

मुख्य रणनीति:

अगली पीढ़ी, डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करना

कोविड-19 महामारी, हमारे ग्राहकोन्मुख कारोबार के लिए चुनौतियां लेकर आयी, ग्राहकों की शाखा में भौतिक उपस्थिति या व्यक्तिगत रूप से शाखा में आने की आवश्यकता न रहने से संबंधित वर्ष 2021 के दौरान तथा वर्ष 2022 में हमने हमारे अनेक वर्तमान ग्राहकों और उपभोक्ताओं के व्यवहार रुझान को बढ़ावा दिया. डिजिटल अपनाने की दिशा में निरंतर महत्वपूर्ण बदलाव और दिन-प्रतिदिन की जरूरतों को पूरा करने के लिए डिजिटल वित्तीय सेवाओं की मांग ने हमारे डिजिटल एजेंडे को गति दी है और डिजिटल ग्राहक और ग्राहक जुड़ाव से निर्मित नए कारोबारी मॉडल बनाने पर ध्यान केंद्रित किया है.

हमारी मुख्य प्राथमिकताओं में से एक अगली पीढ़ी को, डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है ताकि हम प्रतिस्पर्धी बने रहें और अपने सामाजिक दायित्वों को पूरा करते हुए अपने ग्राहकों को बैंकिंग तक पहुंच प्रदान कर तथा उनकी जरूरतों को पूरा करना जारी रखें. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अन्य क्षमताओं के साथ क्लाउड कंप्यूटिंग और डिजिटल लेंडिंग जैसी प्रौद्योगिकी में नवीनतम नवाचारों का लाभ उठाकर और उन्हें लागू करके अपने ग्राहकों को "डिजिटल अनुभव" प्रदान कर रहा है. आपका बैंक सुरक्षा से समझौता किए बिना नियामक मानदंडों का अनुपालन करते हुए व्यावसायिक प्रणालियों और क्लाउड-आधारित अनुप्रयोगों में उच्च कार्यनिष्पादन सुनिश्चित करने के लिए वर्तमान आईटी ढांचे को बदल रहा है. साथ ही, आपका बैंक विविध, गतिशील और जटिल वातावरण में नवाचारों के लिए नए अनुप्रयोगों के लिए एंटरप्राइज सॉल्यूशन ढांचागत व्यवहार को बढ़ावा दे रहा है.

वित्त वर्ष 2022 के दौरान, बैंक ने अगली पीढ़ी, डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए नवीनतम तकनीकी नवाचारों में ₹1,500 करोड़ से अधिक का निवेश किया है.

डिजिटल चैनलों में प्रगति

डिजिटल चैनलों में वृद्धि (आंकड़े करोड़ में)

चैनल	31.03.2021	31.03.2022	वार्षिक वृद्धि	
			वास्तविक	(%)
मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ता (करोड़ में)	1.22	1.65	0.43	35
इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता (करोड़ में)	0.68	0.73	0.05	7

हम अपने बढ़ रहे उपभोक्ताओं के कारोबार की निगरानी करना जारी रखते हैं क्योंकि आगे बढ़ने की यह प्राथमिकता है, हम उपभोक्ता मांग को पूरा करने और उनके बदलते व्यवहार पर ध्यान केंद्रित करने के साथ ही यह सुनिश्चित करते हैं कि बैंक अपने परिचालन में अधिक कुशल हो. हम इसके बारे में अपनी प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण रिपोर्ट में विस्तार से बात करते हैं.

अपने निवेशकों के लिए स्थायी दीर्घकालिक रिटर्न प्रदान करना सुनिश्चित करने के लिए बोर्ड और प्रबंधन ने एक सेवा मॉडल के संचालन के महत्व पर विचार किया है जो उपभोक्ताओं और ग्राहकों की आभारती अपेक्षाओं की पूर्ति के प्रति अनुक्रियाशील हो और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को प्रतिस्पर्धी और आज के उपभोक्ता की इच्छाओं और व्यवहार के संदर्भ में अत्यधिक प्रासंगिक बनाए रखने में सक्षम बनाता है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने हमारी परिसंपत्तियों

की गुणवत्ता के प्रबंधन और रखरखाव के लिए प्रौद्योगिकी और हमारी निगरानी क्षमताओं के उपयोग में महत्वपूर्ण भूमिका निभाना जारी रखा है. सुरक्षा प्रणालियों और सतर्कता में हमारे निवेश के बारे में प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण रिपोर्ट में पढ़ें जो धोखाधड़ी और घोटालों से सुरक्षा करता है.

इस महत्वपूर्ण प्राथमिकता को सफलतापूर्वक निभाने के लिए भविष्य कार्यबल का निर्माण अत्यंत महत्वपूर्ण होगा. हम एक विविध और समावेशी कार्यबल को आकर्षित करने, विकसित करने और बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध हैं जिसमें आवश्यक कौशल उपलब्ध हो, जैसे कि डिजिटल और प्रौद्योगिकी, और सफल होने के लिए आवश्यक क्षमता रखता है. 91 पृष्ठ पर उपलब्ध हमारी प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण रिपोर्ट हमारे प्रतिभा विकास कार्य का अधिक विवरण प्रदान करती है.



 next →


डीजिटल अभिग्रहण में की गयी प्रगति

- » 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
- » 10 लाख तक के एमएसएमई ऋण के एंड टू एंड ऑटो-नवीनीकरण को लागू करने वाला पहला पीएसबी
- » फिनेकल, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन एवं एसएमएस में बहु-भाषा लागू करने वाला पहला पीएसबी
- » 76 करोड़ से अधिक मासिक लेनदेन और 1% से कम की तकनीकी अस्वीकरण के साथ यूपीआई लेनदेनों में देश भर के बैंकों में हम तीसरे स्थान पर रहे
- » आपके बैंक को बड़े बैंकों की श्रेणी में बेस्ट क्लाउड एडॉप्शन के लिए आईबीए अवार्ड, आईडीसी इंडस्ट्री इनोवेशन अवार्ड्स 2021 और इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड 2021 के लिए रनर अप से सम्मानित किया गया.
- » हम शीघ्र ही डिजिटलीकरण में एक नई छलांग लगाने के लिए ब्लॉकचैन टेक्नोलॉजी में बैंकिंग संबंधित सेवाओं को लागू करने के लिए "इंडियन बैंक्स ब्लॉकचैन इंफ्रास्ट्रक्चर कंपनी (आईबीबीआईसी)" का हिस्सा बन गए हैं.
- » बैंक ने एनालिटिक्स सेंटर ऑफ़ एक्सीलेंस की स्थापना शुरू की है और अगले तीन वर्षों में एआई / एमएल के माध्यम से संपूर्ण बिजनेस मॉडलिंग पर बैंक की नजर है.
- » बैंक दैनिक रिपोर्ट निकालने, एटीएम समाधान और भुगतान निपटान जैसी प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए आरपीए का उपयोग करने के लिए अग्रणी आरपीए आधारित फिनटेक फर्मों के साथ साझेदारी कर रहा है.

मुख्य रणनीति:

अगली पीढ़ी को डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करना

हमारी मुख्य प्राथमिकताओं में से एक अगली पीढ़ी को डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करना है ताकि हम प्रतिस्पर्धी बने रहें और अपने सामाजिक दायित्वों को पूरा करते हुए अपने ग्राहकों को बैंकिंग तक पहुंच प्रदान करना एवं उनकी जरूरतों को पूरा करना जारी रखें।



हम बैंकिंग प्रक्रियाओं और सेवाओं की अपनी पूरी शृंखला में डिजिटलीकरण को अंतःस्थापित कर उद्योग जगत में अग्रणी बनना चाहते हैं।

ग्राहक ईज़ (उन्नत पहुंच और सेवा उत्कृष्टता)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने सक्रिय समस्या समाधान और 24/7 सेवा उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए एक समर्पित एप्लिकेशन निष्पादन निगरानी टीम की स्थापना की है। आईटी सिस्टम का औसत अपटाइम 99.90% है जो उद्योग में सर्वश्रेष्ठ के बराबर है।

फिनटेक का पैनाल

बैंक की फिनटेक नीति विशिष्ट वित्तीय सेवाओं को विकसित करने वाली कंपनियों का एक पूल बनाने के लिए फिनटेक को सूचीबद्ध करने का प्रावधान करती है। फिनटेक का सहज उपलब्ध संग्रह बैंक को कम से कम समय में आवश्यक समाधान अपनाने में मदद करता है। बाजार अध्ययन और बैंक की अपेक्षित आवश्यकताओं के आधार पर 24 फिनटेक को विभिन्न सेवा खंडों के तहत सूचीबद्ध किया गया था।

वित्त वर्ष 2022 के अंत तक, बैंक ने अगली पीढ़ी के डिजिटल उपभोक्ता वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए नवीनतम तकनीकी नवाचारों में ₹1,500 करोड़ से अधिक का निवेश किया है।

सुदृढ़ एवं लचीला बुनियादी ढांचा

वित्त वर्ष 2022 के दौरान, आपके बैंक के निजी क्लाउड को वर्तमान में 600 से अधिक वर्चुअल मशीनों को होस्ट करने के लिए विस्तारित किया गया था, जो क्लाउड पर 130 से अधिक एप्लिकेशन चला रहा है। बैंक ने 5 करोड़ से अधिक के दैनिक वित्तीय लेनदेन के लिए एक मजबूत सीबीएस ढांचा भी स्थापित किया। वर्तमान में, मासिक औसत सीबीएस लेनदेन 155 करोड़ से अधिक हैं। आपके बैंक ने एसडी-वैन समाधान भी लागू किया है, जो नेटवर्क प्रबंधन, अधिक नेटवर्क स्वचालन, सरलीकृत संचालन, परिवर्तन नियंत्रण में कमी, उन्नत सुरक्षा सुविधाओं के साथ मानकीकृत ईमेल संदेश प्रणाली के लिए एक केंद्रीकृत दृष्टिकोण प्रदान करेगा।



मुंबई में डिजिटल कॉन्क्लेव

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने हाल ही में बैंक में डिजिटल बैंक बनाने में अपनी शुरुआत को चिह्नित करने के लिए अपना पहला डिजिटल कॉन्क्लेव आयोजित किया। कॉन्क्लेव के दौरान, श्री राजकिरण रै जी, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, ने "यूनियन संभव - अवसरों की दुनिया", एक भविष्यगामी डिजिटल सक्षम रूपान्तरण परियोजना, और इसके आगामी सुपर ऐप का अनावरण किया, जिसका नाम यूनियन नेक्स्ट - डू इट योरसेल्फ है। इन डिजिटल पहलों का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को सभी क्षेत्रों में बैंकिंग करने के बेहतर तरीकों, मुख्य रूप से इसे स्वयं करें (डीआईवाई), से सशक्त बनाना है। ग्राहक अनुभव के प्राथमिक उद्देश्य (डिजाइन थिंकिंग) साथ, पांच ग्राहक-केंद्रित डिजिटल लेंडिंग (एंड टू एंड एसटीपी), पूर्व-अनुमोदित वैयक्तिक ऋण (पीएपीएल), यूनियन कैश (पेंशन ऋण), शिशु मुद्रा ऋण, एमएसएमई ऋण- ऑटो-नवीनीकरण, कृषि ऋण (केसीसी) का डिजिटल कॉन्क्लेव के दौरान ऑटो-नवीनीकरण का अनावरण किया गया, जिसमें बैंक के मोबाइल बैंकिंग पर नए डेटा-संचालित लाइव उत्पाद और सेवाएं शामिल हैं। इस आयोजन में डिजिटल एप्लिकेशन जैसे सॉफ्टपोस और सीआरएम एप्लीकेशन का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर बोलते हुए, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के एमडी और सीईओ, श्री राजकिरण रै जी ने कहा कि "संभव - अवसरों की दुनिया" और सुपर ऐप की शुरुआत के साथ, मुझे विश्वास है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया त्वरित डिजिटल परिवर्तन के माध्यम से अपने ग्राहकों को एक कारोबारी विचारधारा और उद्यम दोनों के रूप में अपनी सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करेगा।

सम्मान एवं पुरस्कार



ईज 4.0 : 21 दिसंबर की तिमाही के लिए आपके **बैंक ने थीम- तकनीक समर्थित आसान बैंकिंग की थीम- के तहत ईज 4.0 में तीसरा स्थान** हासिल किया।



यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को **बड़ी श्रेणी के बैंक में सर्वश्रेष्ठ क्लाउड एडॉप्शन** से सम्मानित किया गया था क्योंकि बैंक ने बहुत प्रारंभिक चरण में बैंकिंग के लिए आधुनिक बुनियादी ढांचा प्रदान करने और 2017 में ऑन-प्रिमाइसेस प्राइवेट क्लाउड को लागू करने में क्लाउड तकनीक की महत्वपूर्ण क्षमता को पहचाना है।



यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को बैंक की नवोन्मेष रणनीति के लिए **प्रक्रिया नवोन्मेष श्रेणी के तहत इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड 2021 में रनर अप** से सम्मानित किया गया, जो असाधारण टचपॉइंट के माध्यम से बैंकिंग के हर क्षेत्र में ग्राहक को सभी चरणों में एक बेहतर अनुभव और चुस्त सेवाएं प्रदान करने पर केंद्रित है।



यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को **परिचालन में नवोन्मेष के तहत आईडीसी इंडस्ट्री इनोवेशन अवार्ड्स, 2021** से सम्मानित किया गया क्योंकि बैंक उभरती प्रौद्योगिकियों और निरंतर नवाचारों के माध्यम से कारोबार के विकास और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ पैदा करके भविष्य का निर्माण कर रहा है।



आईबीए द्वारा जारी रैंक सूची के अनुसार, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया **वित्त वर्ष 22 की पहली तिमाही के लिए ईज 4.0 सुधार सूचकांक में 12 पीएसबी में तीसरे स्थान** पर रहा। बैंक ईज एजेंडा के तहत अनुशंसित सुधार पहलों को सक्रिय रूप से अपना रहा है, जिससे यह दिसंबर 2020 से लगातार तीन तिमाहियों के लिए दूसरे रनर अप की समग्र स्थिति को बनाए रखने में सक्षम है। बैंक ने छह विषयों में से चार मुद्दों के तहत शानदार कार्यनिष्पादन भी दर्ज किया है। बैंक को "सहक्रियात्मक परिणामों के लिए सहयोग" और "शासन और परिणाम-केंद्रित मानव संसाधन" विषयों में विजेता घोषित किया गया और "नया युग 24x7 बैंकिंग" और "प्रौद्योगिकी सक्षम बैंकिंग सुगमता" विषयों में उपविजेता का स्थान हासिल किया।