए गए हैं।

राष्ट्रीय लोक अदालत कलैण्डर के अनुसार विभिन्न तिथियों को राष्ट्रीय लोक अदालत का आयोजन किया गया। इसके अलावा अंचल द्वारा भी जिला विधिक सेवा के अंतर्गत नियमित अंतराल पर लोक अदालत का आयोजन किया जाता है।

16 रिलेशनशिप बैंकिंग

आपके बैंक ने वर्ष 2022-23 के दौरान तृतीय-पक्ष उत्पादों के वितरण के माध्यम से ₹.353.36 करोड़ की आय अर्जित की।

करोड़ (₹) में)

कारोबार पैरामीटर	वित्त वर्ष 2021-22 का वास्तविक	वित्त वर्ष 2022-23 का वास्तविक	उपलब्धि का %
जीवन बीमा	170.24	233.69	56.04%
गैर-जीवन बीमा	48.14	50.76	39.50%
स्वास्थ्य बीमा	38.03	49.13	44.57%
म्यूचुअल फंड	17.66	19.77	42.74%
कुल आय	274.07	353.36	50.34%

वर्ष के दौरान की गई नई पहल

- म्यूचुअल फंड सेगमेंट के तहत कारोबार बढ़ाने के लिए निष्पादन इंडिया म्यूचुअल फंड के साथ कॉर्पोरेट टाई-अप का पुनःप्रवर्तन।
- एलआईसी म्यूचुअल फंड के साथ कॉर्पोरेट गठबंधन
- सुड लाइफ, केयर हेल्थ और मणिपाल सिग्ना के चुनिंदा बीमा उत्पादों को डिजिटल चैनलों के माध्यम से खरीदने के लिए व्योम ऐप पर जोड़ा गया। अन्य चैनल भागीदारों के उत्पाद शीघ्र ही ऑनबोर्ड होने की प्रक्रिया में हैं।
- व्योम ऐप के माध्यम से म्यूचुअल फंड निवेश नवंबर 22 से लाइव कर दिया गया है
- क्रेडिट जीवन बीमा पॉलिसियों के प्रीमियम फंडिंग के लिए व्यक्तिगत ऋण योजना शुरू की गई है।

शुरू किए गए नए उत्पाद:

यूनिकेयर: आपके बैंक के एचएनआई ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बजाज आलियांज जनरल इश्योरेंस कंपनी की 9यूनिकेयर" पॉलिसी लॉन्च की गई।

पिक हेल्थ: महिलाओं हेतु मणिपाल सिग्ना कैंसर प्लान।

चोला फार्मर केयर पैकेज : संपत्ति के नुकसान, दुर्घटना के नुकसान, अन्य व्यक्तिगत नुकसान और बीमित राशि या बकाया ऋण, जो भी कम हो, के कारण किसान को क्षतिपूर्ति के लिए चोला एमएस द्वारा शुरू की गई पॉलिसी।

ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट और एसीओई द्वारा साझा किए गए लीड्स का परिवर्तन। ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट पहले से ही भेजे जा रहे हैं।

फिनेकल में राष्ट्रीय गोल्ड बॉन्ड्स के लिए एक मोचन विकल्प विकसित किया गया है, जो भौतिक आवेदन भेजने की मैन्युअल प्रक्रिया को दूर करता है।

डिजिटल पहल:

1. मेसर्स फिनटेक ब्लू सॉल्यूशंस प्रा लिमिटेड डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित करने के लिए काम कर रहा है। सुड लाइफ, केयर हेल्थ और मणिपाल सिग्ना व्योम में काम कर रहे हैं। अन्य चैनल भागीदारों को ऑनबोर्ड करना प्रक्रियाधीन है।
2. मेसर्स फिनविजार्ड टेक्नॉलॉजी प्राइवेट लिमिटेड ने म्यूचुअल फंड के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित किया है। प्लेटफॉर्म व्योम पर सफलतापूर्वक चल रहा है।
3. म्यूचुअल फंड के लिए शाखा पोर्टल प्रक्रियाधीन है।

17 सरकारी कारोबार

- सरकारी कारोबार से गैर-ब्याज आय ₹ 132.90 करोड़, पिछले वर्ष के 78.18 करोड़ प्रदर्शन के सापेक्ष 70% की वृद्धि दर्शाता है।
- कुल सरकारी संसाधन रुपये 3,15,196 करोड़ रुपये तक पहुंच गया जिसमें कासा 68,368 करोड़ पहुंच गया है।
- पीएसबी श्रेणी में एसबीआई के बाद राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली नागरिक मॉडल में दूसरा स्थान प्राप्त किया। इस वर्ष बैंक ने 33,558 खाते जोड़े, जो पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में 35.27% की वृद्धि दर्शाता है।
- 22,208 पेंशन खाते खोले गए और पिछले वर्ष की तुलना में 54.31% की वृद्धि दर्ज की गई।
- 2,87,560 नए लघु बचत योजना खाते जोड़े गए और कुल 12.96 लाख खाते हो गए। पिछले वर्ष की तुलना में 14% की वृद्धि दर्ज की गई।
- कर चालान संग्रह में ₹ 90,381 करोड़ जोड़ने के साथ ही एक वित्त वर्ष में 6.2 मिलियन रुपये तक पहुंच गया।
- बैंकिंग प्रतिनिधियों के माध्यम से सक्षम एनपीएस खाता खोलने का एकीकरण।

- वेतन खाता खोलने के लिए भारतीय नौसेना के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए।
- कर्मचारियों के वेतन खाते खोलने के लिए ग्राम स्वयंसेवकों/ वार्ड स्वयंसेवकों और ग्राम सचिवालयों/ वार्ड सचिवालयों (जीवीडब्ल्यूवी और वीएसडब्ल्यूएस) विभाग, विजयवाड़ा के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए
- ईपीएफओ पेंशनरों के लिए पेंशन संवितरण के लिए ईपीएफओ के साथ एकीकरण।
- 4,316 करोड़ रुपये के बजट के साथ 21 केंद्रीय नोडल एजेंसी (सीएनए) खाते जोड़े गए और वर्तमान जमा शेष राशि 812 करोड़ रुपये है।
- 35,000 करोड़ रुपये के बजट के साथ 226 एकल नोडल एजेंसी (एसएनए) खाते और 1700 से अधिक उप एजेंसी खाते खोले गए और जमा शेष राशि 5,733 करोड़ रुपये है।
- 3,700 से अधिक ग्राम पंचायतों के खाते खोले गए और नवनिर्वाचित सांसदों के 33 एमपीलैड खातों का प्रचार भी किया।
- 15 राज्यों के अंतर्गत 630 शाखाओं में ई-स्टाम्पिंग सुविधा शुरू की गई।
- आरबीआई बॉन्ड के लिए सक्षम ऑनलाइन बॉन्ड सब्सक्रिप्शन सुविधा।
- 595 नवोदय विद्यालय के विद्यालय विकास निधि की संग्रह सुविधा प्रदान की।
- एनएमसीजी का हाइब्रिड एन्ड्रुइटी मॉडल (एचएएम) एस्करो खाता जोड़ा गया।
- 24,000 करोड़ रुपये के बजटीय आवंटन के साथ बीएसएनएल के 4जी संतृप्ति परियोजना के अंतर्गत चालू खाता खोला गया।
- उरई में यूपी जल निगम (ग्रामीण) का खाता खोला गया।

भुगतान गेटवे के माध्यम से विभिन्न प्रकार की संग्रह सुविधा 17 सरकारी संगठनों के लिए सक्षम की गई थी:

- केरल राज्य पेय पदार्थ

- केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड
- इटावा सफारी पार्क समिति
- कर्नाटक हाउसिंग बोर्ड
- एचएसआईडीसी
- पनवेल नगर निगम
- एनबीसीसी (इंडिया) लिमिटेड (ईएमजी न्यू मोती बाग)
- उडुपी शहर नगर परिषद
- ओडिशा लिफ्ट सिंचाई निगम लिमिटेड
- गुजरात मटिकम कलाकरी और ग्रामीण प्रौद्योगिकी संस्थान गुजरात
- फर्टिलाइजर्स एंड केमिकल त्रावणकोर लिमिटेड
- ओडिशा पावर जनरेशन कॉर्पोरेशन लिमिटेड
- भारतीय खाद्य विज्ञान और प्रौद्योगिकी संस्थान
- नेताजी सुभाष प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय
- निफ्ट - शिमला, जोधपुर और कोलकाता
- नवोदय विद्यालय समिति
- अरुण जेटली राष्ट्रीय वित्त प्रबंधन संस्थान

18 मानव संसाधन प्रबंधन

अपने कर्मचारियों को सर्वोत्तम संभव रोजगार अनुभव प्रदान करने के लिए, आपका बैंक अपनी सबसे मूल्यवान संपत्ति, अपनी मानव पूंजी में निवेश करता है, और उद्योग में सर्वोत्तम अनुभव प्रदान करने के लिए अपने लोगों की प्रक्रियाओं को लगातार नया रूप देता है। बैंक अपने कार्यबल को सशक्त बनाने के साथ-साथ अपने कॉर्पोरेट उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं को शुरू करने में सबसे आगे रहा है। लोगों के विकास पर ध्यान देने के अलावा, वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान आपके बैंक के द्वारा शुरू की जा रही प्रक्रियाओं के स्वचालन और डिजिटलीकरण को स्थिर करने पर भी ध्यान दिया गया है ताकि यह निर्बाध रूप से कार्य कर सके।

उद्योग ने मानव संसाधन नवाचार, नेतृत्व, पसंदीदा कार्यस्थल और प्रशिक्षण के लिए 2022-23 के दौरान प्राप्त कई पुरस्कारों के माध्यम से आपके बैंक के प्रयासों को मान्यता दी है और उनकी सराहना की है।

यूनियन प्रेरणा परियोजना:

कौशल रूपरेखा अभ्यास:

आपके बैंक ने स्केल 4 और 5 में कर्मचारियों के लिए कौशल मूल्यांकन और गैप मूल्यांकन किया है ताकि बैंक के लिए भविष्य की क्षमताओं को विकसित करने के लिए उनकी नौकरियों और उनकी क्षमताओं की जरूरी आवश्यकताओं, उस नौकरी के लिए आवश्यक ज्ञान को जोड़ा जा सके। एक इन-हाउस स्किल प्रोफाइलिंग टूल विकसित किया गया है, जो कर्मचारियों की स्व-घोषणा और बहुविकल्पीय प्रश्नों के आधार पर उनके कौशल का आकलन करेगा, जो पारंपरिक और बैंकिंग में आवश्यक आयु कौशल पर ज्ञान और परिदृश्य आधारित परीक्षण करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह अभ्यास बैंक के भीतर विशिष्ट नौकरियों के लिए आवश्यक कौशल को जोड़ने में मदद करेगा, विभिन्न भूमिकाओं के लिए आवश्यक विशेषज्ञता के स्तर का निर्धारण करेगा, कर्मचारियों में कौशल अंतराल का विश्लेषण करने में मदद करेगा, प्रशिक्षण की आवश्यकता का विश्लेषण करेगा, कर्मचारियों के लिए कौशल विकास के अवसर प्रदान करेगा आदि।

उत्तराधिकार आयोजना अभ्यास :

आपके बैंक ने प्रमुख कार्यपालक पदों के लिए उत्तराधिकार आयोजना अभ्यास शुरू किया है ताकि प्रतिभा प्रबंधन और उत्तराधिकार योजना उपकरण की मदद से कारोबार निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए नेतृत्व परिवर्तन के सुचारु निष्पादन की योजना बनाई जा सके जिससे विभिन्न महत्वपूर्ण पदों के लिए संभावित उत्तराधिकारियों की सूची प्रदान की जा सके। भूमिका उपयुक्तता, पीएमएस स्कोर, व्यवहारिक योग्यता मानचित्रण, कार्यात्मक क्षमता मानचित्रण, भूमिका इतिहास आदि जैसे विभिन्न डेटा इनपुट वाला टूल किसी विशेष स्थिति के लिए उपयुक्त उत्तराधिकारी प्रदान करता है।

इस अभ्यास से आपके बैंक को बैंक के प्रत्येक प्रमुख पद पर पदधारी के उत्तराधिकारी के लिए आवश्यक कौशल, ज्ञान और विशेषताएँ की पहचान करने में मदद करेगा। संभावित उत्तराधिकारियों का संभावित उत्तराधिकारियों की दक्षताओं, कौशलों और लक्षित प्रशिक्षण और विकास गतिविधियों के माध्यम से इनके बीच अंतराल को भरने के लिए मूल्यांकन किया जा सकता है, ताकि यह

सुनिश्चित किया जा सके कि उत्तराधिकारियों के पास भविष्य की नेतृत्व भूमिकाओं में सफल होने के लिए आवश्यक ज्ञान, कौशल और क्षमताएं हैं।

शाखा प्रमुखों के लिए विंग कार्यक्रम (स्केल IV और ऊपर):

विंग्स प्रोग्राम स्केल IV और उससे ऊपर की महिला नेतृत्व को बढ़ावा देने के लिए एक विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम है। प्रशिक्षण कार्यक्रम सामग्री में कारोबारिक रणनीतियों के साथ-साथ विकास मानसिकता, निर्णय लेने, बातचीत कौशल, प्रभावी समय प्रबंधन और अन्य व्यवहार कौशल को बढ़ावा देना शामिल है।

पावर हिम एंड एम्पावर हर:

द पावर हिम एंड एम्पावर हर कमेटियां पुरुषों और महिलाओं के करियर की राह में लिंग केंद्रित मुद्दों पर ध्यान देने के साथ बनाई गई हैं। इन समितियों के सदस्य विशिष्ट मुद्दों के साथ समूहबद्ध कर्मचारियों तक पहुंच रहे हैं जैसे कर्मचारी पदोन्नति के लिए उपस्थित नहीं हो रहे हैं, कर्मचारियों को कैरियर की प्रगति की समस्याओं, बाधाओं आदि का सामना करना पड़ रहा है। समितियां उनके कार्य-जीवन संतुलन को प्रबंधित करने में उनकी मदद करने के लिए विभिन्न चर्चा सत्रों का आयोजन करती हैं और कार्यशालाओं, वेबिनार आदि जैसे विभिन्न इंटरैक्टिव तरीकों से कर्मचारियों को प्रेरित करती हैं। इन समितियों द्वारा विभिन्न सीएसआर पहल और शिविर भी आयोजित किए गए हैं, जिससे आपके बैंक को कारोबार के अवसर प्राप्त करने में भी मदद मिली है।

कर्मचारी कल्याण (कर्मचारी सहायता कार्यक्रम):

बैंक प्रेरणा सुरक्षा -एचआर बेनिफिट्स प्रोग्राम के तहत कर्मचारियों के समग्र कल्याण के लिए विभिन्न कल्याण सुविधाओं का विस्तार करने की पहल की है। तीन केंद्रों मुंबई, दिल्ली और बंगलुरु में पायलट आधार पर एक कर्मचारी सहायता कार्यक्रम आयोजित किया गया था। इस कार्यक्रम के माध्यम से कर्मचारियों और उनके आश्रित परिवार के सदस्यों को परामर्श सहायता के माध्यम से लाभान्वित किया गया जिससे उन कर्मचारियों को मदद मिली जो वित्तीय अस्थिरता, कार्य संबंधों में सुधार, प्रदर्शन में सुधार, मानसिक स्वास्थ्य, व्यावसायिक तनाव, जीवन की प्रमुख घटनाओं से निपटने आदि जैसे मुद्दों का सामना कर रहे थे। इन बातचीत के माध्यम से हम कर्मचारियों के सामने आने वाले कुछ प्रमुख मुद्दों की पहचान करने में सक्षम हैं जो चिंता, पारस्परिक और संबंध संघर्ष, कार्य-जीवन संतुलन, भ्रमित सोच, नकारात्मक विचार, द्वंद, संघर्ष हैं। कर्मचारियों की नियमित काउंसलिंग से बैंक को कर्मचारियों के बेहतर मानसिक स्वास्थ्य, अनुपस्थिति में कमी, काम पर उत्पादकता में वृद्धि, कर्मचारियों में तनाव के स्तर में कमी के लिए लाभ होगा।

ज्ञानार्जन एवं विकास:

बैंक ने देश के शीर्ष 3 पीएसबी ऋणदाताओं में से एक बनने की महत्वाकांक्षी यात्रा शुरू की है। नतीजतन, हमारे कर्मचारियों को उन कौशलों से लैस होने की जरूरत है जो हमें प्रतिस्पर्धी बनाते हैं और हमारे साथियों से आगे रहते हैं। इस दूरदर्शिता के साथ, हमारे बैंक ने कौशल सेट के साथ भविष्य के लिए तैयार प्रतिभा पूल बनाने के लिए नई एल एंड डी यात्रा शुरू की है जो बैंक की दृष्टि को पूरा करती है और एक संस्कृति को बढ़ावा देती है।

इस यात्रा में प्रमुख कदम 9 यूनियन लर्निंग अकादमियों (यूएलए) का निर्माण है, जो यूनियनों को बैंक के लिए निर्धारित इस साहसिक महत्वाकांक्षा को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है और व्यापक बीए. फएसआई अंतरिक्ष में वैचारिक नेतृत्व को संचालित करता है। आपके बैंक ने यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण निवेश किया है कि प्रत्येक यूनियनाइट के पास सर्वश्रेष्ठ-इन-क्लास फैकल्टी नेटवर्क, नए जमाने की सामग्री, बाहरी सहयोग और नवीन प्रशिक्षण डिजाइन तक पहुंच हो।

अपने कार्यबल की सीखने की यात्रा को निर्बाध रखने के लिए विभिन्न वेबिनार, लघु अवधि/दीर्घ अवधि के कार्यक्रम आयोजित किए गए। 172 अंतर्देशीय बाहरी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें 703 कर्मचारी शामिल थे और 7 विदेशी कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें 43 कर्मचारी शामिल थे। ZLC स्तर पर कुल 1171 लंबी अवधि के कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें 45965 कर्मचारी शामिल थे और 290 छोटी अवधि के कार्यक्रम आयोजित किए गए जिनमें 39414 कर्मचारी शामिल थे (85379 कर्मचारियों को कवर करते हुए कुल 1461 आंतरिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए थे)।

वित्तीय वर्ष 2022-23 में सभी यूएलए द्वारा कुल 136 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए और 3500 से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया। विभिन्न प्रकार के नवीन युग से जुड़े कौशल में प्रतिभागियों के दक्षता स्तर को सुधारने के लिए यूएलए द्वारा 66000 से अधिक लर्निंग आवर का प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

वित्तीय वर्ष 22-23 के दौरान कुल 14 उच्च प्रशिक्षण कार्यक्रम और 20 कार्यात्मक/कोर प्रशिक्षण कार्यक्रम विकसित किए गए हैं। साथ ही, संकाय सदस्यों द्वारा 28 वृत्त अध्ययन विकसित किया गया है।

संकाय सदस्यों को लेख लिखने और प्रतिष्ठित पत्रिकाओं/जर्नल में प्रकाशित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। हमारे संकाय सदस्यों द्वारा लिखे गए कुल 180+ लेख इंडियन बैंकर, बैंकिंग फाइनेंस, बैंकर प्लस, आईबीएफ आदि जैसी प्रतिष्ठित पत्रिकाओं में प्रकाशित हुए हैं।

बैंक ने चार प्रमुख शैक्षणिक संस्थान अर्थात आईएसबी-हैदराबाद, आईआईएम-इंदौर, आईआईएम-कोझिकोड और एमडीआई-गुरुग्राम को सूचीबद्ध किया है जिससे विविध पृष्ठभूमि और वैश्विक अनुभव से अपनी विशेषज्ञता के माध्यम से प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में नए परिप्रेक्ष्य और विचारों को शामिल कर प्रशिक्षण प्रणाली की सहायता हो सके।

आपके बैंक के लिए एक थिंक टैंक और नवोन्मेष एवं अनुसंधान केंद्र बनाने और प्रशिक्षण प्रणाली में सर्वोत्तम बाजार प्रथाओं को लागू करने के लिए नए शोध हेतु, बैंक ने आंतरिक चयन प्रक्रिया के माध्यम से 11 अनुसंधान अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रणाली में शामिल किया। हमारे अनुसंधान अधिकारियों ने 20 से अधिक शोध परियोजनाएं पूरी की हैं जिनमें से 10 पहले ही प्रकाशित हो चुकी हैं।

मेगा एक्सपेरिमेंटल ट्रेनिंग एक्शन (मेटा) प्रति कर्मचारी प्रशिक्षण घंटों में पर्याप्त वृद्धि लाने के लिए व्यापक पहुंच के साथ एक अत्यधिक डिजिटल इज्ड और लागत प्रभावी प्रशिक्षण पहल है।

यह स्टाफ सदस्यों के बीच संवर्धित भागीदारी को सुनिश्चित करने के लिए और निरंतर सीखने/नवाचार की भावना को विकसित करने की ओर उन्मुख है। मेटा लर्निंग में 4 स्तंभ हैं और सहभागी अध्ययन के उद्देश्य के साथ प्रत्येक स्तंभ में अद्वितीय डिज़ाइन और कार्यप्रणाली है: 1. प्रश्न आधारित प्रशिक्षण सत्र: क्षेत्र कर्मियों के मुद्दों का जवाब देने के लिए व्यावहारिक/आवश्यकता आधारित/लक्षित प्रशिक्षण 2. अलग-अलग प्रशिक्षण कार्यक्रम: दोतरफा संप्रेषण और परिणाम-उन्मुख शिक्षा को बढ़ाने के लिए। 3. यूनियन मंच: क्षेत्र में हासिल सफलता की कहानियों को साझा करने का मंच। 4. यूबीआईक्यूयूई: बैंक के कार्यनिष्पादन को प्रभावित करने वाले विभिन्न मुद्दों का समाधान करने के लिए नवोन्मेषी/रचनात्मक विचारों को क्राउडसोर्स करना।

बैंक ने कैरियर के विकास के लिए स्टाफ सदस्यों के प्रशिक्षण और विकास संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए "यूनियन लर्नथॉन" नाम से विशेष अध्ययन शृंखला भी शुरू की। यूनियन लर्नथॉन शृंखला में 8800 एमसीक्यू, 97 प्रैक्टिस सेट और 26 दिग्दर्शिका को निरंतर सीखने की परंपरा को बढ़ावा देने हेतु होस्ट किया गया था और इसका उद्देश्य स्टाफ सदस्यों का कौशल उन्नयन था। यूनियन प्रजना (ई-लर्निंग मॉड्यूल) के तहत कई

जनबल शक्ति:

31.03.2023 को आपके बैंक का कुल जनबल 75594 पर था।

वर्ष	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ- स्टाफ		कुल		कुल स्टाफ
	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	
2020-21	31629	11505	17763	8225	6585	2495	55977	22225	78202
2021-22	31326	11469	16389	7705	5979	2333	53694	21507	75201
2022-23	31814	11734	16774	7886	2170	5216	53804	21790	75594

यूनियन रेडियो और यूनियन पॉडकास्ट होस्ट किए जाते हैं।

बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली ने कई पुरस्कार जीते हैं जैसे "पाइनरिंग वर्क इन क्रीयेटिंग फ्युचर रैडि इंकलूसिव ऑर्गेनाइज़ेशन" के लिए आईएसी कॉर्पोरेट अवार्ड 2023, "बीएमएल मुंजाल अवार्ड फॉर बिजनेस एक्सिलेन्स थ्रू लर्निंग एंड डेवलपमेंट" और "31वां नैशनल अवार्ड फॉर इनोवेटिव ट्रेनिंग प्रैक्टिसेस 2020-21 अंडर बीए. फएसआई एंड आईटी/आईटीईएस सर्विसेस इन्स्टीट्यूट डे बाय आईएसटीडी".

राजभाषा:

आपके बैंक को विभिन्न क्षेत्र/क्षेत्रों में राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से 18 प्रतिष्ठित क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए:

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, आपके बैंक को राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन के लिए भारत सरकार, राजभाषा विभाग, द्वारा देश भर में स्थापित विभिन्न नरकास (नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों) से 85 शील्ड प्राप्त हुए। आपके बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा देश भर में विभिन्न हिंदी प्रतियोगिताओं में कुल 183 व्यक्तिगत पुरस्कार जीते गए। डिजिटल केसीसी एसटीपी हिंदी और कन्नड़ भाषाओं में उपलब्ध है। सभी ग्राहकों के लिए एसएमएस सुविधा 13 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 आपके बैंक ने मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन "मेरा बैंक-हमेशा मेरे साथ" पर भी कार्टून पुस्तकें और हिंदी में 'नैतिकता' पर 11 कार्टून पुस्तकें प्रकाशित की हैं।

यूनियन धारा, आपके बैंक की त्रैमासिक द्विभाषी कॉर्पोरेट गृह-पत्रिका और 'यूनियन सृजन' बैंक की हिंदी पत्रिका ने क्रमशः प्रतिष्ठित पब्लिक रिलेशन काउंसिल ऑफ इंडिया (पीआरसीआई) गोल्ड अवार्ड के तहत 'बेस्ट इन-हाउस मैगज़ीन' और 'जर्नल प्रिंट रीजनल अवार्ड' श्रेणी के तहत सात्वना पुरस्कार प्राप्त किया। बैंक की "यूनियन सृजन" हिंदी पत्रिका ने भी प्रतिष्ठित आशीर्वाद पुरस्कार जीता है। 'यूनियन धारा' ने 'जम्मू और कश्मीर' और 'परिचालन' पर विशेष अंक प्रकाशित किए हैं। यूनियन सृजन ने भी 'हरियाणा' और 'वरिष्ठ नागरिक' पर विशेष अंक प्रकाशित किए।

आपके बैंक के मानव संसाधनों की प्रभावशीलता और दक्षता का बैंक के विकास पर सीधा असर पड़ता है। हम लंबे समय से यह सुनिश्चित करने के लिए काम कर रहे हैं कि हमारे ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवा प्रदान करने के लिए बैंक के सभी क्षेत्रों और कार्यात्मक आउटलेट्स पर हमेशा पर्याप्त कार्यबल उपलब्ध हो।

आपका बैंक प्रत्येक वर्ष विभिन्न संवर्गों में कर्मचारियों की आवश्यकता की समीक्षा करता रहा है और विभिन्न संवर्गों में रिक्तियों का विश्लेषण कारोबार के विकास, भविष्य में शाखाओं का विस्तार / युक्तिकरण, इस्तीफे के कारण नौकरी छोड़ने, अधिवर्षिता / वीआरएस पर सेवानिवृत्ति आदि के संबंध में किया जा रहा है।

आपके बैंक द्वारा सरकार की आरक्षण नीति के अनुसार निर्दिष्ट श्रेणियों के लिए रोजगार में आरक्षण के दिशा-निर्देशों का सख्ती से पालन किया जाता है। तदनुसार, मांगपत्र बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस), मुंबई को भेजे गए हैं। कुल कर्मचारियों की संख्या के भीतर कर्मचारियों की सभी आरक्षित श्रेणियों का वर्णन नीचे दिया गया है:

विवरण	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ- स्टाफ		कुल	
कुल स्टाफ	43548		24660		7386		75594	
जिनमें से								
अनुसूचित जाति (अजा)	7521	17.27%	4680	18.98%	2668	36.12%	14869	19.67%
अनुसूचित जन जाति (अजजा)	3432	7.88%	1934	7.84%	614	8.31%	5980	7.91%
अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव)	12787	29.36%	7597	30.81%	2372	32.11%	22756	30.10%
भूतपूर्व सैनिक	884	2.02%	3214	13.03%	614	8.31%	4712	6.23%
महिला	11734	26.95%	7886	31.98%	2170	29.38%	21790	28.82%
अल्पसंख्यक समुदाय	3119	7.16%	1723	6.99%	557	7.54%	5399	7.14%

19 नेटवर्क

दिनांक 31 मार्च, 2023 तक हमारे बैंक का शाखा नेटवर्क 8577 शाखाओं और 3 विदेशी शाखाओं (हांगकांग, सिडनी, दुबई डीआईएफसी) के साथ देश भर में व्यापक रूप से फैला हुआ है। इनमें से 58 प्रतिशत शाखाएं ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों में स्थित हैं।

तालिका 11 : दिनांक 31.03.2023 तक शाखा नेटवर्क

जिनमें से	ग्रामीण	अर्ध-शहरी	शहरी	महानगरी	विदेशी	कुल
शाखाओं की संख्या	2545	2458	1755	1819	3	8580
शाखाएँ (%)	30	29	20	21	--	100

आपका बैंक में कुल 17662 कारोबारिक संवाददाता, 10835 एटीएम, 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां (डीबीयू), 5 स्वामित्व वाली सहायक कंपनियां, 3 संयुक्त उद्यम और 1 सहयोगी संगठन भी हैं।

20 सूचना प्रौद्योगिकी

आपका बैंक ग्राहक केंद्रित, कर्मचारी सशक्तिकरण और सभी हितधारकों के लिए मूल्य निर्माण के माध्यम से समावेशी, उत्तरदायी और जिम्मेदार बैंकिंग पर ध्यान देने के साथ अगली पीढ़ी की श्रेणी का डिजिटल जानकार बैंक बनने के लिए प्रतिबद्ध है। आपका बैंक नए युग की पहल के साथ एआर/वीआर, एआई/एमएल, एनएलपी, ब्लॉकचैन आदि जैसी कई तकनीकों को अपनाकर इस एजेंडे पर प्रगति कर रहा है।

आपका बैंक कारोबार प्रणालियों के लिए उच्च कार्यनिष्पादन को सुनिश्चित करने हेतु अपने आईटी आर्किटेक्चर को बदल रहा है

और क्लाउड आधारित एप्लिकेशन, सुरक्षा से समझौता किए बिना विनियामक मानदंडों का अनुपालन करते हैं। हम विविध, गतिशील और जटिल वातावरण में नवाचारों का समर्थन करने हेतु नए अनुप्रयोगों के लिए एंटरप्राइज़ समाधान आर्किटेक्चर प्रथाओं को भी नियोजित कर रहे हैं।

आपके बैंक ने बुनियादी संरचना, प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म और डिजिटल एप्लिकेशन में निवेश किया है जिसमें इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के साथ हमारे कोर बैंकिंग एप्लिकेशन का एकीकरण शामिल है। टैब्युलस बैंकिंग, टॉकिंग एटीएम और मल्टी-फंक्शन संपूर्ण एटीएम जैसे कई अन्य बैंकिंग प्लेटफॉर्म भी शामिल किए गए हैं, जो कई मूल्यवर्धित सेवाएं, जैसे मोबाइल टॉप अप, ई-कैश विप्रेषण, सीधा कर भुगतान, इंटरबैंक मोबाइल पेमेंट सर्विस रेमिटेन्स, एनईएफटी और म्युचुअल फंड भुगतान प्रदान करते हैं।

डिजिटलिकरण को अपनाने में आपके बैंक के प्रमुख उपायों में शामिल है:

- अकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक (पीएसबी);
- अपने आईटी सिस्टम के लिए ट्रिपल आईएसओ 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).
- ₹1 मिलियन तक के एमएसएमई ऋणों के एंड-टू-एंड स्वतः नवीकरण को लागू करने वाला पहला पीएसबी;
- फिनेकल, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन और एसएमएस में बहु-भाषा को कार्यान्वित करने वाला पहला पीएसबी;
- यूनियन बैंक देश भर के सभी बैंकों के बीच एटीएम स्विच प्रोसेसिंग में दूसरे स्थान पर है.
- औसत मासिक सीबीएस लेनदेन 194 करोड़ से अधिक है. पिछले छह महीनों में दैनिक औसत लेन-देन की मात्रा में 20% की वृद्धि हुई
- औसत सिस्टम अपटाइम 99.97% है जो EASE 4.0 पर के तहत सर्वश्रेष्ठ बैंक के बराबर है.
- बैंकिंग क्षेत्र में मेटावर्स की शुरुआत करने वाला भारत का पहला बैंक.
- प्रतिष्ठित पीसीआई-डीएसएस (पेमेंट कार्ड इंडस्ट्री - डाटा सिन्क्रोरटी स्टैंडर्ड) प्रमाणीकरण प्राप्त किया है, जिसमें कार्ड पेमेंट इंफ्रास्ट्रक्चर को सुरक्षित करने के लिए कार्ड से संबंधित सभी भुगतान प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ शामिल हैं.
- व्हाट्सएप बैंकिंग, वॉयस बैंकिंग, ओपन बैंकिंग आर्किटेक्चर, डिजिटल प्लेटफॉर्म, स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी), रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए), प्री-अप्रूव्ड पर्सनल लोन (पीएपीएल) आदि जैसे कई नवोन्मेषी समाधान की शुरुआत.

बैंक ने परस्पर सक्रिय और व्यक्ति केन्द्रित वीडियो आधारित समाधान, व्हाट्सएप बैंकिंग, पाम बैंकिंग वीडियो केवाईसी समाधान, आदि जैसे विभिन्न उन्नत प्रौद्योगिकी समाधानों को लागू किया है और सुरक्षा से समझौता किए बिना विनियामक मानदंडों

का पालन करने वाले कंटेनर-आधारित क्लाउड रेडी अनुप्रयोगों के लिए माइक्रोसर्विस आर्किटेक्चर को लागू करने की प्रक्रिया में है. साथ ही बैंक विविध, गतिशील और जटिल वातावरण में नए नवाचारों का समर्थन करने हेतु नए अनुप्रयोगों के लिए एंटरप्राइज सॉल्यूशन आर्किटेक्चर प्रथाओं को बढ़ावा दे रहा है.

इसके अतिरिक्त, बैंक आरबीआई आईटी इनोवेशन हब के साथ डिजिटल लेजर आधारित ब्लॉकचैन टेक्नोलॉजी पर भी काम कर रहा है और आरबीआई ने सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी) पर पायलट करने के लिए अन्य पीयर बैंकों के बीच यूनियन बैंक का चयन किया है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अकाउंट एग्रीगेटर प्लेटफॉर्म लॉन्च करने में अग्रणी है और डिजिटल लेंडिंग के लिए ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स (ओएनडीसी), ओपन क्रेडिट इनेबलमेंट नेटवर्क (ओसीईएन) के साथ एकीकृत करने के लिए सभी प्रौद्योगिकी हितधारकों के साथ मिलकर काम कर रहा है. हमारा बैंक पीएसबी में पहला है जिसने यूपीआई पर बैंक रुपये क्रेडिट कार्ड को सक्षम किया है. अमेज़न अलेक्सा और गूगल असिस्टेंट वॉइस बोट्स का उपयोग करके आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) आधारित वॉइस बैंकिंग को लागू किया जा रहा है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने ग्राहकों को यूनियनर्स द मेटावर्स ऑफ बैंकिंग जैसे नवोन्मेषी उत्पादों के माध्यम से "डिजिटल अनुभव" प्रदान करता है, जो ग्राहकों के लिए एक गहन उपयोगकर्ता अनुभव के साथ विभिन्न उत्पादों की जानकारी का उपयोग करने के लिए एक आभासी लाउंज है.

बैंक ने हाल ही में सुदृढ़ प्रणाली निष्पादन को प्राप्त करने के लिए टेस्टिंग सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (टीसीओई), एप्लिकेशन परफॉरमेंस मॉनिटरिंग सिस्टम, ऐप मॉडर्नाइजेशन टूल्स (कुबेरेनेट्स) आदि की स्थापना की है और जनबल के उपयोग को कम करने के लिए रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन लागू किया गया है. डिजिटल चैनलों के माध्यम से ऋण की प्राप्ति/नवीनीकरण की प्रक्रिया को सहज बनाने के लिए स्ट्रेट थ्रू प्रोसेस (एसटीपी) को लागू किया जाता है.

सैंडबॉक्स प्लेटफॉर्म के माध्यम से कई आशाजनक फिनटेक कंपनियों और नए स्टार्ट-अप्स को जोड़ा जा रहा है. बैंक ने निर्यातकों और आयातकों के लिए एक व्यापक डिजिटल व्यापार मंच विकसित किया है, जो 24/7 व्यापार करने में आसानी और सुखद उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करता है.

बैंक के परिसर में निजी क्लाउड 140 से अधिक आवेदनों को होस्ट करता है. बैंक ने सॉफ्टवेयर एज आ सर्विस (सास) के माध्यम से ऑफिस 365 को लागू किया है और सार्वजनिक क्लाउड को अपनाने की प्रक्रिया में है.

बैंक के महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों के लिए शून्य डेटा हानि सुनिश्चित करने के लिए बैंक के पास मजबूत बीसीपी के साथ एक बहुत मजबूत और लचीला आईटी सिस्टम है. बैंक ने बीसीपी के लिए स्वचालित डीआर स्विचओवर करने के लिए सभी महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों हेतु आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर और डीआर ऑटोमेशन टूल की तत्काल निगरानी के लिए उन्नत प्रदर्शन निगरानी उपकरण में निवेश किया है. इसके अतिरिक्त, बैंक ने डाटा की ऑनलाइन प्रतिकृति हेतु निजी क्लाउड के लिए साइट रिकवरी मैनेजर (एसआरएम) समाधान स्थापित किया है और डीसी साइट से डीआर साइट पर रिकवरी प्रक्रिया को स्वचालित किया है.

बैंक ने साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र स्थापित किया है जो साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सीएसओसी) के समन्वय में "सुरक्षा रक्षा और गहन रूप से" सुनिश्चित करता है और बैंक की सूचना संपत्तियों को उल्लंघनों और समझौता से बचाता है और निरंतर निगरानी के माध्यम से सुदृढ़ साइबर लचीलापन सुनिश्चित करता है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक अगली पीढ़ी का डिजिटल बैंक बनने को तैयार है और फिनटेक के भागीदारों के साथ ओपन बैंकिंग की क्षमता की परिकल्पना की है और एपीआई से होने वाले फ़ायदों का भी लाभ लिया है.

बैंक नवोन्मेषी समाधानों, फिनटेक साझेदारियों और एआई/एमएल, 5जी, ब्लॉकचैन, मेटावर्स, DevSecOps आदि जैसी नई उभरती प्रौद्योगिकियों की खोज करके डिजिटल परिवर्तन की प्रक्रिया में है. बैंक ने एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सिलेन्स (एसीओई) की स्थापना की है जो डाटा लेक को प्रभावी ढंग से उपयोग करके ग्राहक डाटा का विश्लेषण और एआई/एमएल जैसी तकनीकों की सुविधा का लाभ लेकर इसे वरीयता देंगे.

भविष्यवादी और नवोन्मेषी कार्यनीति के रूप में हम निम्नलिखित क्षेत्रों में प्रयास करने की योजना बना रहे हैं.

- क्लाउड नेटिव एप्लिकेशन, जिन्हें डिजिटल संसाधनों को त्वरित आवश्यकता के स्थान पर स्थानांतरित करने के लिए हाइब्रिड क्लाउड पर होस्ट किया जा सकता है.
- नए जमाने की बैंकिंग के लिए एआई और वर्चुअल रियलिटी (वीआर) को सक्षम करें.
- इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी) और जुड़े हुए उपकरण के माध्यम से बैंकिंग.
- सुरक्षा और धोखाधड़ी की रोकथाम.

- विभिन्न चैनलों पर एकीकृत ग्राहक अनुभव को पूरा करने के लिए माइक्रो सेवा-आधारित ओमनी- चैनल प्लेटफॉर्म को लागू करना.
- आंतरिक परियोजनाओं और ऐप आधुनिकीकरण के निरंतर विकास, एकीकरण और परिनियोजन के लिए DevOps टूल जैसी नई प्रथाओं का उपयोग करना.

डिजिटल चैनलों पर प्रगति

डिजिटल चैनलों पर वृद्धि (आंकड़े करोड़ में)					
चैनल	31.03.2022	31.03.2023	वार्षिक वृद्धि		
			वास्तविक	(%)	
मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ता	1.65	2.13	0.48	29	
इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता	0.68	0.74	0.06	9	

21 संव्यवहार अनुश्रवण एवं धोखाधड़ी प्रबंधन

बैंक ने 2013 से ए & आईडी के भीतर ऑफ-साइट ट्रांजैक्शन मॉनिटरिंग सिस्टम (ओटीएमएस) लगाया है जो विभिन्न प्रकार के लेनदेन की निगरानी के लिए है, विशेष रूप से लेनदेन में अनियमितताओं की निगरानी के लिए, जिसके माध्यम से शुरुआती संकेतों को ट्रिगर किया जा सकता है.

ईएफआरएमएस के एक प्रभावी और सक्रिय तंत्र की उपस्थिति के साथ, बैंक ने सीबीएस - फिनेकल में खोले गए नए एसबी और सीडी खातों का तत्काल अनुश्रवण भी लागू किया है.

बैंक के पास एक स्वयं संपूर्ण धोखाधड़ी प्रबंधन टीम है जो निरंतर आधार पर धोखाधड़ी के मूल कारण का विश्लेषण करती है और धोखाधड़ी को कम करने और सिस्टम में मौजूद कमियों, यदि कोई हो, को दूर करने के लिए सभी सुझाव देती है.

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, एमएल/सीएफटी टीम (एंटी धन-शोधन निवारण/आतंकवाद वित्तपोषण का मुकाबला करना) ने एफआईयू-इंडिया को 10 टाइपोलॉजी प्रस्तुत की हैं. एफआईयू-इंडिया द्विमासिक बैठक में, एमएल-सीएफटी टीम द्वारा अवलोकन किए गए विभिन्न परिदृश्यों और टाइपोलॉजी को, प्रधान अधिकारी ने विस्तार से प्रस्तुत किया और जिसकी एफआईयू-इंडिया ने सराहना की 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 के लिए जोखिम प्रबंधन कार्य के साथ कारोबारी कार्यों का भागीदार हो।

बैंक में जोखिम प्रबंधन एक 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 रणनीति 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 रणनीति और नीतियां बैंक की सभी शाखाओं और कार्यालयों को प्रभावी ढंग से संप्रेषित की जाती हैं।

आपका बैंक उपयुक्त नीतियों, संगठन संरचना, जोखिम प्रबंधन तकनीकों, पर्याप्त प्रणालियों और प्रक्रियाओं तथा निगरानी और रिपोर्टिंग तंत्र के माध्यम से क्रेडिट, बाजार और परिचालन जोखिम को पूरा करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए एक अच्छी तरह से परिभाषित जोखिम ऐच्छिक निपटान और स्वतंत्र जोखिम कार्य 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 प्रबंधनका ढांचा है।

आपके बैंक के पास ऋण जोखिम प्रबंधन नीतियाँ, ऋण अनुमोदन समिति, विवेकपूर्ण एक्सपोजर सीमाएं, जोखिम रेटिंग प्रणाली, ऋण जोखिम/संविभाग प्रबंधन हेतु जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण जैसे विभिन्न साधन हैं।

बैंक के पास सभी अग्रिमों के लिए एक मानकीकृत 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। आंतरिक खपत एवं उद्योग अनुसंधान/ विश्लेषण रिपोर्ट की जाँच करने हेतु बैंक द्वारा शीर्ष शोध कंपनियों की सदस्यता ली गई है जिससे बैंक पर पड़े जोखिम के प्रभाव का आकलन किया जा सके। इन शोध कंपनियों द्वारा जोखिम भरे क्षेत्रों की निरंतर निगरानी के साथ-साथ समीक्षा भी की जाती है। कोविड-19 महामारी से बैंक के जोखिम प्रबंधन पर पड़े प्रभाव पर सघन रूप से नज़र रखी जा रही है ताकि जरूरत पड़ने पर आवश्यक उपाय किए जा सकें।

आपके बैंक द्वारा प्रत्येक तिमाही में ऋण संविभाग पर पड़ने वाले दबावग्रस्त आस्तियों का परीक्षण भी किया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार नियमित रूप से दबावग्रस्त आस्तियों एवं उद्योग के सर्वोत्तम प्रथाओं और व्यापक आर्थिक अस्थिरता में हुए बदलाव को 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 उधारकर्ताओं के क्रेडिट 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 तनावग्रस्त आस्तियों की शीघ्र पहचान और उचित समाधान को अपनाने की सुविधा प्रदान करता है। बैंक ने ऋण जोखिम आंकलन प्रणाली को मजबूत करने के लिए बड़े मूल्य के खातों हेतु 'ऋण जोखिम समीक्षा प्रणाली' भी शुरू की है।

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

आपके बैंक ने RAROC रूपरेखा को अपनाया है जिसमें एमएसएमई के समस्त नए ऋण/समीक्षाओं/नवीनीकरण और निश्चित कट-ऑफ सीमा से ऊपर कॉर्पोरेट प्रस्तावों के लिए 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।

परिसंपत्ति देयता और बाजार जोखिम प्रबंधन

परिसंपत्ति देयता प्रबंधन नीति, ट्रेजरी नीति और बाजार जोखिम नीति बैंकिंग और ट्रेडिंग व्यापार में बाजार जोखिम के प्रबंधन और शमन में सहायता करती है। बाजार जोखिम के प्रबंधन की समग्र जिम्मेदारी परिसंपत्ति देयता समिति (एएलसीओ) के पास होती है, जिसका मूल केंद्र आय तथा आर्थिक मूल्य परिप्रेक्ष्य दोनों को जोड़ना है। एएलएम डेस्क और मिड-ऑफिस क्रमशः बैंकिंग और ट्रेडिंग व्यापार में बाजार जोखिम को मापते और निगरानी करते हैं।

परिसंपत्ति देयता समिति विभिन्न परिसंपत्तियों और देनदारियों के आकार, मिश्रण, अवधि और 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, माप, निगरानी और प्रबंधन करती है। परिसंपत्ति और देयता उत्पादों का मूल्य निर्धारण भी एएलसीओ द्वारा निर्धारित किया जाता है।

आपका बैंक सक्रिय चलनिधि प्रबंधन सुनिश्चित करने के साथ-साथ तनाव परिदृश्यों को विकसित करता है तथा उसकी एक आकस्मिक वित्तपोषण योजना भी है। बैंक ने चलनिधि मानकों पर बेसल III ढांचे के अनुसरण में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी चलनिधि जोखिम प्रबंधन दिशानिर्देशों को अपनाया है। इनमें अंतर चलनिधि प्रबंधन, चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) और शुद्ध स्थिर वित्त पोषण अनुपात (एनएसएफआर) शामिल हैं। चलनिधि की निगरानी सक्रिय रूप से शेयर दृष्टि कोण और प्रवाह दृष्टिकोण दोनों के माध्यम से की जाती है।

बाजार जोखिम ऋण / इक्विटी साधनों, विदेशी मुद्रा लेनदेन और डेरिवेटिव में बैंक द्वारा ग्रहण की गई ट्रेडिंग स्थितियों से उत्पन्न हुआ है। ब्याज दर जोखिम, इक्विटी जोखिम, विदेशी मुद्रा जोखिम होने के कारण बाजार जोखिम के प्रमुख घटक है।

कुछ प्रमुख जोखिम उपायों में स्थिति सीमा, अवधि सीमा, मूल्य संवेदन शीलता माप टूल जैसे पीवी01 और संशोधित अवधि (एमडी), जोखिम पर मूल्य (वीएआर), नेट ओवरनाइट ओपन पोजिशन सीमा (एनओओपीएल), डेलाइट एवं डीलर और सुरक्षा दोनों स्तरों पर स्टॉप लॉस सीमाएं शामिल हैं, दोनों की दैनिक आधार पर निगरानी की जा रही है।

जोखिम उपायों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित 'तनाव परीक्षण नीति' द्वारा आगे बढ़ाया जाता है, जो बैंक की निवेश पुस्तक पर प्रतिकूल परिदृश्यों के संभावित प्रभाव का आकलन करने में बैंक का मार्गदर्शन करता है, जिसमें विदेशी मुद्रा जोखिम और बैंक के लाभ और हानि पर इसके प्रभाव शामिल हैं। तनाव 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 अपर्याप्तता असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं से होने वाले नुकसान का जोखिम है। परिचालन जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए, हमारे 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 समीक्षा की जाती है।

एक स्वतंत्र परिचालन जोखिम प्रबंधन प्रकोष्ठ ढांचे को लागू करता है। ढांचे के तहत, आपके बैंक के पास रक्षा की तीन पंक्तियां हैं। रक्षा की पहली पंक्ति कारोबार इकाई (समर्थन और संचालन सहित) है जो मुख्य रूप से दैनिक आधार पर परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है। रक्षा की दूसरी पंक्ति जोखिम प्रबंधन विभाग है, जो हमारे बैंक के आंतरिक नियंत्रणों की प्रभावशीलता का आकलन और निगरानी करने के लिए नीतियों, प्रक्रियाओं और तकनीकों को विकसित करता है। आंतरिक लेखा परीक्षा रक्षा की तीसरी पंक्ति है। टीम हमारे बैंक के अंदर शासन, जोखिम प्रबंधन और आंतरिक नियंत्रण के प्रभावशीलता की समीक्षा करती है।

व्यापक प्रणालियों और प्रक्रियाओं, आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और लेखापरीक्षा का उपयोग परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए प्राथमिक साधनों के रूप में किया जाता है। आपके बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के आधार पर एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रचालनात्मक 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। आपके बैंक ने पिछले सोलह वर्षों के दौरान हुई प्रचालनात्मक हानियों से संबंधित आंकड़े संकलित किए हैं और सुधारात्मक उपाय करने के लिए उनका विश्लेषण किया जाता है ताकि इन हानियों की पुनरावृत्ति न हो। आपके बैंक के उत्पादों/प्रक्रियाओं में अवशिष्ट जोखिमों का आकलन करने के लिए जोखिम और नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) करने के लिए 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 पूंजीगणना के लिए बुनियादी संकेतक दृष्टिकोण (बीआईए) का पालन कर रहा है।

आपका बैंक सभी स्तरों पर मौजूदा प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से इसे अंतःस्थापन के द्वारा जोखिम जागरूकता संस्कृति भी बना रहा है। जोखिम अधिकारियों के लिए बैंक में आंतरिक और बाहरी प्रशिक्षण आयोजित किए जाते हैं। विभिन्न कार्यों और फील्ड कार्यकर्ताओं में बैंक में जोखिम संस्कृति को आत्मसात करने के लिए, जोखिम प्रबंधन पर ई-लर्निंग मॉड्यूल को अनिवार्य कर दिया गया है।

डिजिटल अपनाए जाने के भाग के रूप में बैंक ने एक विक्रेता जोखिम प्रबंधन प्रणाली विकसित की है। यह विक्रेताओं से संबंधित सभी विवरणों को कैचर करता है और यह आउटसोर्स गतिविधि से जुड़े जोखिम पर ध्यान केंद्रित करते हुए जोखिम मूल्यांकन मॉडल को भी तैयार करता है।

आपके बैंक के पास एक मजबूत कारोबार निरंतरता योजना और आपदा वसूली योजना है जिसे समय-समय पर यह सुनिश्चित करने के लिए परीक्षण किया जाता है कि यह किसी भी परिचालन आकस्मिकताओं को पूरा कर सकता है। एक अच्छी तरह से प्रलेखित 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 और संभावित प्रभाव को कम करने के लिए है। 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 एक 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।

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 बैंकिंग, प्रतिभूतियों और पूंजी बाजार, बीमा, म्यूचुअल फंड और खुदरा परिसंपत्ति व्यवसायों जैसी विविध वित्तीय सेवाओं में भाग लेता है। बैंक ने सामान्य और तनावग्रस्त 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, प्रशासन (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 पर्यावरण की चुनौतियों का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसी) आपके बैंक के जलवायु जोखिम संबंधी मामलों को देखती है। आपके बैंक ने ईएसजी संचालन समिति (ईएसजीएससी) का गठन किया है जिसमें आपके बैंक के ईएसजी ट्रांसिशन के लिए ईडी और कारोबार के प्रमुख और कंट्रोल वर्टिकल भी शामिल हैं। आपके बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईएसजी जोखिम रूपरेखा और जलवायु जोखिम नीति तैयार की है।

बोर्ड की हितधारक संबंध समिति (एसआरसी) बैंक के ईएसजी कार्यक्रम, रणनीति, पहल, नीतियों, रिपोर्टिंग और प्रकटीकरण की देखरेख करेगी। एसआरसी आपके बैंक के द्वारा पहचाने गए ईएसजी जोखिमों की समीक्षा और मूल्यांकन भी करता है और ऐसे जोखिमों के लिए न्यूनीकरण योजना की निगरानी और स्थापना के लिए बोर्ड और इसकी समितियों के साथ सहयोग करता है।

आपके बैंक के कार्यक्षेत्र के अनुसार ईएसजी से संबंधित कार्रवाई बिंदुओं और समय-सीमा की पहचान की है। एक उप-समिति का गठन किया गया है, जिसमें आपके बैंक के परिसर, सूचना प्रौद्योगिकी और संचालन की देखरेख करने वाले वर्टिकल शामिल हैं, जो आपके बैंक के अपने परिचालनों में शून्य हासिल करने के लिए कार्रवाई बिंदु तैयार करते हैं। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक के क्रेडिट वर्टिकल के तहत एक अन्य उप-समिति का गठन किया गया है, जो आपके बैंक के क्रेडिट संविभाग को स्थायी/हरित वित्त की ओर ले जाने के पीछे एक प्रेरक शक्ति होगी। समिति आपके बैंक के ऋण संविभाग में प्रदूषण फैलाने वाले उद्योगों के ऋण जोखिम के प्रतिशत को मापकर और कम करके स्थायी वित्त के लिए नये रास्ते और अवसर खोजने का काम कर रही है। आरएमसी के तहत एक अलग ईएसजी जोखिम डेस्क का गठन किया गया है। आपके बैंक ने अपने सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ईएसजी का एकीकरण भी शुरू कर दिया है।

आपका बैंक अपने आईसीएपी में ईएसजी और जलवायु जोखिम को शामिल करने की प्रक्रिया में है। आपका बैंक, बैंक के ईएसजी ट्रांसिशन से संबंधित परामर्श सेवाएं प्रदान करने के लिए बाहरी विशेषज्ञों की भी सहायता ले रहा है।

आपका बैंक उत्सर्जन में कमी/उत्सर्जन तीव्रता में कमी/ कार्बन तटस्थता के लिए समयबद्ध परिणामक लक्ष्य निर्धारित करने की दिशा में काम कर रहा है। आपका बैंक कम कार्बन अर्थव्यवस्था के लिए राष्ट्र के सामूहिक परिवर्तन में राष्ट्रीय उद्देश्यों और लक्ष्यों से जुड़ा होगा।

उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम)

ईआरएम ढांचा किसी इकाई को अपने समग्र जोखिम स्तर के बारे में स्पष्ट दृष्टिकोण प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। यह पूरे बैंक स्तर पर जोखिम को प्रबंधित करने में मदद करता है। इसमें जोखिम प्रबंधन की रूपरेखा और आपके बैंक में निरंतर जोखिम निपटान की व्यवस्था शामिल है।

आपके बैंक की प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईआरएम नीति है। आपका बैंक व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएपी) भी आयोजित करता है जिसमें आपके बैंक द्वारा सामना किए जाने वाले भौतिक जोखिमों को सूचीबद्ध किया जाता है और उनकी निपटान और प्रबंधन पद्धतियों की गणना की जाती है। इसके अलावा बासेल-1 जोखिमों के अलावा, बासेल-2 जोखिमों का भी आकलन किया जाता है। सामान्य और तनावपूर्ण परिस्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता और भविष्य की कारोबारी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भी मूल्यांकन किया जाता है।

23 अनुपालन

आपके बैंक ने सुव्यवस्थित अनुपालन नीति के साथ एक मजबूत अनुपालन प्रणाली लागू की है। अनुपालन कार्य का ध्यान नियामक एवं वैधानिक अनुपालन, उचित व्यवहार संहिताओं और अन्य निर्धारित कोड की अनुपालना, सरकारी नीतियों एवं बैंक की आंतरिक नीतियों व मनी लॉन्ड्रिंग की रोकथाम और अवैध गतिविधियों के वित्तपोषण पर केन्द्रित 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।

नियामकों (आरबीआई, सेबी आदि)/ भारत सरकार (एमओएफ) और आईबीए से प्राप्त संप्रेषण की प्रतिक्रियाओं की निगरानी और प्रबंधन के लिए आपके बैंक के पास एक इन-हाउस अनुपालन पैकेज है। अनिवार्य दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समय-समय पर अनुपालन परीक्षण जांच की जाती है। आपके बैंक में प्रत्येक स्तर के लिए अनुपालन कार्य की भूमिका और उत्तरदायित्व को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है। स्व-प्रमाणन प्रक्रिया के माध्यम से विनियामक और वैधानिक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक के पास एक सुस्थापित रिपोर्टिंग प्रणाली है। शाखाओं

से संबंधित क्षेपण को और क्षेपण से क्षेपण को अनुपालन प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जाता है। क्षेपण और क्षेपण वॉर्टिकल हर तिमाही में अनुपालन विभाग को अनुपालन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करते हैं। क्षेत्रीय अनुपालन अधिकारियों और क्षेत्रीय अनुपालन निगरानी समिति के माध्यम से अनुपालन की एक क्षेत्र स्तरीय संरचना स्थापित की गई है।

आपके बैंक ने EASE 4.0 डिलिवरेबल के अनुरूप व्यक्तिगत स्तर की अनुपालन निगरानी, प्रमाणन और सत्यापन को सक्षम करने के लिए एक अनुपालन निगरानी उपकरण, एक इन-हाउस निर्मित एप्लिकेशन लागू किया है।

24 आंतरिक लेखा परीक्षा

प्रभावी एवं कुशल आंतरिक लेखा परीक्षा कार्यप्रणाली बोर्ड एवं उच्च प्रबंधन के लिए बैंक के आंतरिक विवरणियों, जोखिम प्रबंधन एवं सरकारी प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं के लिए स्वतंत्र आश्वासन प्रदान करता है।

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, आपके बैंक द्वारा 656 इकाइयों तथा 7279 शाखाओं का ऑडिट किया गया है।

उपरोक्त लेखा परीक्षा के अलावा, आपके बैंक में संगामी लेखा परीक्षा प्रणाली है, जो 1863 शाखाओं/ इकाइयों को कवर करती है जो कि कुल जमा राशि का 55.12 प्रतिशत और आपके बैंक के कुल अग्रिमों का 76.92 प्रतिशत है, जो भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अंतर्गत अनुपालन सुनिश्चित करता है। प्रबंधन लेखा परीक्षा, आईएस ऑडिट, स्विफ्ट ऑडिट, बिल ऑफ एंट्री ऑडिट, इत्यादि के साथ-साथ विदेशी शाखा लेखा परीक्षा, विदेशी मुद्रा शाखा लेखा परीक्षा और व्यय लेखा परीक्षा की निगरानी भी करता है।

25 साइबर सुरक्षा

आपका बैंक सभी माध्यमों द्वारा अपनी उपस्थिति के साथ डिजिटल कारोबार को बढ़ाते हुए बैंक के हितधारक हितों की रक्षा के लिए साइबर सुरक्षा को सबसे अधिक 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 काम सौंपा गया है, जो न केवल बैंक की साइबर सुरक्षा संपत्तियों की रक्षा करेगा बल्कि अपने कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए व्यापक जागरूकता और शैक्षणिक कार्यक्रम पर भी ध्यान केंद्रित करेगा। सीसीओई ने

उन्नत कंप्यूटिंग के विकास के लिए 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।

आपके बैंक ने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (सीसीएसएपी) भी विकसित किया है। बैंक एसएमएस, ईमेल, एटीएम, शाखाओं में प्रदर्शन यूनिट, सोशल मीडिया और आपके बैंक की वेबसाइट जैसे कई चैनलों पर जागरूकता अभियान चलाकर 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 सुझाव को व्यक्ति केन्द्रित बनाने और बढ़ावा देने के लिए साइबर सुरक्षा शुभंकर "U-SurKsha" और "UrKshak" की शुरुआत एक अनूठी पहल है। जमीनी स्तर पर साइबर सुरक्षा जागरूकता फैलाने के लिए बैंक ने सभी शाखाओं में डिजिटल एंबेसडर नामित किया है।

इसके अतिरिक्त, आपका बैंक गृह मंत्रालय, भारत सरकार के साइबर जागरूकता दिवस (सीजेडी) को आगे बढ़ाने की पहल करता है, जो हर 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। अंतर्राष्ट्रीय अभ्यास के साथ, वार्षिक राष्ट्रीय साइबर सुरक्षा जागरूकता माह (एनसीएसएएम) अक्टूबर के पूरे महीने में विभिन्न साइबर सुरक्षा विषयों पर एक दैनिक वेबिनार के साथ मनाया जाता है। बैंक अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों के दौरान <https://cybercrime.gov.in> पर जाकर या 1930 डायल करके भारत सरकार के राष्ट्रीय साइबर अपराध पोर्टल में साइबर अपराध की रिपोर्टिंग के बारे में जानकारी भी प्रसारित कर रहा है।

आपका बैंक विभिन्न साइबर सुरक्षा गतिविधियों के लिए एक वार्षिक कार्य योजना लागू करके अपने स्टाफ सदस्यों के बीच साइबर सुरक्षा संस्कृति को मजबूत कर रहा है और 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। स्टाफ सदस्यों को उनकी साइबर हाइजीन रिस्क प्रो. फाइल के मूल्यांकन के लिए, माय साइबर हाइजीन, एक ऑनलाइन साइबर सुरक्षा आत्म जोखिम मूल्यांकन उपलब्ध कराया गया है।

नवीनतम साइबर सुरक्षा समाचार और रुझानों पर स्टाफ सदस्यों को अपडेट करने के लिए बैंक नियमित रूप से आंतरिक पुस्तिकाएं

और समाचार स्निपेट प्रकाशित करता है। पुस्तिका, "यूनियन शील्ड" को इसकी पहुँच को बढ़ाने और जागरूकता फैलाने के लिए विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में जारी किया गया है। सभी कर्मचारियों के लिए एक मासिक फ़िशिंग सिमुलेशन अभ्यास जागरूकता पैदा करता है और स्टाफ सदस्यों के बीच कमजोर मर्दों 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 के लिए साइबर सुरक्षा कार्यकारी विकास कार्यक्रम (सीएसडीपी) भी तैयार किया है। बैंक ने एक मजबूत साइबर सुरक्षा प्रशासन संरचना भी बनाई है जिसमें कार्यकारी और बोर्ड स्तर पर नीतियां, प्रक्रियाएं, दिशानिर्देश और समितियां शामिल हैं।

नवोन्नत तकनीक

आपके बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, एटीएम संचालन और अन्य सामान्य सुरक्षा नियंत्रणों के लिए डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रणों के अनुरूप अपनी नीतियों और कार्य योजनाओं को सुसंगत बनाया है। सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (27001) और कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (22301) के लिए बैंक के डाटा सेंटर (डीसी) और डिजास्टर रिकवरी (डीआर) साइट आईएसओ प्रमाणित है। आपके बैंक की उद्यम जोखिम प्रबंधन प्रणाली आईएसओ 31000 प्रमाणित है। आपके 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 स्तरित 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 की सुरक्षा शामिल है। आपके बैंकों के वेंडर प्रबंधित सुविधाओं में डाटा सुरक्षा और बचाव भी शामिल हैं।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने साइबर सुरक्षा ढांचा भी लागू किया है और एक समर्पित, कुशल टीम के साथ चौबीस घंटे काम करने वाली एक 24x7 साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सी-एसओसी) की स्थापना की है। सी-एसओसी साइबर खतरों की पहचान करने, उनका पता लगाने और उन्हें रोकने में मदद करता है। यह विभिन्न स्तरों पर हमले के वैक्टरों की निगरानी के लिए महत्वपूर्ण व्यावसायिक अनुप्रयोगों के साथ मजबूती से एकीकृत है। बैंक ने अपने डाटा सुरक्षा नियंत्रणों को स्वचालित करके और एक मजबूत आईटी अवसंरचना विकसित करके आपके बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति को मजबूत करने के लिए "डिजाइन द्वारा सुरक्षा" दृष्टिकोण अपनाया है।

अपने साइबर बुनियादी ढांचे हेतु समग्र सुरक्षा प्रदान करने के लिए, बैंक ने एक व्यापक, बहुस्तरीय सुरक्षा संरचना के साथ "सुरक्षा गहन रूप से" रणनीति अपनायी है। आपके बैंक ने अपनी आईटी संपत्तियों हेतु पर परिधि सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा, एप्लिकेशन सुरक्षा, अंतिम बिंदु सुरक्षा, पहचान और पहुंच प्रबंधन जैसे प्रत्येक स्तर पर साइबर सुरक्षा समाधान भी लागू किए हैं। बैंक द्वारा अपने सीसीओई के तहत स्थापित एथिकल हैकिंग लैब को दैनिक आधार पर परिधि या इंटरनेट-फेसिंग एप्लिकेशन/बैंक की संपत्ति में अंतराल की पहचान करने का काम सौंपा गया है।

असुरक्षितता मूल्यांकन/व्यापन परीक्षण प्रयोगशाला (वीए/पीटी) भी सीसीओई के अंतर्गत है और यह महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों का तिमाही वीए या पीटी और सभी अनुप्रयोगों का वर्ष में दो बार संचालन करती है। बाहरी विक्रेताओं की मदद से, आपका बैंक अपने आईटी बुनियादी ढांचे में कमजोरियों, कारोबारी जोखिम, सुरक्षा का प्रभाव आदि की पहचान करने के लिए रेड-टीमिंग अभ्यास भी आयोजित करता है। ये एक हमलावर के कार्यों का अनुकरण करते हैं और पहले से मौजूद शमन नियंत्रणों का परीक्षण करते हैं।

साइबर सुरक्षा जागरूकता

साइबर सुरक्षा को संगठन के मूल स्तर पर शामिल करने के लिए अभिनव विचारों को लाने के लिए बैंक कभी विफल नहीं हुआ उनमें से कुछ हैं:

- साइबर सुरक्षा जागरूकता के लिए साइबर सुरक्षा शुभंकर (U-SurKsha (महिला शुभंकर) और U-rKshak (पुरुष शुभंकर) लॉन्च करने वाला पहला बैंक।
- स्टाफ के साइबर जागरूकता स्तर के मूल्यांकन के लिए माई साइबर हाइजीन पोर्टल विकसित किया गया।
- दैनिक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम "सबको बताओ" शुरू किया जो स्टाफ को साइबर सुरक्षा पर ज्ञान प्रदान करता है।
- भारत में अंचलाधीन स्टाफ सदस्यों और ग्राहकों के बीच साइबर सुरक्षा पर जागरूकता फैलाने के लिए अखिल भारतीय स्तर पर टाउन हॉल बैठकें आयोजित करना।
- आपका बैंक सीडैक, हैदराबाद के सहयोग से पूरे भारत में बैंक ग्राहकों के लिए ऑनलाइन वेबिनार आयोजित कर रहा है।
- साइबर सुरक्षा जागरूकता पर बहुभाषी पॉडकास्ट बनाया गया।

बैंक ने अक्टूबर 2022 के दौरान पूरे भारत में साइबर सुरक्षा जागरूकता अभियान "साइबर सुरक्षा जागरूकता मिशन-2022-23" चलाया। बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए दैनिक वेबिनार आयोजित किए गए।

बैंक हर महीने पहले बुधवार को साइबर जागरूकता दिवस भी मना रहा है और निम्नलिखित गतिविधियां आयोजित की जा रही हैं:

- सीडैक हैदराबाद के सहयोग से ग्राहकों/स्टाफ के लिए साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम।
- साइबर सुरक्षा जागरूकता संबंधी रचनाएँ सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर पोस्ट किए जा रहे हैं।

26 परिचालन

नए पहल

वीडियो केवाईसी को सभी डीबीयू, 3 एफजीएमओ (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 2.0:

यूवीकॉन डिजिटल प्लेटफॉर्म है जहां ग्राहक व्हाट्सएप मैसेंजर का उपयोग करके बुनियादी पूछताछ और सेवाओं तक पहुंच सकते हैं। यूवीकॉन अपने खातों से संबंधित पूछताछ के लिए ग्राहक से जुड़ने के लिए व्हाट्सएप संचार प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल करता है। यूवीकॉन वर्तमान में 7 भाषाओं (अंग्रेजी, हिंदी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, बांग्ला और मराठी) में लाइव है। इसमें 6 पूछताछ और सेवाओं तथा पॉजिटिव पे का विकल्प है (अकाउंट बैलेंस, मिनी स्टेटमेंट, चेक स्टेटस, चेक बुक रिक्वेस्ट, स्टॉप चेक, लॉकर रेंट इंकवायरी, ग्रीन पिन, एटीएम कार्ड ब्लॉक/अनब्लॉक, पीपीएफ बैलेंस, एसएसए बैलेंस)। वर्तमान में, यूवीकॉन पर 10 लाख से अधिक उपयोगकर्ता शामिल हैं और यूवीकॉन पर ग्राहकों द्वारा 45 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।

पॉजिटिव पे: चेक की पुनः पुष्टि। वर्तमान में इसे ₹5.00 लाख और उससे अधिक के चेक में अनिवार्य कर दिया गया है। यह सुविधा

शाखा, एसएमएस, मोबाइल, यूवीकॉन, इंटरनेट बैंकिंग और कॉर्पोरेट वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध है। ग्राहकों को लिमिट का विकल्प भी उपलब्ध कराया गया है।

- प्रतिदिन 5.00 लाख रुपये से ऊपर की 110 से अधिक पुनः पुष्टि होती है।
- अब शाखाओं द्वारा भी पॉजिटिव पे पर रिपोर्ट तैयार की जा सकती है- पीएसयू में सबसे पहले
- सबसे पहले सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में सबसे पहले इंटरनेट बैंकिंग में पुनः पुष्टि के लिए चेक की अधिक मात्र में अपलोडिंग।

सरलीकृत/तत्काल डीमैट खाता खोलना:

फिनेकल में डीएओ मेनू के माध्यम से एक मिनट से भी कम समय में और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से 2 मिनट में डीमैट खाता खोलना।

चैटबॉट का पुनरुद्धार - इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग में कार्यान्वयन:

चैटबॉट को इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग में लागू किया गया है। नई सुविधाएँ जोड़ी गई हैं। अब चैटबॉट हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध कराया गया है। कुछ ही बैंकों के पास हिंदी संस्करण है। यूवीकॉन में चैटबॉट विकासाधीन 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 के लिए तंत्र और मानक संचालन तरीकों को परिभाषित किया गया है।

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

यूनियन केयर हैंडबुक 2.0 बैंक द्वारा जारी की गई है, जिसमें शिकायतों का वर्गीकरण, शिकायतों के संभावित कारण और

उपचारात्मक उपाय, वृद्धि मैट्रिक्स दिए गए हैं। एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, पेंशन, मोबाइल बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग, एनईएफटी/आरटीजीएस, एसबीए/डीमैट आदि क्षेत्रों से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए नामित अधिकारियों के अद्यतन संपर्क विवरण शामिल हैं। यह हैंडबुक ग्राहकों की शिकायतों के बेहतर तरीके से शीघ्र समाधान के लिए क्षेत्र के कर्मियों की मदद कर रही है।

शिकायतों के त्वरित समाधान में ग्राहक की सुविधा हेतु आपके बैंक की वेबसाइट में एफजीआरओ और आरजीआरओ के संपर्क और अन्य विवरण पूर्व की भांति अद्यतित किए गए हैं। हमने क्षेत्रीय कार्यालय / आंचलिक कार्यालय में तैनात शिकायतों के निवारण के लिए एक विस्तृत कार्य योजना, क्या करें और क्या न करें, आरजीआरओ/एफजीआरओ के लिए दौरे/छुट्टी के दौरान वैकल्पिक व्यवस्था भी जारी की है। अब हमारी वेबसाइट में मुख्य शिकायत अधिकारी स्तर से लेकर अंचलीय और क्षेत्रीय कार्यालय स्तर तक संरचित शिकायत निवारण प्रणाली शामिल है।

वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:

विवरण	संख्या
01 अप्रैल, 2022 को बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	1,395
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	2,52,086
वर्ष के दौरान हल की गई शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	2,52,954
31 मार्च, 2023 तक बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	527

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया महानगरीय, शहरी, अर्ध-ग्रामीण और ग्रामीण क्षेत्रों में वितरण विधियों की एक शृंखला के माध्यम से अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करता है ताकि वे भौतिक शाखाओं, ग्रामीण शाखाओं, वित्तीय समावेशन आउटलेट, इंटरनेट बैंकिंग और टेलीफोन बैंकिंग सहित हमारे उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच बना सकें। 31 मार्च, 2023 तक, भारत में 28 राज्यों और 8 केंद्र शासित प्रदेशों में हमारी 8,870 घरेलू शाखाएँ थीं। हमारे पास 31 मार्च, 2023 तक 219 रिटेल लोन पॉइंट और 125 एमएलपी भी हैं, जो रैम क्षेत्रों में ग्राहकों के लिए समर्पित क्रेडिट प्रोसेसिंग सेंटर के रूप में काम करते हैं।

हमारे अंतरराष्ट्रीय परिचालनों में हमारी सहायक कंपनी, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड, और हांगकांग, डीआईएफसी और सिडनी में हमारी तीन शाखाओं के परिचालन शामिल हैं। इसके

अलावा, अबू धाबी में हमारा एक प्रतिनिधि कार्यालय है। हमारे बैंक का मलेशिया, इंडिया इंटरनेशनल बैंक (मलेशिया) बीएचडी में एक संयुक्त उद्यम भी है। हम गुजरात इंटरनेशनल फाइनेंस टेक-सिटी (गिफ्ट सिटी) [वित्तीय वर्ष 2023] में एक शाखा खोलने की योजना बना रहे हैं, विनियामक अनुमोदन प्राप्त होने पर 31 मार्च, 2023 तक, हमारे बैंक के पास 10,835 एटीएम थे, जिनमें से 7,889 हमारी शाखाओं (ऑन-साइट) पर स्थित थे और 2,946 ऑफ-साइट स्थित थे। हमारे अधिकांश एटीएम 24/7 कार्य करते हैं और विभिन्न वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों और अन्य सुविधाजनक स्थानों पर स्थित हैं, जो हमारे ग्राहकों को नकद निकासी, बैलेंस पूछताछ, खातों के मिनी स्टेटमेंट और फंड ट्रांसफर जैसी सुविधाओं की सुविधा प्रदान करते हैं। हम कैश डिपॉजिट मशीन और पासबुक कियोस्क भी संचालित करते हैं। इसके अलावा बैंक ने 7 डिजिटल बैंकिंग इकाइयों (डीबीयू) में 27 सेवाओं जैसे नकद जमा और निकासी, ग्रीन पिन, ऋण के लिए अनुरोध आदि को चालू किया है।

व्यवसाय प्रतिनिधि हमारी ओर से एजेंट के रूप में कार्य करते हैं और जमा स्वीकार करते हैं या नकद भुगतान करते हैं ग्राहकों द्वारा पारंपरिक बैंक शाखा के अलावा अन्य स्थानों पर अपने खाते में जमा करना या उससे पैसे या निकालने की स्थिति में। हमने अपने ग्राहकों की बदलती जरूरतों को पूरा करने के लिए तकनीकों और प्रक्रियाओं को अपनाया है और अपने विविध शाखा नेटवर्क और विभिन्न प्लेटफार्मों के माध्यम से अपने ग्राहकों के लिए कुशल और सुलभ सेवाएं सुनिश्चित की हैं।

हमारे प्रशिक्षण केंद्रों सहित हमारी सभी शाखाओं और कार्यालयों ने कोर बैंकिंग समाधान कार्यान्वित किए हैं। हमारी अंतरराष्ट्रीय शाखाओं ने भी कोर बैंकिंग समाधान लागू किए हैं जो हमारे सभी बहु वितरण चैनलों को एक साझा मंच से जोड़ते हैं। कोर बैंकिंग समाधान शाखाओं की नेटवर्किंग की सुविधा प्रदान करते हैं, ग्राहकों को अपने खाते संचालित करने में सक्षम बनाते हैं और कोर बैंकिंग समाधान नेटवर्क पर हमारी किसी भी शाखा से बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाते हैं, भले ही वह ग्राहक अपना खाता कहीं भी रखता हो। हमारे कोर बैंकिंग समाधान परिनियोजन में विभिन्न जोखिम क्षेत्रों में स्थित तीन साइट, प्राथमिक साइट, निकट साइट और आपदा रिकवरी साइट शामिल हैं।

27 विश्लेषणात्मक क्षमताएं

बैंक ने अपनी विश्लेषणात्मक क्षमताओं को बढ़ाने और अपनी डेटा संस्कृति और दक्षताओं को बढ़ाने की अपनी यात्रा शुरू कर दी है। बैंक द्वारा स्थापित एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (एसीओई) पहले से प्रयोक्ता मामलों और डैशबोर्ड को विकसित करने के लिए

व्यावसायिक वर्टिकल में सहयोग और संप्रेषण करता है। बैंक के भीतर एनालिटिक्स के प्रभावी उपयोग के लिए बैंक ने एसीओई के लिए एक समर्पित नीति तैयार की है।

बैंक में एनालिटिक्स का उपयोग करने वाले कुछ क्षेत्रों का उल्लेख नीचे किया गया है:

डिजिटल उधार: ग्राहक के व्यवहार और खाते की जानकारी को समझने के लिए एनालिटिक्स का उपयोग किया जा रहा है, जिससे मौजूदा ग्राहकों को सम्पूर्ण डिजिटल यात्रा के माध्यम से पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण की पेशकश की जा रही है।

धोखाधड़ी का पता लगाना: संभावित धोखाधड़ी की पहचान करने के लिए एनालिटिक्स का उपयोग किया जाता है। बैंक लेन-देन की निगरानी करने और धोखाधड़ी का संकेत देने वाले असामान्य पैटर्न की पहचान करने के लिए रीयल टाइम एनालिटिक्स का उपयोग कर रहा है।

परिचालन: बैंक ने कासा ग्राहकों में परिवर्तन की पहचान करने के लिए एमएल आधारित मॉडल को लागू किया है और उनके प्रतिधारण के लिए उचित कार्रवाई भी निर्धारित की है।

मार्केटिंग और बिक्री: एनालिटिक्स से उत्पन्न लीड्स ने बैंक को संभावित ग्राहकों की पहचान करने, व्यक्तिगत उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार करने में मदद की है।

जोखिम प्रबंधन: पूरे बैंक में जोखिम की पहचान, माप और प्रबंधन के लिए एनालिटिक्स का उपयोग किया जाता है। बैंक ऋणों पर डिफॉल्ट की संभावना का आकलन करने, संभावित एनपीए की पहचान करने के लिए भविष्य सूचक विश्लेषण का उपयोग करता है।

स्मार्ट रिपोर्टिंग: बैंक ने बाजार में समकक्ष बैंकों के साथ कासा, खुदरा ऋण और एमएसएमई ऋण पोर्टफोलियो के तहत व्यापार को ट्रैक करने के लिए कई दृश्य डैशबोर्ड विकसित किए हैं।

28 ऋण अनुपालन और निगरानी

प्रक्रियाओं को फिर से ट्यून करने, डेटा सटीकता और परिचालन दक्षता में सुधार करने के लिए हमने सरसई पंजीकरण प्रक्रिया का 'एंड टू एंड' स्वचालन किया है और हमने इसे एलएएस प्लेटफॉर्म के माध्यम से एकीकृत किया है। इस नई प्रक्रिया में ऋण संपत्तियों के सरसई को एलएएस की मदद से पंजीकृत किया जाएगा, जो मौजूदा मुद्दों और फील्ड पदाधिकारियों के सामने आने वाली कठिनाइयों को खत्म कर देगा।

बैंक गारंटी ई-पुष्टि सॉफ्टवेयर:

व्यवसाय के अभिन्न अंग के रूप में, बैंक विभिन्न उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की ओर से गारंटी जारी करता है। वर्तमान में बैंक गारंटी का लाभार्थी संगठन बैंक गारंटी जारी करने के विवरण की पुष्टि बैंक के केंद्रीकृत सेल यानी ऋण अनुपालन और निगरानी, केंद्रीय कार्यालय में ई-पुष्टिकरण सेल (ईसीसी) से करता है।

ई-पुष्टिकरण की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए एक नया इन-हाउस सॉफ्टवेयर तैयार किया गया है जिससे हम बैंक गारंटी विवरणों की जांच कर सकते हैं और लाभार्थी की ईमेल आईडी पर एक क्लिक के साथ बैंक के निर्धारित प्रारूप में ई-पुष्टिकरण भेज सकते हैं। इस सॉफ्टवेयर के परिणामस्वरूप समय की बचत होगी और ई-पुष्टिकरण को त्रुटि रहित प्रस्तुत किया जाएगा।

संग्रहण के लिए क्यूआर कोड:

ऋण विवरण और अतिदेय विवरण के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर उधारकर्ता को नियमित अंतराल पर एसएमएस और व्हाट्सएप संदेश के माध्यम से डायनेमिक क्यूआर कोड भेजा जाएगा।

उधारकर्ता क्यूआर कोड को स्कैन करेगा जो उसे जानकारी के लिए ऋण खाता विवरण और ईएमआई/अतिदेय या अपनी पसंद की राशि के भुगतान के लिए विकल्प प्रदान करेगा, इसके बाद ई-रसीद जनरेट होगी

मॉम एंड पॉप स्टोर्स के साथ गठजोड़:

उधारकर्ता के आस-पास के क्षेत्र में व्यवसाय प्रतिनिधि सेवाएं प्रदान करने वाले किराना स्टोर/सामान्य स्टोर (स्थान/पते के साथ) की सूची उधारकर्ता को ऋण ईएमआई के नकद या हाथ से संचालित किए जाने वाले उपकरणों के माध्यम से भुगतान के लिए एसएमएस और व्हाट्सएप के माध्यम से प्रदान की जानी चाहिए।

29 सतर्कता

आपके बैंक में सतर्कता विभाग का प्रमुख "मुख्य सतर्कता अधिकारी" (सीवीओ) होता है जो केंद्रीय सतर्कता आयोग की विस्तारित शाखा के रूप में कार्य करता है। सीवीओ को केंद्रीय कार्यालय में तैनात कार्यात्मक सतर्कता अधिकारियों, फील्ड सतर्कता अधिकारियों की एक टीम क्रमशः 1 उप महाप्रबंधक एवं 6 सहायक महाप्रबंधक की अध्यक्षता में क्षेत्रीय सतर्कता प्रकोष्ठों द्वारा सहायता प्रदान की जाती है। बैंक में सतर्कता प्रशासनिक संगठन के सतत विकास और लाभप्रदता के लिए आवश्यक कारोबारी निर्णयों को बढ़ावा देने के उद्देश्य से कर्मचारी के आचरण को बनाए रखने के लिए एक नैतिक पहलू के रूप में कार्य करता है।

सतर्कता के विभिन्न पहलुओं को निवारक, सहभागी एवं दंडात्मक रूप में वर्गीकृत किया गया है। एक संगठन में सतर्कता की दक्षता को दंडात्मक कार्रवाइयों के बजाय, हानिकारक प्रथाओं की रोकथाम और परेशानी मुक्त वितरण सेवाओं को सुनिश्चित करने के तंत्र और प्रक्रियाओं में सुधार लाने की प्रक्रिया पर आँका जाता है।

आपके बैंक ने एक व्हिसल ब्लोअर नीति अपनाई है जिसके अनुसार आपके बैंक के कर्मचारी धोखाधड़ी, कदाचार या अन्य गतिविधि या घटना से संबंधित चिंताएं जो आपके बैंक या समाज के हित के खिलाफ हैं के विरुद्ध आवाज़ उठा सकते हैं। इस नीति के अनुसार, मानव संसाधन विभाग के कार्यकारी निदेशक सभी व्हिसल ब्लोअर शिकायतों के लिए नामित नोडल अधिकारी हैं। पीआईडीपीआई/व्हिसल ब्लोअर तंत्र के महत्व के बारे में कर्मचारियों और नागरिकों को संवेदनशील बनाने के लिए, आपके बैंक के कर्मचारियों द्वारा लोगों को शिक्षित करने और धोखाधड़ी/भ्रष्टाचार की घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए फेसबुक, यूट्यूब, ट्विटर आदि जैसे सोशल मीडिया हैंडल पर प्रसार के लिए पीआईडीपीआई और भ्रष्टाचार पर लघु वीडियो फिल्म तैयार की गई है।

कुल 02 फिल्में तैयार की गई हैं जिन्हें वीएडब्ल्यू-2022 के दौरान लॉन्च किया गया। एक विकसित राष्ट्र के लिए भ्रष्टाचार मुक्त भारत पर बनी एनिमेशन फिल्म में प्रौद्योगिकी और उन्नति के उपयोग को प्रभावी उपकरण के रूप में दिखाया गया था।

सभी स्तरों पर निरंतर सतर्कता की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए धोखाधड़ी, रिश्वतखोरी, भ्रष्टाचार, अधिकार का दुरुपयोग, निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाओं का पालन न करने जैसे आंतरिक / बाहरी खतरों से आपके बैंक की सुरक्षा करने के लिए 'सहभागी सतर्कता' नामक योजना बनाई गई है। योजना को लोकप्रिय बनाने के लिए, सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान और शाखाओं में निवारक सतर्कता यात्राओं के दौरान जागरूकता पैदा की जाती है।

सतर्कता निवारक यात्राओं में सतर्कता अधिकारियों द्वारा शाखाओं का अचानक दौरा किया जाता है, जिसका उद्देश्य समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं का पालन करने के महत्व के बारे में कर्मचारियों को जागरूक करना है। वित्त वर्ष 2022-23 में 9071 दौरे किए गए।

पीवीवी के अलावा, आपके बैंक द्वारा एक ऑफसाइट निगरानी प्रणाली अपनाई जाती है जो असामान्य लेनदेन अनियमितताओं आदि का पता लगाने में मदद करती है एवं सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करती है। वर्ष के दौरान, ऑफ-साइट निगरानी के तहत 232284 अलर्ट जारी किए गए थे, जिनकी समय पर उचित कार्रवाई और बंद करने के लिए सीवीओ द्वारा त्रैमासिक ज़ेडवीसी बैठकों के दौरान समीक्षा की गयी।

वर्ष के दौरान, आपके बैंक में प्रक्रियाओं और प्रणालियों को सुव्यवस्थित करने के लिए सतर्कता विभाग द्वारा सुझाए गए संबंधित विभागों में विभिन्न प्रणालीगत सुधार किए गए हैं. विभिन्न वैधानिक और नियामक निकायों (सीवीसी, आरबीआई, एमओएफ, सीबीआई आदि) द्वारा मांग किए जाने पर नियमित रूप से प्रेषित किए जाते हैं, ताकि वे हमारे सतर्कता मामलों और भ्रष्टाचार विरोधी कार्यों पर सामान्य जांच और पर्यवेक्षण कर सकें. सीवीसी के निर्देशों के अनुपालन में, हमारा बैंक संगठन के अंदर और बाहर ग्रामीण आबादी सहित देश के कर्मचारियों, बच्चों, युवाओं, अन्य नागरिकों के बीच जागरूकता फैलाने के उद्देश्य से कई गतिविधियों को निष्पादित करके हर साल अक्टूबर-नवंबर के दौरान सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाता है. हमारे बैंक में केंद्रीय सतर्कता आयोग की सलाह के अनुसार इस वर्ष सतर्कता जागरूकता सप्ताह-2022 के पूर्व-उद्घाटन समारोह में पूर्ववर्ती गतिविधियां आयोजित की गयी.

इस वर्ष की थीम - "विकसित राष्ट्र के लिए भ्रष्टाचार मुक्त भारत" पर सतर्कता जागरूकता सप्ताह, दिनांक 31 अक्टूबर से 06 नवंबर, 2022 तक आयोजित किया गया और इस दौरान हमारे बैंक के कर्मचारियों के साथ-साथ 9.34 लाख नागरिकों ने ऑनलाइन के माध्यम से सत्यनिष्ठा शपथ लिया और सतर्कता अधिकारियों द्वारा आजादी का अमृत महोत्सव के तहत भारत सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त स्वतंत्रता सेनानियों के जन्म स्थानों का दौरा करने के साथ-साथ 17938 आउटरीच गतिविधियों का आयोजन भी किया गया. सतर्कता जागरूकता सप्ताह-2022 के दौरान शीर्ष कार्यपालकगण के साथ बोर्डरूम में आयोजित कार्यक्रम में केंद्रीय सतर्कता आयुक्त-श्री सुरेश एन पटेल, ने सम्मिलित होकर कार्यक्रम की गरिमा बढ़ाई और सभी का मार्गदर्शन किया.

हमारे कर्मचारियों के ज्ञान संवर्धन के लिए, हमने सतर्कता नियमावली, खरीद, अनुशासनात्मक कार्रवाई और बैंक दिशानिर्देशों पर चार लघु शृंखलाओं का अनावरण किया. आम नागरिकों/छात्रों में भ्रष्टाचार, नैतिकता आदि के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए सीवीसी ने हमारे बैंक के सहयोग से हिंदी और अंग्रेजी में एक कार्टून बुकलेट भी प्रकाशित की है.

अखिल भारतीय स्तर पर सतर्कता जागरूकता सप्ताह से संबंधित विभिन्न व्याख्यानों का आयोजन किया गया. सीवीओ श्री उमेश कुमार सिंह के एक विशेष रेडियो साक्षात्कार को "पते की बात" शीर्षक के साथ पीआईडीपीआई और सतर्कता जागरूकता सप्ताह के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए रेड एफएम पर भी प्रसारित किया गया है.

अखिल भारतीय स्तर पर सभी (कर्मचारियों के साथ-साथ आम जनता) के लिए पीआईडीपीआई पर ऑनलाइन क्विज़ आयोजित की गई थी जिसमें ऑटोमेटेड सर्टिफिकेट जनरेशन और बच्चों / छात्रों के लिए नैतिक मूल्यों पर लघु कथाओं वाली पुस्तक डाउनलोड करने की सुविधा भी थी.

'आजादी का अमृत महोत्सव' से प्रेरणा लेते हुए, गुमनाम स्वतंत्रता सेनानियों के जन्म स्थानों की पहचान की गई और सतर्कता विभाग, केंद्रीय कार्यालय के अधिकारियों द्वारा भारतीय स्वतंत्रता में उनके योगदान को याद करते हुए और भ्रष्टाचार के खिलाफ लड़ने और भारत को भ्रष्टाचार मुक्त विकसित राष्ट्र बनाने के उनके प्रयासों से प्रेरणा लेते हुए ऐसे स्थानों का दौरा किया गया.. हमारे देश की आजादी में अहम योगदान देने वाले इन वीरों के सम्मान में एक फिल्म भी रिलीज की गई.

इस वर्ष हमारे बैंक ने सतर्कता जागरूकता सप्ताह समारोह के दौरान माननीय श्री सुरेश एन पटेल, तत्कालीन सीवीसी की उपस्थिति में इस वर्ष की थीम - "विकसित राष्ट्र के लिए भ्रष्टाचार मुक्त भारत" पर एक समर्पित गीत जारी किया है. गाने की परिकल्पना, रचना और गायन बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा किया गया था. नीचे से ऊपर तक कुल 1,000 कर्मचारियों ने गीत में भाग लिया, भारत को एक भ्रष्टाचार मुक्त राष्ट्र बनाने के लिए अपने विचारों का संकल्प लिया. गीत को व्यापक प्रचार और प्रशंसा मिली.

31.03.2023 तक कर्मचारियों की कुल संख्या 75594 की तुलना में, लंबित सतर्कता मामलों की संख्या 293 अर्थात 0.38% है. वर्ष के दौरान, विभाग को 1105 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से पिछले वर्ष से संबंधित 27 शिकायतों सहित 1098 शिकायतों का निपटारा किया जा चुका है. वर्ष के दौरान, 83 मामलों में जांच के आदेश दिए गए और 92 मामलों में रिपोर्ट प्राप्त हुई है, जिसमें पिछले वर्ष से संबंधित 14 जांच रिपोर्ट शामिल हैं. 05 मामलों में जांच रिपोर्ट का इंतजार है जो 03 महीने से कम पुराने हैं. जांच पूरी करने और सतर्कता विभाग को जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए टीएटी 90 दिनों के बेंचमार्क के मुकाबले 57 दिनों का था.

एक नई पहल सतर्कता बोध सूचकांक (वीपीआई) शुरू किया गया है जो क्षेत्र महाप्रबंधकों/ क्षेत्र प्रमुखों को क्षेत्रीय सतर्कता समिति की बैठकों में 10 चयनित मापदंडों की समीक्षा के आधार पर बैंक के उपलब्ध निवारक सतर्कता उपकरणों के कार्यान्वयन के स्तर और प्रभावशीलता का आकलन तिमाही आधार पर करने में सक्षम करेगा. बैंक की अनुपालन संस्कृति में काफी सुधार हुआ है जो इस तथ्य से स्पष्ट है कि लॉन्च के समय बैंक का कुल वीपीआई स्कोर 67.31% था और अब यह बढ़कर 97.91% हो गया है.

यूनियन रिफॉर्मेशन - आपके बैंक में व्यावसायिक नैतिकता को विकसित करने और दंडित कर्मचारियों को मुख्यधारा की बैंकिंग में फिर से जोड़ने के लिए एक परियोजना शुरू की गई है। यह परियोजना सकारात्मक सजा की अवधारणा पर काम करती है जिसमें निवारकों की नियुक्ति शामिल है ताकि अवांछित घटना से बचा जा सके। इसके अलावा दंडित कर्मचारियों के मामले में, परामर्श और प्रशिक्षण पाठ्यक्रम का हिस्सा है, जो उन्हें कार्यस्थल पर खुद को फिर से स्थापित करने में मदद करेगा और साथ ही भविष्य में ऐसी किसी भी चूक की पुनरावृत्ति को कम करेगा।

30 अवसर

30.1 अखिल भारतीय उपस्थिति: सामामेलन के बाद, आपका बैंक कुल कारोबार के मामले में चौथे और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच नेटवर्क के मामले में चौथे सबसे बड़े बैंक के रूप में उभरा है। सभी राज्यों एवं संघ राज्य क्षेत्र में आपके बैंक के पास 8870 शाखाओं और 10800 से अधिक एटीएम का नेटवर्क, 17600 बैंकिंग मित्र पॉइंट है, जिसमें 75594 से अधिक कर्मचारी हैं और 155 मिलियन से अधिक ग्राहक है।

30.2 मजबूत संगठन संरचना: केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्रों (सीपीसी) में प्रसंस्करण के स्थानांतरण के कारण केंद्रीकृत प्रसंस्करण कक्षों के निर्माण ने ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित किया है और शाखाओं द्वारा लीड में वृद्धि हुई है। इसके अलावा, क्षेत्रीय कार्यालय संग्रह केंद्रों (आरसीओसी)/फुट ऑन स्ट्रीट (एफओएस) द्वारा समर्थित आरओ और समर्पित वसूली शाखाओं में समर्पित निगरानी टीमों ने तनाव कम करने और वसूली में सुधार करने में बैंक की सहायता की है। सोर्सिंग के मोर्चे पर, बैंक ने एनालिटिक्स-आधारित लीड बनाना शुरू कर दिया है और हमारी सहायक कंपनी, यूबीआई सर्विसेज लिमिटेड (यूबीआईएसएल) की सेवाओं का दायरा बढ़ा दिया है और फिनटेक के साथ गठजोड़ किया है।

30.3 डिजिटलीकरण: जेनजी से उद्योगों के कारोबार में वृद्धि की उम्मीद है। उनमें 1.8 बिलियन लोग शामिल हैं जो 2030 तक वैश्विक आबादी का 24% हिस्सा बनाते हैं। इसने इस पीढ़ी के बीच सहज बैंकिंग की पेशकश करने के लिए डिजिटलीकरण की ओर बैंक का ध्यान केंद्रित किया है जो स्मार्टफोन और डिजिटल माध्यमों पर अपने वित्तीय इंटरैक्शन और लेनदेन के लिए प्रमुखता से निर्भर करता है। डिजिटलीकरण के मोर्चे पर, रिटेल, कृषि और एमएसएमई (रैम) सेगमेंट के लिए विभिन्न स्ट्रेट-थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) यात्राएं शुरू की गई हैं। बैंक ने अपनी विश्लेषणात्मक और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं, डिजिटल परिवर्तन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अगली पीढ़ी के डेटा रिपॉजिटरी समाधान (डेटा लेक) स्थापित करने की परिकल्पना की है। डेटा लेक वर्तमान और भविष्य की जरूरतों को पूरा करने और उन्नत एनालिटिक्स, डीप

लर्निंग एल्गोरिदम और रियल टाइम डिसीजन एनालिटिक्स का समर्थन करने के लिए विविध स्रोतों से बहु-संरचित डेटा संग्रहीत कर सकता है।

30.4 सरकारी पहल: बेहतर बुनियादी ढांचे के निर्माण पर सरकार का ध्यान, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, बिजली और पानी की आपूर्ति वाले घरों की संख्या में वृद्धि होगी, दूरसंचार और गैस कनेक्शन की अधिक मांग बढ़ेगी, और परिणामस्वरूप में भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) उपयोगकर्ता के ग्राहक आधार में वृद्धि होगी।

30.5 वित्तीय सेवाओं की कम पैठ: जैसे-जैसे देश की प्रति व्यक्ति औसत आय बढ़ती है, वित्तीय सेवाओं की पैठ में और वृद्धि हो सकती है। भारत में विशेष रूप से धन प्रबंधन, भुगतान, बीमा और पेंशन उत्पादों में वित्तीय उत्पादों की पैठ बढ़ाने की काफी संभावनाएं हैं। समृद्ध शाखा नेटवर्क उपस्थिति और डिजिटल पेशकश वाले बैंक ग्राहकों की वित्तीय जरूरतों को समग्र रूप से पूरा करने में मदद कर सकते हैं।

30.6 उच्च बाजार हिस्सेदारी: अखिल भारत में उपस्थिति के साथ देश में 5 वां सबसे बड़ा पीएसबी होने के नाते, अधिकांश भारतीय राज्यों में बैंक की बहुत मजबूत बाजार हिस्सेदारी है। वर्ष-दर-वर्ष आधार पर दिसंबर, 22 को समाप्त तिमाही के दौरान, आपके बैंक ने कुल कारोबार (52 बीपीएस), जमा (41 बीपीएस) और क्रेडिट (64 बीपीएस) में पीएसबी में अपनी हिस्सेदारी में सुधार किया है। आगे चलकर हिस्सेदारी में लगातार सुधार काफी चुनौतीपूर्ण है। इसलिए, बैंक ने प्रोजेक्ट पावर शुरू करने का फैसला किया है, जो मजबूत विपणन के माध्यम से उन्नत प्रचार और विज्ञापन, आउटरीच और ग्राहक कनेक्ट का प्रतिनिधित्व करता है, कर्मचारियों को सशक्त बनाने के लिए मानव संसाधन पहल और उत्पादों और प्रक्रियाओं के पुनर्निर्माण के लिए प्रत्येक क्षेत्र में एक आकांक्षी जिले का चयन करके निरंतर आधार पर अपने हिस्सेदारी में सुधार करने की दृष्टि से, बैंक चयनित जिले में उपलब्ध अवसर को कारोबार में बदलने पर ध्यान केंद्रित करेगा।

30.7 विकास की स्थिरता और गुंजाइश या आगे सुधार: वित्त वर्ष 2023 की तीसरी तिमाही के लिए बढ़ी हुई पहुंच और सेवा उत्कृष्टता (ईज) सूचकांक के अनुसार, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया वर्तमान में पहले स्थान पर है। हमारे बैंक का सकाल एनपीए 369 आधार अंकों (बीपीएस) की तेजी से घटकर 7.93% हो गया। निवल एनपीए 195 बीपीएस वर्ष दर वर्ष से घटकर 2.14% हो गया। प्रावधान कवरेज अनुपात पीसीआर 88.50% रहा। बैंक ने "आधुनिक प्रौद्योगिकी क्षमताओं" और "कर्मचारी विकास और शासन", "डिजिटल रूप से सक्षम ग्राहक पेशकश", "बिग डेटा और एनालिटिक्स" जैसे विभिन्न विषयों के तहत बेंचमार्क सेट किया है। हालांकि, बैंक को विकास की स्थिरता पर ध्यान देने की

आवश्यकता है और परिचालन के सभी क्षेत्रों में निरंतर विकास की गुंजाइश खोजने के लिए विकसित होने की आवश्यकता है।

30.8 कुशल और विविधता पूर्ण कार्यबल: आपके बैंक के पास सबसे युवा कार्यबल है, जिसकी औसत आयु 40 वर्ष से कम है। अपेक्षाकृत युवा कार्यबल बैंक को डिजिटल प्रेमी बैंक की ओर परिवर्तन में मदद करेगा। युवाओं के कौशल को बढ़ाने और चयनित नौकरी में विशेषज्ञता बनाने के लिए नीतिगत बदलाव प्रचलन में हैं। इसके अलावा, महिला कार्यबल में पात्र उम्मीदवारों द्वारा पदोन्नति प्रक्रिया में अधिक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए महिला केंद्रित लाभ मौजूद हैं।

31 जोखिम

31.1 कड़ी प्रतिस्पर्धा: वित्त वर्ष 2023-24 की पहली छमाही के लिए ब्याज दरें अधिक रह सकती हैं और देनदारियों के लिए प्रतिस्पर्धा कठिन होगी। सभी प्रमुख बैंक बैंकिंग उद्योग द्वारा जुटाई गई वृद्धिशील जमा राशि का अधिक हिस्सा प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित करेंगे। सरकार ने परिवारों से बचत के उच्च प्रवाह को आकर्षित करने के लिए छोटी बचत पर ब्याज भी बढ़ाया है। भले ही वैश्विक बैंकिंग पतन का प्रभाव भारत में सीमित हो सकता है, विश्व स्तर पर संकट का प्रसार भारत और अन्य उभरते बाजारों में पूंजी प्रवाह को बाधित कर सकता है। यह संभावित रूप से भारतीय अर्थव्यवस्था के साथ-साथ पूंजी प्रवाह पर निर्भर अन्य अर्थव्यवस्थाओं पर भी नकारात्मक प्रभाव डाल सकता है।

31.2 अनिश्चित कारोबारी माहौल: वैश्विक स्तर पर चिंता यह है कि कई क्षेत्रों में अपेक्षाकृत तंग आर्थिक माहौल के कारण मुख्य मुद्रास्फीति स्थिर रह सकती है और कीमतों में वृद्धि हो सकती है, यह केंद्रीय बैंकों पर अभूतपूर्व दबाव डाल रहा है। भारत में बैंकों ने वित्त वर्ष 2022-23 में महामारी के अर्थव्यवस्था को बुरी तरह प्रभावित करने के बाद काफी अच्छा कार्य निष्पादन किया है। खराब ऋणों की वसूली, बेहतर मुनाफा कमाना, उच्च प्रावधान रखने के मामले में सार्वजनिक और निजी दोनों क्षेत्र के बैंकों में सकारात्मक लक्षण देखे गए हैं। आगे बढ़ते हुए, घरेलू बचत/उपभोग पर उच्च मुद्रास्फीति का प्रभाव और दोषपूर्ण उधारकर्ताओं पर ब्याज दरों और सेवा लागत में वृद्धि का प्रभाव जोखिम बना रहेगा।

31.3 एनपीए स्तरों में वृद्धि: खुदरा और एमएसएमई क्षेत्र को महामारी के दौरान दी गई ऋण स्थगन 2023-24 के दौरान समाप्त हो जाएगी, और इससे एनपीए के स्तर में वृद्धि की संभावना है क्योंकि कई छोटी

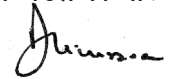
और मध्यम व्यावसायिक इकाइयां महामारी के बाद में गति हासिल करने में विफल रही हैं। हाल के दिनों में, रिज़र्व बैंक द्वारा ब्याज दर में वृद्धि के कारण बैंकों द्वारा ऋण उत्पादों का मूल्य निर्धारण उच्च स्तर पर था। साथ ही, अर्थव्यवस्था में मुद्रास्फीति का दबाव एक खतरे के रूप में बना हुआ है। इसलिए, उपभोक्ता अपने ऋण खातों के भुगतान में देरी कर सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप बैंकों की बही में दबाव बढ़ सकता है।

32 संभावना

32.1 वैश्विक आर्थिक अनिश्चितता को बढ़ाने के लिए परस्पर जुड़े हुए महामारी और भू-राजनीतिक संघर्ष की प्रतिकूल हवा के बावजूद वर्ष 2022-23 भारत की अर्थव्यवस्था के लिए पुनरुत्थान का वर्ष था। जीडीपी द्वारा भारतीय अर्थव्यवस्था पांचवीं सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बन गई है। मध्यम चालू खाता घाटा, मुद्रास्फीति के दबाव में कमी, और बैंकिंग प्रणाली में लचीलेपन में सुधार के रूप में व्यापक आर्थिक स्थिरता में सुधार से संभावना को और मजबूत करने की उम्मीद है। ये फंडामेंटल वित्तीय वर्ष 2023-24 के लिए विश्व बैंक के 6.3% और एशियाई विकास बैंक (एडीबी) के अनुमान के 6.4% के अनुमानों का समर्थन करते हैं। ग्रामीण मांग में सुधार, बुनियादी ढांचे पर खर्च पर सरकार का जोर, कॉर्पोरेट निवेश में बहाली, स्वस्थ बैंक ऋण और कमोडिटी की कीमतों में कमी से वृद्धि संख्या को और समर्थन मिलेगा। विकास के लिए नकारात्मक जोखिमों में लंबे समय तक भू-राजनीतिक तनाव, कड़ी वैश्विक वित्तीय स्थिति, वैश्विक वित्तीय बाजार में उतार-चढ़ाव और बाहरी मांग में कमी शामिल हैं।

32.2 लचीली आर्थिक गतिविधियों के कारण बैंक ऋण में तेजी रही। हालांकि उच्चतम वृद्धि संख्या में कुछ सुधार की उम्मीद है, वित्त वर्ष 2023-24 में ऋण वृद्धि डबल डिजिट में रहने की उम्मीद है, इसके बाद डिपॉजिट इनफ्लो बना रहेगा। मुद्रास्फीति के लक्ष्य स्तर से नीचे आने के साथ, आरबीआई ने सतर्क रहते हुए दरों में वृद्धि पर रोक लगा दी है, जिससे घरेलू वित्तीय बाजारों पर वैश्विक मंदी के प्रभाव को कम करते हुए भारत की संभावनाओं को मजबूत किया गया है।

कृते एवं निदेशक मंडल की ओर से



(श्रीनिवासन वरदराजन)

स्थान: मुंबई

दिनांक : 23.06.2023

अध्यक्ष