

# बेहतर कल के लिए डिजिटल रूपांतरण

बैंकिंग डिजिटलईजेशन को अगले पायदान पर ले जाते हुए.

## DIGITAL TRANSFORMATION FOR TOMORROW

Taking banking digitisation to the next level.

हम यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को एक बैंक से कहीं अधिक बनाना चाहते हैं: हम डिजिटल रूप से अग्रगामी बैंक बनना चाहते हैं. हम बैंकिंग प्रक्रियाओं और सेवाओं की पूरी शृंखला में डिजिटलीकरण को लागू करने के मामले में बैंकिंग उद्योग में अग्रणी बनना चाहते हैं.

हम, भविष्य का बैंक बनने के लिए अपनी मूल तकनीकों के आधुनिकीकरण की सुनियोजित राह पर चल रहे हैं. इसकी शुरुआत इस एहसास के साथ हुई कि हम सिर्फ एक बैंक ही नहीं हैं, बल्कि एक प्रौद्योगिकी कंपनी भी हैं. आज, हम अपने सभी उत्पादों और सेवाओं के डिजिटलीकरण में सर्वश्रेष्ठ प्रयासों का कार्यान्वयन करते हुए इसे सीधे अपने पी एंड एल से जोड़ने का इरादा रखते हैं. हम डिजिटल सेगमेंट और पारंपरिक सेगमेंट के आधार पर अपने कारोबार का ध्यानपूर्वक वर्गीकरण कर रहे हैं, जिससे हम समग्र कारोबार के उचित केंद्रों में डिजिटल व्यवहार अपनाने में तेजी ला रहे हैं. परिणाम मूर्त और आशाजनक हैं: हम आसानी से देख सकते हैं कि पारंपरिक ग्राहकों की तुलना में डिजिटल ग्राहकों की प्रति ग्राहक आय और लागत-से-आय अनुपात बहुत अधिक है. जिससे हमें अधिक उत्पादक और कुशल बैंक बनने की क्षमता प्राप्त होती है. हम अपनी मानसिकता और संगठनात्मक संस्कृति के मामले में भी मूल रूप से डिजिटल बन रहे हैं. इसमें प्रत्येक परिवर्तन के एजेंडे के लिए हमारे कर्मचारियों को शिक्षित करना और ग्राहक यात्रा का अभिग्रहण शामिल है, ताकि यह समझा जा सके कि हमारे ग्राहक वास्तव में हमारे अनुप्रयोगों का अनुभव कैसे करेंगे.

पिछले कुछ वर्षों में, हम आस्तियों पर प्रतिलाभ बढ़ाने के लिए कई प्रयास कर रहे हैं. हर मोड़ पर, हमने हमेशा बैंक के ऋण प्रदर्शन, लाभप्रदता, आस्ति गुणवत्ता और पूंजी निर्माण की गति में सुधार के लिए उद्योग उत्कृष्टता के मानकों को पार करने की कोशिश की है. नवोन्मेषिता, ग्राहक सेवा और मूल्य निर्माण पर निरंतर ध्यान केंद्रित करना हमारी प्रमुख रणनीति है, जो हमें एक डिजिटल-फॉरवर्ड बैंक बनाती है. हम अपने कर्मचारियों और प्रौद्योगिकी के माध्यम से अपने भविष्य के विकास का निर्माण करते हुए, अपनी वित्तीय स्थिति को मजबूत करने की दिशा में अपनी यात्रा के लिए प्रतिबद्ध हैं.

At Union Bank of India, we want to be much more than a bank: we want to be a digital-forward bank. We want to be the vanguard of the industry in terms of embedding digitization across the full range of banking processes and services.

We are on a well-charted course for modernising our core technologies to become a bank of the future. This started by realizing that we are not just a bank, but also a technology company. Today, we intend to implement best-in-class digitalisation efforts across the board and link them directly to our P&L. We are carefully bifurcating our businesses that lend themselves to the digital segment and the traditional segment, and are accelerating the adoption of digital behaviour at all the right nodes of our overall business. The results are tangible and promising: we can easily see that digital customers have much higher income per customer and cost-to-income ratio compared to the traditional segment – giving us the potential to be a highly productive and efficient bank. We are also becoming digital to the core in terms of our mindsets and organisational culture. This involves a deep indoctrination of our people for each change agenda, and the adoption of customer-journey thinking to understand how they would actually experience our applications.

Over the past few years, we have been doing many things to enhance our return on assets. At every turn, we have always looked to surpass industry excellence standards to improve the bank's lending performance, profitability, asset quality, and the pace of capital generation. A key strategy underpinning this is our undeterred focus on innovation, customer service, and value creation, making us a digital-forward bank. We remain committed to our journey towards strengthening our financial position, while building our future growth through our people and technology.