अध्यक्ष का संदेश

हमारी डिजिटल यात्रा में हमने भविष्य हेतु तकनीकी नवाचारों को निरंतर अपनाते हुए ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि की है, संसाधनों का इष्टतम उपयोग और हमारे 21 मिलीयन से अधिक ग्राहकों को 350+ डिजिटल बैंकिंग सेवाएं प्रदान की हैं.—

श्रीनिवासन वरदराजन
अध्यक्ष

प्रिय शेयरधारकों,

हमारी प्रथम एकीकृत वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए मुझे बेहद खुशी हो रही है, जो पारदर्शिता एवं संवहनीयता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता में एक महत्वपूर्ण प्रगति है. यह रिपोर्ट बैंक के वित्तीय डेटा के साथ-साथ हमारी सामाजिक, पर्यावरण और सुशासन पहलों का विवरण देती है. इस प्रकार, यह वित्तीय सेवाओं के परिदृश्य, हमारे समाज और पर्यावरण में हमारे योगदान की समग्र तस्वीर प्रदान करता है. एकीकृत रिपोर्टिंग की दिशा में हमारा कदम ईएसजी प्रथाओं को हमारी मुख्य कारोबारी कार्यनीतियों में शामिल करने के हमारे दृढ़ संकल्प को दर्शाता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि हम न केवल अपने शेयरधारकों के लिए, बल्कि अपने ग्राहकों, कर्मचारियों, समुदायों और पर्यावरण के लिए भी स्थायी मूल्य बनाते हैं. आपका निरंतर विश्वास जिम्मेदार बैंकिंग और समावेशी विकास की हमारी खोज को प्रेरित करता है.

वैश्विक परिवेश में महत्वपूर्ण चुनौतियों के बावजूद, वित्तीय वर्ष 2023 में भारत में आर्थिक गतिविधियों में निरंतर सुधार देखा गया है.वित्तीय वर्ष 2022-23 के लिए समग्र आर्थिक वृद्धि 7.2 प्रतिशत पर सुदृढ़ बनी हुई है, और इसे सरकार के पूंजीगत व्यय एवं निजी खपत द्वारा सुदृढ़ निवेश गतिविधि से बल मिला.तथापि, वित्त वर्ष 22-23 में मुद्रास्फीति लगभग 6.7 प्रतिशत के औसत के साथ उच्च बनी रही और वित्तीय वर्ष के अंत तक इसमें कमी आनी शुरू हो गई. आगे, बाह्य मांग में कमी, अल-नीनो स्थिति के विकास और परिवर्तनशील वैश्विक वित्तीय स्थितियों सहित कारकों के संयोजन के कारण चालू वित्तीय वर्ष 23-24 में वृद्धि थोड़ी मंद होने की उम्मीद है.विकास में कमी के बावजूद, भारत को विश्व की प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं में सबसे तेजी से बढ़ने की उम्मीद है.

विगत कुछ वर्षों में, भारतीय बैंकिंग उद्योग ने महत्वपूर्ण परिवर्तन देखे हैं, जैसे कि यूपीआई के नेतृत्व वाले डिजिटल भुगतान में अचानक वृद्धि, सार्वजनिक भुगतान बुनियादी ढांचे का सार्थक विस्तार, नवोदित फिनटेक इको सिस्टम और उपभोक्ता व्यवहार में प्रौद्योगिकी के नेतृत्व वाले बदलाव. विगत पांच वर्षों में पीएसयू बैंकों के बीच हुए एकीकरण के पश्चात, अब हम सबसे बड़ी हाउसिंग फाइनेंस कंपनी का अपने समूह के एक बैंक के साथ विलय देख रहे हैं, जिससे दिग्गज बैंकिंग का निर्माण हो रहा है. जैसे-जैसे समेकन अधिक गति पकड़ता है, आने वाले वर्षों में भारत के शीर्ष 5 बैंकों के पास भारतीय बैंकिंग प्रणाली में बहुमत बाजार हिस्सेदारी देखना अकल्पनीय नहीं है. बड़े, मजबूत और कुशल बैंकों के निर्माण से बैंकिंग प्रणाली और अधिक मजबूत होगी और सभी हितधारकों को बड़े पैमाने पर लाभ भी होगा. ग्राहकों को बेहतर उत्पादों और उच्च प्रौद्योगिकी निवेश द्वारा सक्षम निर्बाध सेवा के माध्यम से इस तरह के एकीकरण से लाभ होने की संभावना है. बड़े बैंक भी तेजी से बढ़ती भारतीय अर्थव्यवस्था की जरूरतों को अधिक कुशल तरीके से पूरा करने में सक्षम होंगे. आपका बैंक आंध्रा बैंक और कॉर्पोरेशन बैंक को अपने में विलय करने वाले समामेलन बैंकों में से एक है. यह भारतीय बैंकिंग प्रणाली में

समामेलन के लाभार्थियों में से अच्छी स्थिति में है और आने वाले अवसरों को भुनाने के लिए सभी आवश्यक निवेश करेगा.

वित्तीय वर्ष 2023 के दौरान, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने सराहनीय वित्तीय कार्यनिष्पादन किया है.हमने प्रमुख वित्तीय संकेतकों में महत्वपूर्ण वृद्धि दर्ज की है, जो हमारी स्वीकार्यता और विवेकपूर्ण कारोबारी निर्णय लेने की क्षमता को दर्शाता है.हमारे लाभ में मजबूत वृद्धि, एक स्वस्थ पूंजी पर्याप्तता अनुपात, और डिजिटलीकरण और डिलीजेंट जोखिम प्रबंधन प्रथाओं पर ध्यान देने के साथ-साथ आस्ति गुणवत्ता में पर्याप्त सुधार से हमारे हितधारकों को आकर्षक रिटर्न सुनिश्चित हुआ है.बैंक तीव्र गति से 'भविष्य के लिए तैयार' क्षमताओं का निर्माण भी कर रहा है. स्वर्ण ऋण, शिक्षा ऋण, चालू और वेतन खाते, नकदी प्रबंधन, संव्यवहार और धोखाधड़ी अनुश्रवण आदि के लिए विशेष वर्टिकल का निर्माण, विशिष्ट उत्पादों/सेवाएं पर समर्पित रूप में ध्यान केंद्रित करने की अनुमति देता है, जिससे बेहतर ग्राहक मूल्य और बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान किया जाता है. बैंक ने समयबद्ध तरीके से सुधारात्मक कार्रवाई और प्रभावी अनुश्रवण सुनिश्चित करने के लिए ऋण और संव्यवहार अनुश्रवण, धोखाधड़ी का पता लगाने और डेटा माइनिंग में अपनी प्रक्रियाओं को मजबूत किया है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में, ग्राहक प्रसन्नता हमारे हर कार्य के केंद्र में रहती है. 155 मिलियन से अधिक ग्राहक आधार के साथ, हम अपने ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों को समझने और उन्हें पूरा करने पर अत्यधिक महत्व देते हैं. 8,580 शाखाओं और 10,835 एटीएम, डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म और अन्य ग्राहक संपर्क बिंदुओं के हमारे व्यापक नेटवर्क के माध्यम से, हमने बेहतर सेवाएं, अनुकूलित वित्तीय समाधान और एक असाधारण बैंकिंग अनुभव प्रदान करने का प्रयास किया है.

प्रौद्योगिकी हमारे कार्य करने के तरीके को फिर से परिभाषित कर रही है, और हम आगे रहने के लिए नवाचार और डिजिटलीकरण को अपनाने के लिए प्रतिबद्ध हैं. हमें अपनी डिजिटल यात्रा में हुई प्रगति पर गर्व है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ी है और जुड़ाव मजबूत हुआ है. डिजिटलीकरण पर इस फोकस ने हमारे शेयरधारकों के लिए हमें आंतरिक प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने, लागत कम करने और संसाधन आबंटन को अनुकूल करने, मूल्य बनाने की अनुमति प्रदान की है. हमारे व्योम प्लेटफॉर्म पर अब 21 मिलियन से अधिक ग्राहक पंजीकृत हैं और डिजिटल रूप से 200+ बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच प्रदान करते हैं, जिसमें उधार, जमा, भुगतान और बहुत कुछ शामिल है. इसके साथ ही, बैंक ने आस्ति एवं देयता उत्पाद शृंखला दोनों को कवर करते हुए 20+ डिजिटल यात्राएं शुरू की हैं. हमने एक सीआरएम प्रणाली कार्यान्वित की है जो ग्राहक को 360 डिग्री कुशल एवं प्रभावी ग्राहक सेवा के लिए एक डिजिटल संपर्क केंद्र के रूप में सक्षम बनाती है. ये पहल वैयक्तिक और सक्रिय सेवा की सुविधा प्रदान करेगी, जिससे ग्राहकों की संतुष्टि, वफादारी और प्रतिधारण में वृद्धि होगी. जैसा कि हम भविष्य की ओर देखते हैं, हम बैंकिंग क्षेत्र की लगातार बदलती गतिशीलता को सफलतापूर्वक नेविगेट करने प्रति आश्वस्त हैं.

इसके अतिरिक्त, हमारा दृढ़ विश्वास है कि एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में, सतत विकास में योगदान देना और पर्यावरणीय एवं सामाजिक चुनौतियों का समाधान करना हमारा कर्तव्य है. हमारे बैंक ने वैश्विक स्थिरता लक्ष्यों के अनुरूप, हमारी कारोबारी कार्यनीतियों में पर्यावरण, सामाजिक और सुशासन (ईएसजी) प्रथाओं को एकीकृत किया है. हमने नवीकरणीय ऊर्जा, पर्यावरण संरक्षण, शिक्षा, स्वास्थ्य देखभाल और सामुदायिक विकास से संबंधित पहलों का समर्थन किया है. कॉर्पोरेट सुशासन और पारदर्शिता के उच्चतम मानकों को बनाए रखना हमारे लिए सबसे महत्वपूर्ण है. हमने लागू कानूनों, विनियमों और नैतिक मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करते हुए अपने सुशासन ढांचे को मजबूत करना जारी रखा है. हितधारकों के साथ हमारा जुड़ाव हमारे कार्यनीतिक निर्णयों को आकार देने और विश्वास एवं पारस्परिक लाभ पर आधारित टिकाऊ संबंधों को बढ़ावा देने में सहायक रहा है.

अपने सम्मानित ग्राहकों और शेयरधारकों को उनके अविचल विश्वास एवं समर्थन के लिए आभार प्रकट करते हैं जो 75000+ के जनबल और सामुदायिक विकास के नवीकरणीय उर्जा पहल से संभव हुआ है।

मैं अपने समर्पित 75,500+ कर्मचारियों के प्रति अपनी हार्दिक कृतज्ञता व्यक्त करना चाहता हूं जिनके अथक प्रयास और प्रतिबद्धता बैंक की सफलता के पीछे प्रेरक शक्ति के रूप में रहे हैं. मैं अपने मूल्यवान ग्राहकों के निरंतर विश्वास और समर्थन के लिए उनकी सराहना करता हूं. मैं अपने सम्मानित शेयरधारकों को हमारे बैंक के दृष्टिकोण में उनके अटूट विश्वास और भरोसे के लिए भी धन्यवाद देना चाहता हूं.

अंत में, मुझे वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान हमारे बैंक की उपलब्धियों पर गर्व है. हमने बदलते परिचालन कारोबारी माहौल में विकास, लचीलापन, नवाचार और सामाजिक एवं पर्यावरणीय जागरूकता का प्रदर्शन किया है. भविष्य में भी, हम ग्राहक मूल्य बढ़ाने, तकनीकी प्रगति को अपनाने और हमारे देश की सामाजिक-आर्थिक प्रगति में योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध हैं.

शुभकामनाओं सहित,

श्रीनिवासन वरदराजन
अध्यक्ष