

## निदेशकों की रिपोर्ट

प्रिय शेयरधारकों,

निदेशक मण्डल को 'लेखा परीक्षित (ऑडिटेड) तुलन पत्र', 'लाभ और हानि खाता', 'नकदी प्रवाह विवरणी (कैश-फ्लो स्टेटमेंट)' और 'प्रबंधन चर्चा तथा विश्लेषण रिपोर्ट' के साथ वित्तीय वर्ष 2021-22 की बैंक की 103वीं वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है। 'कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट' और 'बिजनेस रिस्पॉन्सिबिलिटी रिपोर्ट' भी वार्षिक रिपोर्ट 2021-22 का हिस्सा है।

### 1. मुख्य विशेषताएं:

- 1.1 भारत की आर्थिक वृद्धि वित्त वर्ष 2021-22 में लचीली रही, यथा वायरस प्रसार के रोकथाम के नियंत्रण उपायों को हटाने से मांग में वृद्धि हुई, जिससे सुधार के प्रयासों पर युद्ध-प्रेरित कीमत दबावों के प्रभाव में कमी देखी गयी। सेवा क्षेत्र से लेकर बैंक ऋण तक के विविधतापूर्ण डाटा ने वित्त वर्ष 2021-22 की दूसरी छमाही में मांग की वापसी की ओर इंगित किया है। वित्त वर्ष 2020-21 में 5.6% से ऊपर बैंक ऋण में वित्त वर्ष 2021-22 में 9.6% की वृद्धि के साथ उपभोक्ता गतिविधि उत्साहजनक थी। चलनिधि की स्थिति भी अधिशेष में निरन्तर बनी रही। वित्त वर्ष 2021-22 में 400 बिलियन अमेरिकी डॉलर से अधिक के व्यापारिक निर्यात के मील का पत्थर अर्जित करने के बाद, देश अगले वर्ष के लिए लगभग 800 बिलियन अमेरिकी डॉलर के वस्तुओं और सेवाओं दोनों के महत्वाकांक्षी निर्यात लक्ष्य को लेकर चल रहा है, जो 2021-22 में अर्जित लक्ष्य से लगभग 19.5% अधिक है।
- 1.2 कोविड -19 महामारी विश्व के द्वारा झेले गए अब तक के सबसे खराब स्वास्थ्य संकटों में से एक के रूप में इतिहास में दर्ज की जाएगी। इसका आर्थिक प्रभाव अभी कई और वर्षों तक बना रह सकता है और हमें आजीविका के पुनर्निर्माण, व्यवसायों की सुरक्षा और अर्थव्यवस्था को पुनर्जीवित करने की चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है। दो साल बाद भी आर्थिक गतिविधि मुश्किल से पूर्व -कोविड स्तर तक पहुंच पाई है। भारत की आर्थिक गतिविधि को गहन संरचनात्मक बाधाओं के साथ-साथ महामारी के दुष्प्रभावों की कठिन चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। रूस-यूक्रेन संघर्ष ने भी सुधार की गति को धीमा किया है, इसके प्रभाव रिकॉर्ड-उच्च पण्य (पदार्थों की) कीमतों, कमजोर वैश्विक विकास दृष्टिकोण और सख्त वैश्विक वित्तीय स्थितियों के माध्यम में प्रसारित हुए हैं। भविष्य के व्यापार, पूंजी प्रवाह और आपूर्ति श्रृंखला को प्रभावित करने वाले अवैश्विकरण के बारे में चिंताओं ने व्यावसायिक माहौल के लिए अनिश्चितताओं को बढ़ा दिया है। मुद्रा और वित्त पर अपनी नवीनतम रिपोर्ट में भारतीय रिजर्व बैंक ने कहा है कि भारतीय अर्थव्यवस्था

को कोविड -19 महामारी के दौरान हुए नुकसान से उबरने में 12 साल तक लग सकते हैं।

- 1.3 वैश्विक अर्थव्यवस्था भू-राजनीतिक निराशा के बीच में है, जिसमें अत्यधिक अनिश्चितता परिदृश्य को अधिक जटिल बना रही है। अंतर्राष्ट्रीय पण्य (पदार्थ) कीमतें, मांग-आपूर्ति असंतुलन के बीच पहले से ही ऊपर बढ़ रही थीं, मार्च 2022 की शुरुआत में अधिक महंगी हो गई और उसके बाद ऊंचे स्तरों पर अस्थिर रहीं। भारत भी इन घटनाक्रमों के झटके महसूस कर रहा है। युद्ध और प्रतिशोधी प्रतिबंधों के परिणामस्वरूप मुद्रास्फीति की स्थिति और भुगतान संतुलन में असंतुलन का बढ़ना पहले ही दिखाई दे रहा है।
- 1.4 अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष ने अपने वैश्विक आर्थिक दृष्टिकोण में वैश्विक विकास अनुमानों को 2021 में 6.1% से घटाकर 3.6% 2022 तथा 2023 दोनों वर्षों के लिए कर दिया है। उल्लिखित कारणों में यूक्रेन युद्ध भी शामिल है जिसके परिणामस्वरूप पण्य (पदार्थ) बाजारों, व्यापार और वित्तीय चैनलों के माध्यम से दुनिया भर में गिरावट के साथ-साथ काफी आर्थिक क्षति हुई है। केंद्रीय बैंकों के सामने आने वाले ट्रेड-ऑफ के समक्ष मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने और आर्थिक विकास को बढ़ावा देने के बीच बढ़ी हुई मुद्रास्फीति दर एक और गहन चुनौती है। चीन में लॉकडाउन और युद्ध ने आपूर्ति व्यवधान को अधिक चुनौतीपूर्ण बना दिया है, जिससे देशों के लिए सीमित वित्तीय स्थान अधिक संकुचित हो गया है।
- 1.5 रूस-यूक्रेन युद्ध से उत्पन्न आर्थिक अनिश्चितताओं के बावजूद, यह सभी ओर से बिल्कुल स्पष्ट है कि भारत दुनिया में सबसे तेजी से बढ़ने वाली अर्थव्यवस्था बना रहेगा। राष्ट्रीय सांख्यिकी संगठन (एनएसओ) के अनुमान के अनुसार, 2021-22 में भारत के 8.9% की दर से बढ़ने का अनुमान है। भारतीय रिजर्व बैंक ने 2022-23 के लिए आर्थिक विकास दर 7.2% आंकी है, जबकि अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष ने अपनी नवीनतम रिपोर्ट में 2022-23 के लिए भारत की विकास दर 8.2% और 2023-24 के लिए 6.9% रहने का अनुमान लगाया है। सरकार द्वारा किए गए सुधारों और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपनाए गए विभिन्न सहायक उपायों को देखते हुए, आने वाले वर्षों में आर्थिक विकास में और तेजी से वृद्धि के लिए एक बहुत मजबूत नींव रखी जा रही है। केंद्रीय बजट 2022-23 ने सार्वजनिक निवेश और पूंजीगत व्यय में तेज वृद्धि का प्रावधान किया है। विभिन्न सरकारी पहलों को आर्थिक विकास का समर्थन करने वाले रूप में देखा जा रहा है और वित्त वर्ष 2022-23 में ऋण मांग में और तेजी आने की उम्मीद है। भारतीय रिजर्व बैंक के अनुसार, सरकार द्वारा पूंजीगत व्यय पर निरंतर जोर, साथ ही डिजिटलीकरण को बढ़ावा देना और ई-कॉमर्स, स्टार्ट-अप, नवीकरणीय और रसद आपूर्ति श्रृंखला जैसे क्षेत्रों में नए निवेश के बढ़ते अवसर, अर्थव्यवस्था में औपचारिक - अनौपचारिक के

अंतर को समाप्त करते हुए विकास की इस प्रवृत्ति को बढ़ाने में योगदान दे सकते हैं।

## 2. बैंक का कार्यनिष्पादन

वर्ष 1919 में स्थापित, 31 मार्च, 2022 तक आपके बैंक की 29 राज्यों और 5 केंद्र शासित प्रदेशों में 8870 शाखाएँ और 3 विदेशी शाखाएँ, 11,232 एटीएम और 75201 कर्मचारी हैं।

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान मुख्य उपलब्धियाँ:

- वित्त वर्ष 2021-22 के लिए शुद्ध ब्याज आय 27,786 करोड़ रुपये रही।
- वित्त वर्ष 2021-22 के लिए परिचालन लाभ 21,873 करोड़ रुपये रहा।
- 31 मार्च, 2022 तक पीसीआर 83.61% रहा।
- 31 मार्च, 2022 तक शुद्ध एनपीए अनुपात 3.68% था।

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक ने निम्नानुसार कई परिवर्तन / नई प्रक्रियाओं को अपनाया है।

### 2.1 ईज (संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता) :

भारत सरकार द्वारा वित्तीय वर्ष 2018-19 में प्रत्येक क्षेत्र में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की दक्षता बढ़ाने और तिमाही आधार पर एक सामान्य सूचकांक पर उनके कार्य-निष्पादन को तिमाही आधार पर मापने के लिए संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) सूचकांक आरम्भ किया गया। आपके बैंक ने संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) 3.0 वार्षिक सूचकांक में तीसरा स्थान दर्ज किया है।

संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) एजेंडा के चौथे संस्करण में मुख्य रूप से सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को अपने डिजिटल पोर्टफोलियो का विस्तार करने, एक मजबूत सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना स्थापित करने और बैंकिंग गतिविधियों के समग्र क्षेत्र में अपनी विशेषज्ञता का लाभ उठाने के लिए रणनीतिक साझेदारों को ऑनबोर्ड करने की आवश्यकता पर बल देना है।

आपका बैंक संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) एजेंडा द्वारा अनुशासित सुधारों को अपनाने और उनके अनुकूलित होने के लिए निरंतर प्रयासरत है। अपने ग्राहकों के लिए जैसा कि कल्पना की गई है बैंकिंग अनुभव को उन्नत करने और डिजिटल परिवर्तन को अपनाने के लिए, आपके बैंक द्वारा वित्त वर्ष 2021-22 में अर्जित किए गए प्रमुख विकास लक्ष्य निम्नानुसार हैं:

- स्ट्रैट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) चैनल के तहत खुदरा और एमएसएमई पोर्टफोलियो का विस्तार ऋणों के आसान

और त्वरित वितरण के लिए किया गया है। कृषि ऋण को आसानी से सुलभ बनाने के लिए प्रायोगिक आधार पर कृषि एसटीपी को आरम्भ किया गया है।

- सह-ऋण मॉडल के तहत, आपके बैंक ने खुदरा और एमएसएमई क्षेत्रों में कई गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के साथ करार किया है। जिसका उद्देश्य हमारी ऋण पुस्तिका का विस्तार करने के लिए उनकी पहुँच का लाभ उठाना है।
- आपके बैंक ने निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए उद्योग की अग्रणी सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना को अपनाया है।
- ऋण लीड जनरेशन मॉडल को ठीक करते हुए, आपके बैंक ने कई गैर-ऋण संबंधित निवेश उत्पाद अपने संभावित ग्राहकों को पहचान कर प्रस्ताव करने हेतु अपनी एनालिटिक्स-आधारित क्षमताओं को अधिक मजबूत किया है।
- आपके बैंक ने "डिजिनेक्ट" बैनर के तहत "ईज बैंकिंग आउटलेट" तैनात किया है। ये आउटलेट चौबीसों घंटे बुनियादी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं। नकद जमा और निकासी के अलावा डिजिटल बैंकिंग, चेक जमा, पासबुक प्रिंटिंग और गैर-वित्तीय लेन-देन की सुविधा प्रदान करने के लिए बहु-कार्यात्मक कियोस्क तैनात किए हैं।
- 70,000 से अधिक कर्मचारियों के विशाल मानव बल के साथ, आपके बैंक ने मानव संसाधन के मोर्चे पर अनेक पहलें की हैं। इसमें पूरे वर्ष के कार्य-निष्पादन की निगरानी के लिए त्रैमासिक मूल्यांकन प्रक्रिया और सिस्टम को पारदर्शिता प्रदान करने के लिए एक डिजिटल कार्य-निष्पादन प्रबंधन टूल शामिल है।
- अनुपालन तंत्र को मजबूत बनाने के लिए, व्यक्तिगत स्तर के अनुपालन निगरानी टूल को आरम्भ किया गया है जिसे पूरी तरह से स्थानीय सूचना प्रौद्योगिकी क्षमताओं का उपयोग करके विकसित किया गया है।

वित्त वर्ष 2021-22 की तीसरी तिमाही के लिए नवीनतम संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) 4.0 सूचकांक में, आपका बैंक सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में चौथे स्थान पर रहा। आपके बैंक ने छः में से दो थीम में उप-विजेता और एक थीम में तीसरा सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन दर्ज किया।

संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) के विचार के अनुरूप, आपका बैंक वित्तीय समावेशन में सुधार करने, बैंकिंग अनुभव को सरल बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने और अच्छे ऋण खातों के संग्रहण को डिजिटल करके परिसंपत्ति पोर्टफोलियो की

प्रभावी निगरानी के लिए ठोस प्रयास कर रहा है. सक्रिय डिजिटल अपनाते हुए, आपका बैंक तेजी से विकसित हो रहे बैंकिंग परिदृश्य के साथ तालमेल बिटाने के लिए तैयार है.

## 2.2 स्ट्रेटजी- कारोबार प्रक्रिया पुनर्रचना (बीपीआर)

बैंक ने समामेलन प्रक्रिया को अपनाया और उत्पादों, प्रक्रियाओं एवं नीतियों के सामंजस्य, केंद्रीय कार्यालय के साथ-साथ क्षेत्र की संरचना के पुनर्गठन, विभिन्न सीपीसी के रोलआउट, प्रभावी एकीकरण के लिए क्षेत्रीय पदाधिकारियों को संचार सहायता और लागत तालमेल की प्राप्ति के लिए आदि को रोड मैप से सफलतापूर्वक हासिल किया. बैंक द्वारा समामेलन संबंधी प्रक्रियाएं "प्रोजेक्ट समर्थ" के तहत की गईं.

वर्ष के दौरान बैंक ने परियोजना समर्थ 2.0 के तहत समामेलन के बाद के परिदृश्य में पूरे बैंक में प्रक्रिया में सुधार के लिए आवश्यक नई पहलों को डिजाइन करने, लागू करने और चलाने की दिशा में ध्यान केंद्रित करने का प्रयास किया.

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक द्वारा की गई संक्षिप्त पहलों का विवरण निम्नानुसार है:

### प्रोजेक्ट समर्थ 2.0

समामेलन के बाद की विभिन्न पहलों को पूरा करने के लिए समर्थ 2.0 परियोजना आरम्भ की गई. परियोजना का उद्देश्य ग्राहकों के उन्नत अनुभव और सेवाएं प्रदान करने के साथ परिचालन और लागत दक्षता हासिल करने के लिए विभिन्न उत्पादों, प्रक्रियाओं और बैंक ऑफिस का डिजिटलीकरण शामिल है. इन पहलों के माध्यम से बैंक का लक्ष्य एक ब्रांड डिजिटल यूनियन बैंक बनाना है.

प्रोजेक्ट समर्थ 2.0 के तहत समग्र कार्य के दायरे के 7 कार्यक्षेत्र निम्नानुसार है:

|                     |  |
|---------------------|--|
| कार्य क्षेत्र - I   | •तालमेल की प्राप्ति के लिए निरंतर सहयोग और रणनीति  |
| कार्य क्षेत्र - II  | •परिसंचरित और देयता उत्पाद खंड में सहक-सहक का डिजिटलीकरण   |
| कार्य क्षेत्र - III | •लाभ प्राप्त करने के लिए सीएचएल, पीओएस, क्रेडिट कार्ड व्यवसाय मॉडल और कार्यान्वयन में सुधार करना   |
| कार्य क्षेत्र - IV  | •जेटी, बिबी-अनुभव और डिजिटल शाखाओं, टच पॉइंट्स और एमएलएई अडिम्स के लिए बैंकिंग व्यवसायी शाखाओं के लिए नए शाखा मॉडल को डिजाइन करना और व्यवसाय सेवा प्रदाता मॉडल में सुधार करना। |
| कार्य क्षेत्र - V   | •बैंक-ऑफिस संचालन और संगुल मिशन गतिविधियों का डिजिटलीकरण   |
| कार्य क्षेत्र - VI  | •संगठनात्मक ढांचे का सुदृढीकरण   |
| कार्य क्षेत्र - VII | •डिजाइन पौद्वोगिकी वास्तुतन्त्र तथा एमएल, एआई और रोबोटिक्स प्रक्रिया के कार्यान्वयन के लिए एक रोडमैप   |

## 2.3. तालमेल बनाने के लिए निरंतर सहयोग और रणनीति

बैंक ने समामेलन यात्रा में महान उपलब्धि हासिल की है. समामेलन के बाद दीर्घावधि व्यापार तथा विस्तारित आकार का लाभ उठाने हेतु बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा के साथ पूरे उत्पादों और प्रक्रिया को फिर से ट्यून करने के लिए व्यवसाय के विकास और प्रक्रिया दक्षता के वांछित स्तर को प्राप्त करने के लिए स्ट्रेटजी पर ध्यान केंद्रित किया गया है.



बैंक के लिए दीर्घकालिक तालमेल योजना - दीर्घकालिक तालमेल बनाने के लिए, चयनित क्षेत्रों में गहन वृद्धि प्राप्त करने के लिए संबंधित वर्टिकल की सहायता से 10 खंडों में 15 विशिष्ट क्षेत्रों की पहचान की गई है.

### डिजिटल अपनाने में वृद्धि

विभिन्न प्लेटफार्मों और भुगतान प्रणालियों (आईबी, एमबी, यूपीआई आदि) पर ग्राहकों द्वारा डिजिटलीकरण को अपनाने के उद्देश्य से यूजर इंटरफेस और अनुभव को बढ़ाने के लिए यू-मोबाइल (बैंक का मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म) में कई नए बदलाव कार्यान्वित किए गए हैं. जागरूकता लाने के लिए दो सफल अभियान आरम्भ किए गए जिनमें विपणन प्रयास का सहयोग शामिल रहा जिसमें बल्क एसएमएस, सोशल मीडिया चैनल, वेबसाइट और ऑफलाइन चैनल जैसे पोस्टर और बैनर शामिल हैं. इन अभियानों के दौरान 1.5 मिलियन ग्राहक यू-मोबाइल से जुड़े.

### केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्रों (सीपीसी) को नया स्वरूप देना

सरल, यूएलपी और यूएसके मॉडल को फिर से डिजाइन करने के लिए, प्रक्रिया के अनुकूलन के लिए बहु-आयामी हस्तक्षेपों का सुझाव दिया गया और कार्यान्वयन किया गया है, जिसमें शामिल हैं

- प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण और शाखा, सीपीसी और ऋणी के बीच अंतरण

- सीपीसी और ऋणी के बीच सीधे संपर्क के माध्यम से समस्याओं के समाधान का अनुकूलन
- अनुपालन निगरानी और लीड जनरेशन में बड़ी भूमिका
- संसाधनों का अनुकूलन और निर्धारित काल (टीएटी) को अनुकूलित करने के लिए प्रसंस्करण में परिवर्तन

### संग्रहण में सुधार

कॉल सेंटर से फीट ऑन स्ट्रीट तथा क्षेत्रीय संग्रहण प्रारंभ से अंत संग्रहण प्रक्रिया की देखभाल करने के लिए समर्पित संरचना के साथ हमारे बैंक में संग्रहण का एक हाइब्रिड मॉडल लागू किया गया है। संग्रहण पर ध्यान केंद्रित करने के लिए इन केंद्रों पर 600 से अधिक आंतरिक कर्मचारियों की तैनाती के साथ, सभी 125 क्षेत्रीय कार्यालयों में "क्षेत्रीय संग्रहण केंद्र (आरसीओसी)" खोले गए हैं।

क्षेत्र महाप्रबन्धक कार्यालयों यथा पुणे, विजयवाड़ा, बेंगलूर, विशाखापत्तनम और हैदराबाद में "फीट ऑन स्ट्रीट" मॉडल का पायलट लॉन्च किया गया है, जिसके तहत संग्रहण को प्रभावी रूप से करने के लिए इन पांच क्षेत्रों में 60 बाहरी एफओएस तैनात किए गए हैं।

### 2.4 आस्ति और देयता उत्पाद खंड में ग्राहक यात्रा का डिजिटलीकरण

आस्ति और देयता उत्पादों में आरंभ से अंत तक डिजिटल यात्रा के लिए एक रोड मैप बनाना और आस्ति और देयता उत्पादों के लिए डिजिटल यात्रा को डिजाइन करना ही मुख्य उद्देश्य है। आरंभ से अंत तक की इस डिजिटल यात्रा का उद्देश्य निर्धारित समय (टीएटी) में पर्याप्त कमी लाना, ग्राहक अनुभव को बढ़ाना और परिचालन लागत को कम करना है।

#### खुदरा आस्ति यात्रा

पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण (पूर्व स्वीकृत व्यक्तिगत ऋण) का प्रथम चरण सितंबर 2021 में आरम्भ किया गया था, जिसमें परीक्षण आधार पर योग्य वेतनभोगी ग्राहकों को प्रस्ताव भेजे गए थे। पहले चरण से मिली सीख के आधार पर, हमारे ग्राहक आधार में विस्तार करने के लिए तथा गैर-वेतनभोगी ग्राहकों को भी कवर करने के लिए नए बीआरई नियम बनाए गए हैं। इसके बाद 10.03.2022 को पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण (प्री-अप्रूव्ड पर्सनल लोन) का द्वितीय चरण आरम्भ किया गया है।

व्यक्तिगत ऋण, शिक्षा ऋण और वाहन ऋण के लिए डिजिटल यात्रा का डिजाइन पूरा कर लिया गया है और कार्यान्वयन प्रक्रियाधीन है।

#### एमएसएमई यात्रा

एमएसएमई ऋण को बढ़ावा देने और ऋण स्वीकृति के निर्धारित समय (टीएटी) को कम करने के लिए, आरम्भ से अंत तक के

डिजिटलीकरण के लिए निम्नलिखित 3 कार्यों को प्राथमिकता दी गई है

- रु. 10.00 लाख तक के एमएसएमई ऋणों का नवीनीकरण (कार्यशील पूंजी और मीयादी ऋण)
- यूनियन जीएसटी लाभ (व्यापारिक कार्यशील पूंजी) 2.00 करोड़ रुपये तक
- "किशोर" और "तरुण" श्रेणी के अंतर्गत यूनियन मुद्रा

क्षेत्रों में पायलट लॉन्च के बाद, 10.00 लाख रुपये तक के एमएसएमई नवीनीकरण की एसटीपी यात्रा को अप्रैल 2022 में पूरे भारत में आरम्भ किए जाने की योजना है। इस योजना में कार्यशील पूंजी के साथ-साथ सावधि ऋण वाले एमएसएमई खाते जिनकी समेकित ऋण सीमा रु 10.00 लाख तक है कि समीक्षा/नवीनीकरण को पूरा करने के लिए हस्तगत हस्तक्षेप के नहीं /न्यूनतम रहने की परिकल्पना की गई है। यह उत्पाद नकदी प्रवाह के आधार पर ऋण सीमा के आकलन तथा बैलेंस शीट जमा कराने की अति आवश्यक राहत को प्रदान करने के लिए डि. जाइन किया गया है।

"किशोर" और "तरुण" श्रेणी के तहत यूनियन जीएसटी लाभ और यूनियन मुद्रा के लिए डिजिटल यात्रा का डिजाइन पूरा हो चुका है और कार्यान्वयन प्रक्रियाधीन है।

#### कृषि यात्रा

आरम्भ से अन्त तक की डिजिटलीकरण यात्रा के लिए दो कृषि उत्पादों, किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) और स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) को प्राथमिकता दी गई है। इन उत्पादों के लिए यात्रा डिजाइन और स्क्रीन फील्ड डिजाइन को अंतिम रूप दे दिया गया है।

1.60 लाख रुपये तक के केसीसी नवीनीकरण यात्रा के लिए, सेवा प्रदाता को ऑनबोर्ड किया गया है, इसकी शुरुआत की गयी है और जून 2022 तक पूरे भारत में लॉन्च होने की उम्मीद है। इस यात्रा में सैटेलाइट छायाचित्रों के माध्यम से फसल मूल्यांकन, सैटेलाइट डेटा और एसओएफ आधारित सीमा का स्वतः मूल्यांकन, सरकारी पोर्टल के साथ डिजिटल भूमि रिकॉर्ड एकीकरण आदि जैसी विशेषताएं शामिल हैं। एसटीपी यात्रा से निर्धारित अवधि (टीएटी) और शाखाओं के कार्यभार में कमी आने की उम्मीद है। इसके तहत 17 लाख केसीसी खाते पात्र होंगे।

- 2.5 साइबर सुरक्षा परिचालन केंद्र (सीएसओसी): बैंक ने साइबर सुरक्षा संरचना को लागू किया है और साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र की स्थापना की है। सीएसओसी के प्रबंधन के लिए एक समर्पित कुशल टीम तैनात की गई है। सीएसओसी साइबर खतरों की पहचान करने, उनका पता लगाने, सुरक्षा करने और उन्हें रोकने में मदद करता है।

2.6 **साइबर सुरक्षा उत्कृष्टता केंद्र (सीसीओई):** बैंक ने उद्योग में नई पीढ़ी की साइबर सुरक्षा प्रौद्योगिकियों में सर्वश्रेष्ठ बनने तथा बैंक की सुरक्षा के लिए तथा अपने कर्मचारियों और ग्राहकों में व्यापक जागरूकता और शिक्षा कार्यक्रम पर ध्यान केंद्रित करने के दृष्टिकोण से सीसीओई (उत्कृष्ट साइबर सुरक्षा केंद्र) से स्थापना की है।

### 3. लाभ प्राप्त करने के लिए संग्रहण और भुगतान सेवाओं (सीएपीएस), पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस), क्रेडिट कार्ड व्यवसाय मॉडल तथा कार्यान्वयन में सुधार करना

समामेलन के दौरान प्रक्रियाओं के सामंजस्य और युक्तिकरण के दौरान, पूर्व कॉर्पोरेशन बैंक तथा पूर्व आन्धा बैंक के कुछ मजबूत पक्षों की पहचान की गई यथा संग्रहण और भुगतान सेवाओं (सीएपीएस), पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) और क्रेडिट कार्ड व्यवसाय। आगे कदम बढ़ाते हुए, परिचालन दक्षता और तालमेल के लिए डिजिटल समाधानों के साथ एक मजबूत और टिकाऊ व्यवसाय मॉडल बनाकर बड़े ग्राहक आधार को सेवाएं देने के लिए इन मॉडलों को नया रूप देने की आवश्यकता महसूस की गई।

#### संग्रहण और भुगतान प्रणाली (सीएपीएस)

एक स्थायी व्यवसाय मॉडल बनाने के लिए 1200 से अधिक कॉर्पोरेट ग्राहकों तथा अब तक 154 नए ग्राहकों को शामिल करते हुए संग्रहण और भुगतान प्रणाली (सीएपीएस) की बिक्री को तेजी से बढ़ाने के लिए कार्यक्रम का आरम्भ किया गया है। इसके अलावा, समीक्षा तंत्र के एक भाग के रूप में सीएपीएस शाखाओं को प्रशिक्षण प्रदान करने के साथ ट्रेकिंग टेम्पलेट को भी डिजाइन किया गया है। कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए संग्रहण और भुगतान सेवाओं के लिए एपीआई विकास आरम्भ किया गया है।

#### पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस)

आरम्भ से अन्त तक डिजिटलीकरण और प्रक्रियाओं के केंद्रीकरण के साथ एक स्थायी और लाभदायक पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) व्यवसाय मॉडल को डिजाइन और कार्यान्वित करने के लिए सॉफ्ट पीओएस उत्पाद लॉन्च किया गया है जो कि व्यापारी को भुगतान के लिए कई तरीके के विकल्प (टेप टू पे, क्यूआर स्कैनिंग, एसएमएस लिंक के माध्यम से भुगतान) मूल्य वर्धित सेवाओं जैसे किराना, खाता पुस्तक आदि के साथ प्रदान करता है।

#### क्रेडिट कार्ड

सोर्सिंग, एनालिटिक्स-आधारित लीड जनरेशन, रिस्क प्रोफाइलिंग, अर्ली वार्निंग सिग्नल, कलेक्शन, रिकवरी, विवाद प्रबंधन और साख बढ़ाने सहित प्रक्रियाओं के आरम्भ से अन्त तक डिजिटलीकरण के साथ एक स्थायी और लाभदायक क्रेडिट कार्ड व्यवसाय मॉडल के कार्यान्वयन को डिजाइन और ड्राइव करने के लिए पहल की गई है।

पहल के तहत क्रेडिट कार्ड का नया संस्करण, यूनो-कार्बन क्रेडिट कार्ड (एचपीसीएल के साथ सह-ब्रांडेड) लॉन्च किया गया है, जिसने अच्छी अनुकिया प्रदर्शित की है। इसके अलावा पूर्व अनुमोदित क्रेडिट कार्ड (प्री-अप्रूव्ड क्रेडिट कार्ड) को 2 चरणों में लॉन्च किया गया है, जो 2.5% से अधिक की अच्छी रूपांतरण दर प्रदर्शित कर रहा है।

ग्राहक की ऑनबोर्डिंग यात्रा को बढ़ाने के लिए, आरम्भ से अंत तक की एसटीपी यात्रा प्रारम्भ की गई है और अखिल भारतीय स्तर पर यह यात्रा जल्द ही आरम्भ की जाएगी।

### 4. एमएसएमई अग्रियों के लिए छोटी, बिक्री-उन्मुख और डिजिटल शाखाओं, टच पॉइंट्स और व्यवसाय बैंकिंग शाखाओं के साथ नए शाखा मॉडल को डिजाइन करना और व्यवसाय सेवा प्रदाता (वीसी) मॉडल में सुधार करना

#### डिजी कनेक्ट तथा डिजी कनेक्ट प्रो आउटलेट

दीर्घकालिक तालमेल के एक भाग के रूप में, लागत को कम करने और दक्षता बढ़ाने के लिए कमजोर शाखाओं को अपनाने की आवश्यकता महसूस की गई। तदनुसार, बैंक ने परिवर्तन के प्राथमिक तरीकों में से एक के रूप में शाखा प्रारूपों को फिर से डिजाइन और डिजिटलाइज करने की पहचान की। बैंकिंग में बदलते परिदृश्य और प्रौद्योगिकी को अपनाने के साथ, बैंक ने “छोटी, बिक्री-उन्मुख और डिजिटल शाखाएं” खोलकर अपनी पहचान का विस्तार किया, जिन्हें डिजी-कनेक्ट और डिजी-कनेक्ट प्रो आउटलेट के रूप में नामित किया गया है।

बैंक ने अब तक पायलट आधार पर विभिन्न स्थानों पर 5 डिजी कनेक्ट प्रो आउटलेट और 1 डिजी कनेक्ट आउटलेट लॉन्च किया है। ये आउटलेट देश के 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग शाखाएं खोलने के लिए सरकार के मार्गदर्शन के अनुरूप हैं।

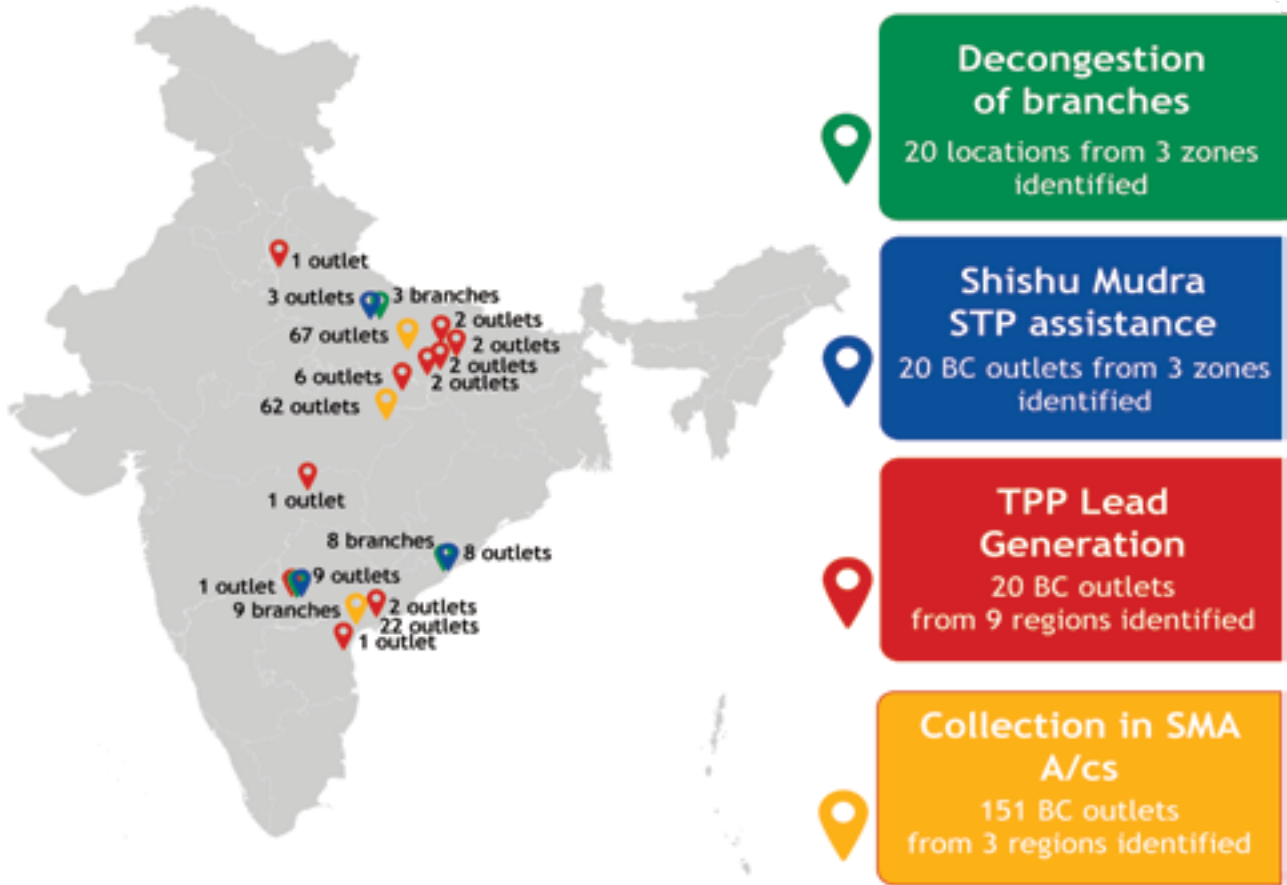
#### यूनियन एमएसएमई प्रथम शाखाएं

यूएमएफबी को इस तरह से डिजाइन किया गया है कि एमसीबी और आईएफबी की अनुपस्थिति में मूल्यवान एमएसएमई ग्राहकों को कुशलता से अनुकूलित सेवा प्रदान करने के साथ-साथ मध्यम और बड़े कॉर्पोरेट खातों की आवश्यकता को पूरा करने के लिए बिजनेस बैंकिंग शाखा मॉडल को उपयुक्त रूप से संशोधित करने पर ध्यान केंद्रित किया जा सके।

यूएमएफबी ग्राहकों को सहक्रियात्मक मूल्य प्रदान करने के लिए एक ही स्थान पर लाने के लिए एमएसएमई ऋण, जमा, विदेशी मुद्रा सेवाएं, साख पत्र / बैंक गारंटी, क्रेडिट कार्ड, बीमा उत्पाद आदि जैसी सभी समर्पित सेवाएं प्रदान करके एमएसएमई ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा। इन शाखाओं में समर्पित रिलेशनशिप मैनेजर हैं जो ग्राहकों की बैंकिंग जरूरतों को पूरा करने के लिए उनके साथ मिलकर काम करते हैं। क्षेत्र



की विशेषज्ञता के साथ क्षेत्र की एमएसएमई क्षमता का निर्धारण करने के लिए किए गए उन्नत विश्लेषण के आधार पर इन शाखाओं को खोलने के स्थान को अंतिम रूप दिया जा रहा है। बैंक की आकांक्षा के अनुसार, वित्तीय वर्ष के दौरान पहले ही 50 यूएमएफबी खोले जा चुके हैं। ये यूएमएफबी एमएसएमई प्रस्तावों का सक्रिय रूप से संधारण कर रहे हैं।



### पुनर्स्थापित व्यवसाय सेवा प्रदाता (बीसी) मॉडल

व्यवसाय सेवा प्रदाता (बीसी) चैनल को मजबूत करने के लिए व्यवसाय सेवा प्रदाता (बीसी) बिंदुओं पर परियोजना के तहत कार्यान्वयन के लिए अतिरिक्त सेवाओं की पहचान की गई है। इन अतिरिक्त सेवाओं में शामिल हैं-

- तृतीय पक्ष के उत्पादों के लिए पहचान सृजन
- शिशु मुद्रा ऋण जुटाने के लिए व्यवसाय सेवा प्रदाता (बीसी) की सहायता
- शाखाओं की भीड़-भाड़ को कम करने के लिए स्थायी व्यवसाय सेवा प्रदाता (बीसी) केन्द्रों का आरम्भ
- एसएमए ऋणों का संग्रहण

उपरोक्त प्रक्रियाओं के लिए पायलट लॉन्च किया गया है और इसके प्रति लोगों की रुचि प्रदर्शित हो रही है। पायलट से प्राप्त जानकारी के आधार पर ये नई पहल पूरे भारत में आरम्भ की जाएगी।

### 5. बैंक ऑफिस और मिलान प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण

समर्थ परियोजना 2.0 के अधीन, बैंक-ऑफिस परिचालन के लिए एक डिजिटल प्रक्रिया बनाने, डिजाइन करने और कार्यान्वित करने के लिए, जो वर्तमान में इस कार्य को नियमित करने के लिए बड़ी जनशक्ति को रोजगार देती है, इस मानव शक्ति को मुक्त करने और लागत के संदर्भ में परिचालन दक्षता में सुधार की पहल की गई है। इसमें निर्धारित समय (टीएटी), ट्रेकिंग क्षमताएं और परिचालन जोखिम शामिल हैं।

28 मिलान गतिविधियों और विभिन्न कार्यक्षेत्रों से 8 बैंक-ऑफिस प्रक्रियाओं को संबंधित वर्टिकल के साथ संरेखण में डिजिटलीकरण के लिए लिया गया है। सरकारी व्यवसाय वर्टिकल के लिए, उनकी विभिन्न रिपोर्टें स्वचालित की गई हैं और अब रिपोर्ट एक क्लिक पर तैयार की जा सकती है। ई-कुबेर मिलान प्रक्रिया के लिए, स्वचालन के परिणामस्वरूप समय और प्रयास की बचत हुई है।

## 6. संगठनात्मक संरचना का सुदृढीकरण

डिजिटलीकरण के साथ संशोधित संगठन संरचना को मजबूत किए जाने की आवश्यकता है, जिसके परिणामस्वरूप दक्षता में वृद्धि और जनशक्ति में कमी आनी चाहिए।

तदनुसार, 27 कार्यक्षेत्रों की 98 से अधिक आंतरिक गतिविधियों को डिजिटलीकरण के लिए लिया गया है। इन गतिविधियों के लिए स्पष्ट मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी) और प्रक्रिया प्रवाह के साथ एक मजबूत परिचालनिक (ऑपरेटिंग) मॉडल अपनाने का सुझाव दिया गया है जिसमें संरचना की दक्षता बढ़ाने और जनशक्ति को मुक्त करने के लिए प्रौद्योगिकी और सर्वोत्तम प्रथाओं का उपयोग शामिल है। यह स्वचालन बेहतर निर्धारित समय (टीएटी) और उन्नत अनुवर्ती तंत्र के साथ पहचानी गई गतिविधियों के लिए संभावित रूप से 70-80% मानव घंटे बचाएगा।

## 7. डिजाइन प्रौद्योगिकी वास्तुकला और एमएल, एआई और रोबोटिक्स प्रक्रिया के कार्यान्वयन के लिए एक रोडमैप

बैंकिंग क्षेत्र में तकनीकी प्रगति और डिजिटल हस्तक्षेप को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने प्रक्रिया के दौरान बदलते हुए परिदृश्यों को उत्साह के साथ अपनाते हुए अगले 10 वर्षों की यात्रा को ध्यान में रखते हुए डिजिटल आर्किटेक्चर के लिए एक रोड मैप बनाने की पहल की है। वर्तमान में मौजूदा एपीआई गेटवे, ईएसबी, ईएआई, इंफ्रास्ट्रक्चर, डिजिटल, सीबीएस, बाहरी एकीकरण, सीआरएम और बैंक के अन्य मुख्य एप्लिकेशनों की समीक्षा की है और समीक्षा के बाद कार्यान्वयन प्रक्रियाधीन है।

### संगठन संरचना में परिवर्तन

संगठन की संरचना का समय-समय पर आकलन किया जाता है और शीर्ष प्रबंधन, वर्टिकल, समितियों के सुझाव के आधार पर संरचना में वांछित परिवर्तन कार्यान्वित किए जा रहे हैं। ऐसा ही एक बड़ा पुनर्गठन सितंबर 21 के दौरान किया गया था, जहां बेहतर समन्वय, निगरानी और वर्टिकल के और सुदृढीकरण के लिए वर्टिकल के कार्यों का पुनर्संरक्षण किया गया था।

इसके साथ ही केंद्रीकृत ऋण परिचालन बैंक-ऑफिस का गठन फिनेकल में खुलने वाले ऋण खातों और ऋण से संबंधित आवधिक डेटा प्रबंधन जैसे क्रिडिक (सीआरआईएलआईसी) कक्ष, बैंक गारंटी ई-पुष्टीकरण, सरसाई (सीआईआरएसएआई) कक्ष, एनईएसएल कक्ष और ब्याज सारणी तथा सीमा नोड रखरखाव की निगरानी के लिए किया गया है।

## ग्राहक सर्वेक्षण

बीपीआर वर्टिकल ने उत्पादों, प्रक्रिया और प्रणालियों में सुधार के लिए ग्राहकों की राय के आधार पर सुझावों, प्रतिक्रिया और कार्रवाई योग्य सिफारिशों का आकलन करने के लिए समय-समय पर ग्राहक सर्वेक्षण करने की गतिविधि आरम्भ की है।

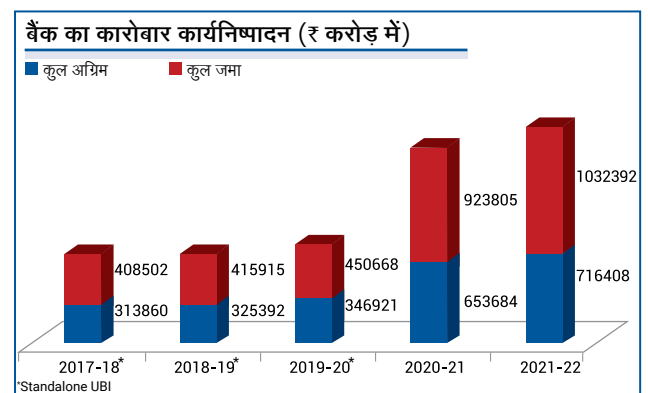
बैंक ने वित्तीय वर्ष 2021-22 में विभिन्न सर्वेक्षण करने के लिए 5 बाजार अनुसंधान एजेंसियों को सूचीबद्ध किया है और वित्तीय वर्ष के दौरान 4 सर्वेक्षण किए गए हैं:

1. ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण: हमारे ग्राहकों के संतुष्टि स्तर का आकलन करने के लिए
2. ग्राहक अनुभव सर्वेक्षण: खुदरा ऋण ग्राहकों को बैंकों के विपणन अधिकारियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए।
3. ब्रांड साख(पहुँच) सर्वेक्षण: देश भर में बैंक के ब्रांड साख(पहुँच) तक का आकलन करने के लिए
4. ग्राहक निकास सर्वेक्षण: वित्तीय वर्ष 21-22 के दौरान अपने बचत खाते बंद करने वाले ग्राहकों के असंतोष को समझने के लिए।

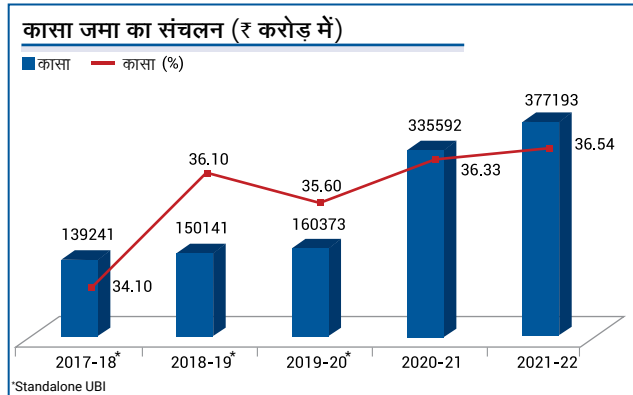
इन सर्वेक्षणों से निकलने वाली अंतर्दृष्टि पर बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए कार्रवाई की जा रही है।

## 8. व्यवसाय की मुख्य विशेषताएं:

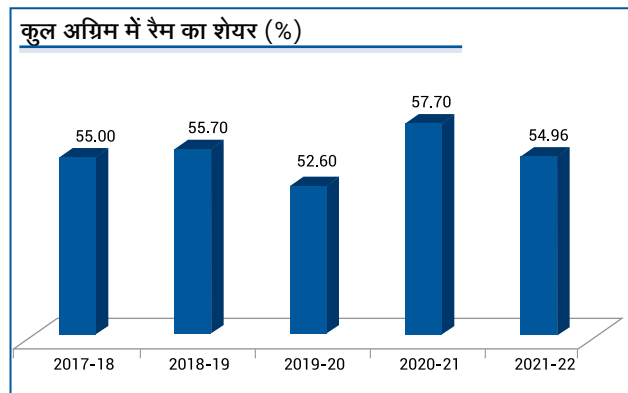
- 8.1 31 मार्च, 2022 तक बैंक का कुल वैश्विक व्यवसाय रु. 17,48,800 करोड़ रहा।



8.2 31 मार्च, 2022 तक कुल जमा राशियां बढ़कर 10,32,392 करोड़ रुपये हो गईं। 31 मार्च, 2022 को इसमें से कासा (चालू खाता और बचत खाता) अंश 36.54% था।



8.3 31 मार्च, 2022 तक सकल अग्रिम ₹. 7,16,408 करोड़ रहा। इसमें रैम (खुदरा, कृषि और एमएसएमई) क्षेत्र 31 मार्च, 2021 तक 3,51,459 करोड़ रुपये की तुलना में 31 मार्च, 2022 तक 3,84,339 करोड़ रुपये रहा। रैम क्षेत्र समग्र रूप से 9.36 प्रतिशत की वार्षिक दर से बढ़ा।



8.4 31 मार्च, 2021 को ₹.18,191 करोड़ की तुलना में बैंक का विदेशी कारोबार 31 मार्च, 2022 को ₹. 17,429 करोड़ रहा। आपके बैंक की हांगकांग, डीआईएफसी (दुबई) और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) में तीन विदेशी शाखाएं हैं। आपका बैंक अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया (यूके) लिमिटेड के माध्यम से यूनाइटेड किंगडम में भी कार्य करता है।

## 9. आय और व्यय:

तालिका 1: आय और व्यय विवरण

(₹ करोड़ में)

| क्र | विवरण                  | वित्तीय वर्ष<br>2021-22 | वित्तीय वर्ष<br>2020-21 |
|-----|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1   | अर्जित ब्याज           | 67944                   | 68767                   |
| 2   | अन्य आय                | 12525                   | 11744                   |
| 3   | कुल आय (1+2)           | 80469                   | 80512                   |
| 4   | व्यय किया गया ब्याज    | 40157                   | 44079                   |
| 5   | निवल ब्याज आय (1-4)    | 27786                   | 24688                   |
| 6   | परिचालन व्यय           | 18438                   | 16766                   |
|     | जिसमें से स्थापना व्यय | 10115                   | 9284                    |
| 7   | कुल व्यय               | 58596                   | 60845                   |
| 8   | परिचालन लाभ (3-7)      | 21873                   | 19667                   |
| 9   | प्रावधान               | 16641                   | 16761                   |
| 10  | निवल लाभ (हानि)        | 5232                    | 2906                    |
| 11  | प्रति शेयर आय (₹ में)  | 7.73                    | 4.54                    |

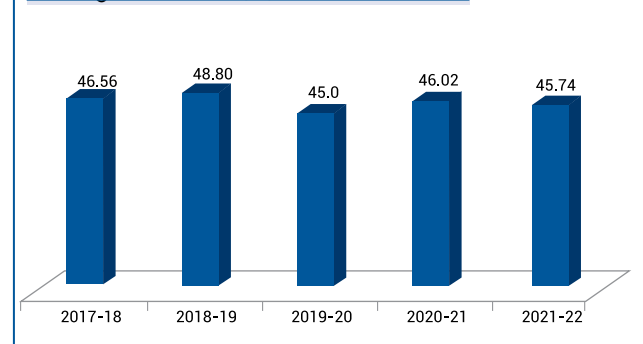
## 10. लाभप्रदता और दक्षता:

10.1 आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2020-21 में 19,667 करोड़ रुपये के सापेक्ष वित्त वर्ष 2021-22 में 21,873 करोड़ रुपये दर्ज किया गया।

10.2 वित्त वर्ष 2021-22 में बैंक का निवल लाभ 5,232 करोड़ रुपये रहा।

10.3 आपके बैंक का लागत-से-आय अनुपात वित्त वर्ष 2021-22 में 45.74% रहा।

आय अनुपात पर लागत (%)





10.4 वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, औसत संपत्ति पर प्रतिलाभ 0.47% रहा, जबकि इक्विटी पर प्रतिलाभ 10.11% रहा।

तालिका 2: दक्षता अनुपात

| मानदंड (%)               | वित्तीय वर्ष |         |
|--------------------------|--------------|---------|
|                          | 2021-22      | 2020-21 |
| औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ | 0.47         | 0.27    |
| इक्विटी पर प्रतिलाभ      | 10.11        | 6.68    |

10.5 वित्तीय वर्ष 2021-22 हेतु बैंक के प्रमुख उत्पादकता अनुपात निम्नानुसार हैं।

तालिका 3: उत्पादकता अनुपात

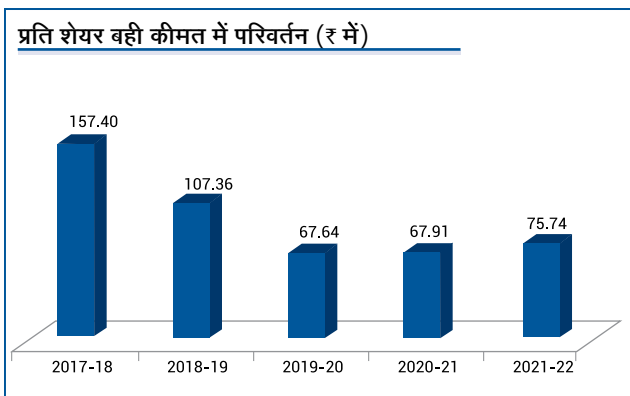
| मानदंड (%)                               | वित्तीय वर्ष |         |
|--|--------------|---------|
|  | 2021-22      | 2020-21 |
| प्रति कर्मचारी व्यवसाय (करोड़ रुपये में) | 23.26        | 20.17   |
| व्यापार प्रति शाखा (रु. करोड़ में)       | 198.91       | 169.35  |
| प्रति कर्मचारी सकल लाभ (रु. लाख में)     | 29.09        | 25.15   |

#### 10.6 लाभांश:

बैंक के बोर्ड ने वित्त वर्ष 2021-22 के लिए रु. 10 अंकित मूल्य के प्रत्येक इक्विटी हेतु 1.90 रुपये के लाभांश की संस्तुति की है।

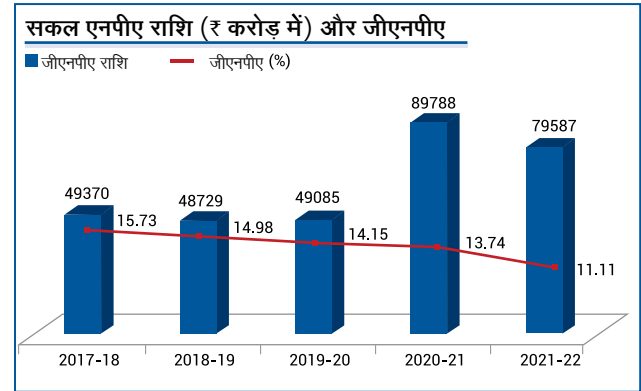
#### 11. शेयरधारकों को प्रतिलाभ:

11.1 31 मार्च, 2022 तक बैंक की कुल संपत्ति रु. 51,765 करोड़ रही।

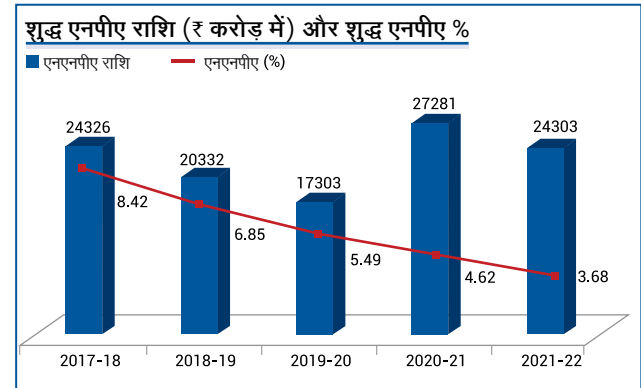


#### 12. आस्ति गुणवत्ता:

12.1 31 मार्च, 2022 तक बैंक की सकल गैर-निष्पादित आस्तियां (जीएनपीए) 79,587 करोड़ रुपये रही। 31 मार्च, 2022 तक सकल अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में जीएनपीए 11.11% रहा।



12.2 31 मार्च, 2022 तक बैंक का शुद्ध एनपीए 24,303 करोड़ रुपये रहा तथा 31 मार्च, 2022 को शुद्ध एनपीए अनुपात 3.68% रहा।



### 13. पूंजी पर्याप्तता :

- 13.1 31 मार्च, 2022 को बासल III मानदंडों के अनुसार पूंजी पर्याप्तता अनुपात 14.52% रहा. मार्च 2022 को बैंक की सामान्य इक्विटी टियर I (सीईटी I) पूंजी 10.63% रही.

**तालिका 4: पूंजी पर्याप्तता अनुपात - बासल III**  
(₹ करोड़ में)

| मानदंड                   | भारतीय रिजर्व बैंक न्यूनतम बेंचमार्क 31 मार्च, 2022 | 31 मार्च, 2022 | 31 मार्च, 2021 |
|--------------------------|---|----------------|----------------|
| कुल जोखिम भारित आस्तियां | लागू नहीं   | 545,923        | 5,51,521       |
| कुल पूंजीगत निधि         |   | 79,281         | 69,263         |
| सीईटी 1 पूंजी            |   | 58,049         | 50,001         |
| टियर 1 पूंजी             |   | 66,589         | 57,091         |
| सीआरएआर (%)              |   | 11.50          | 14.52          |
| सीईटी 1 (%)              | 8.00  | 10.63          | 9.07           |
| टियर 1 (%)               | 9.50  | 12.20          | 10.35          |
| टियर 2 (%)               | लागू नहीं   | 2.32           | 2.21           |

### 13.2 बैंक द्वारा जुटाई गई पूंजी

बैंक ने क्वालिफाइड इंस्टीट्यूशंस प्लेसमेंट के तहत 42,79,03,111 इक्विटी शेयरों के आबंटन पर ₹ 1,447.17 करोड़ की इक्विटी पूंजी जुटाई है.

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक ने बासल III के अनुरूप 5000 करोड़ रुपये के टियर 1 बॉन्ड और 2000 करोड़ रुपये के टियर II बॉन्ड जारी और आवंटित किए हैं.

### 14. नेटवर्क

31 मार्च, 2022 तक आपके बैंक का शाखा नेटवर्क 8870 शाखाओं और 3 विदेशी शाखाओं (हांगकांग, सिडनी, दुबई) के साथ पूरे देश में फैला हुआ है. इनमें से 57 प्रतिशत शाखाएँ ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों में स्थित हैं.

### 15. पुरस्कार एवं उपलब्धियां :

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक को डिजिटलीकरण, वित्तीय समावेशन, मानव संसाधन प्रबंधन, ग्राहक सेवा आदि के क्षेत्र में की गई अपनी नई पहलों के लिए विभिन्न पुरस्कार प्राप्त हुए:

| पुरस्कार  | श्रेणी  | वर्ष       |
|---|---|------------|
| अपैक्स एचआर एंड बिजनेस एक्सीलेंस अवार्ड्स 2020          | इंडिया सर्वश्रेष्ठ कौशल मानव संसाधन ओरिएंटेड सीईओ पुरस्कार 2020   | अप्रैल-21  |
| ईटी महिलाओं के लिए काम करने के लिए सर्वोत्तम स्थान 2021 | ईटी महिलाओं के लिए काम करने के लिए सर्वोत्तम स्थान 2021   | मई-21      |
| गोल्डन पीकॉक  | मानव संसाधन उत्कृष्टता पुरस्कार - 2020  | जून-21     |
| संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) 3.0 सुधार       | शासन और परिणाम केंद्रित मानव संसाधन वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा का गहन विस्तार स्मार्ट लेंडिंग तकनीक में सक्षम सहज बैंकिंग में आसानी सर्वश्रेष्ठ सुधार श्रेणी संवर्धित पहुँच एवं सेवा उत्कृष्टता (ईज) सुधार सूचकांक पुरस्कार 2021   | अगस्त-21   |
| राजभाषा पुरस्कार  | कीर्ति 2019-20 के लिए हिंदी के कार्यान्वयन के लिए राष्ट्रीयकृत बैंक श्रेणी में प्रथम पुरस्कार 2020-21 के लिए हिंदी के कार्यान्वयन के लिए राष्ट्रीयकृत बैंक श्रेणी में तीसरा पुरस्कार 2018-19 के लिए "यूनियन सृजन" के लिए गृह पत्रिका श्रेणी में दूसरा पुरस्कार 2018-19 के लिए "राजभाषा सरिता" के लिए गृह पत्रिका श्रेणी में दूसरा पुरस्कार वर्ष 2019-20 के लिए यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (नराकास) विशाखापत्तनम को द्वितीय पुरस्कार | सितम्बर-21 |

| पुरस्कार   | श्रेणी   | वर्ष      |
|--|--|-----------|
| डिजिटल भुगतान लेनदेन के उच्चतम प्रतिशत के लिए पुरस्कार | डिजिटल भुगतान उत्सव  | दिसंबर-21 |
| इंफोसिस फिनेकल नवाचार पुरस्कार 2021                    | प्रक्रिया में नवाचार श्रेणी में एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस मैनेजमेंट | जनवरी -22 |
| आईडीसी उद्योग नवाचार पुरस्कार                          | परिचालन में नवाचार श्रेणी में एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस मैनेजमेंट.  | जनवरी -22 |

## 16. सोशल मीडिया:

आपका बैंक सभी प्रमुख सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, यूट्यूब और लिंकडइन पर अपने आधिकारिक हैंडल के माध्यम से सेवाएं प्रदान कर रहा है। उपयोगकर्ता वार्ता सत्र, ग्राहक सेवा, प्रतियोगिता, एड्यूकेशन पोस्ट/वीडियो, ऑनलाइन कार्यक्रम आदि के माध्यम से व्यावसायिक गतिविधियों में शामिल रहे। उपयोगकर्ता इंटरैक्शन का उपयोग ब्रांड संबंध में धारणाओं को समझने और सोशल मीडिया के माध्यम से व्यावसायिक संभावनाओं को बढ़ाने के लिए प्रतिस्पर्धी समझ प्राप्त करने के लिए करता है।

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

आपका बैंक सभी हैंडल पर 365x24x7 उपलब्ध है जो बहुत ही संवेदनशील हैं और तुरंत उत्तर देते हैं। पिछले वर्ष में, सोशल मीडिया उपयोगकर्ताओं के 1.37 लाख प्रश्नों का उत्तर दिया गया, जिससे समय पर मार्गदर्शन, उचित पुनर्निर्देशन और शिकायत निवारण सुनिश्चित हुआ, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को संतुष्टि प्राप्त हुई। 399.13 लाख इंप्रेसन और 14.17 लाख जुड़ाव के साथ आपके बैंक ब्रांड को जनता ने खूब सराहा।

आपके बैंक के पास सोशल मीडिया उपस्थिति पर एक विशाल अनुयायी आधार है जो 31 मार्च 2022 तक बढ़कर 24.33 लाख हो गया है, जबकि पिछले वित्त वर्ष में यह 19.51 लाख था, जो वर्ष-दर-वर्ष 24.06% की वृद्धि को दर्शाता है।

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

आपके बैंक ने सोशल मीडिया हैंडल पर 100 से अधिक डिजिटल मार्केटिंग अभियान चलाए हैं और Google Ads पर लक्षित विज्ञापन अभियान चलाए हैं, जो उत्पादों / सेवाओं / प्रस्तावों पर अधिकतम पहुंच के लिए एक माहौल पैदा कर रहे हैं और बेहतर खोज इंजन दृश्यता वर्धित वेबसाइट ट्रैफ़िक के साथ नए ग्राहकों को शामिल कर रहे हैं।

आपके बैंक ने मेक माई ट्रिप, स्विगी, जोमैटो, बुक माई शो, अपोलो फार्मसी आदि जैसे प्रमुख बाजार के खिलाड़ियों के साथ आतिथ्य, मनोरंजन और स्वास्थ्य क्षेत्रों में ई-कॉमर्स व्यापार गठजोड़ किया है और कार्ड धारकों को कैशलेस भुगतान को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है जिससे डिजिटल बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र के साथ जुड़े रहें।

## 17. बैंक के बोर्ड में निदेशकों में परिवर्तन:

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान आपके बैंक के निदेशक मण्डल में निम्नलिखित परिवर्तन हुए:

- श्री लक्ष्मण एस. उप्पर को 21 मार्च, 2022 को बैंक के बोर्ड में अंशकालिक गैर-सरकारी निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है।
- श्री निधु सक्सेना को 1 फरवरी, 2022 को बैंक के बोर्ड में कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है।
- श्री गोपाल सिंह गुसाई, कार्यपालक निदेशक ने 31 जनवरी, 2021 को अधिवर्षिता पर कार्यालय में अपना कार्यकाल पूरा किया।
- श्री सूरज श्रीवास्तव को 21 दिसंबर, 2021 को बैंक के बोर्ड में अंशकालिक गैर-सरकारी निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है।
- श्री समीर शुक्ला को 08 नवंबर, 2021 को बैंक के सरकारी नामित निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है।
- श्री रजनीश कर्नाटक को 21 अक्टूबर, 2021 को बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है।
- श्री दिनेश कुमार गर्ग ने 30 सितंबर, 2021 को अधिवर्षिता पर कार्यालय में अपना कार्यकाल पूरा किया।

## 18. निदेशकों का उत्तरदायित्व विवरण

निदेशकों द्वारा 31 मार्च, 2022 को समाप्त वर्ष के लिए वार्षिक लेखा बनाते समय निम्न तथ्यों की पुष्टि की गई है :

- सामग्री प्रस्थान, यदि कोई हो, से संबंधित उचित स्पष्टीकरण के साथ प्रभावी लेखा मानकों का पालन किया गया।
- लेखांकन नीतियों का चयन किया गया है और उन्हें निरन्तर प्रभावी और निर्णीत किया गया है तथा जो अनुमान लगाए गए हैं वे उचित और विवेकपूर्ण हैं, जिससे कि वित्तीय वर्ष के अंत में बैंक के मामलों की स्थिति और उस अवधि के लिए बैंक के लाभ -हानि के बारे में सही और निष्पक्ष स्वरूप दिया जा सके।
- बैंक की आस्तियों की सुरक्षा के लिए तथा धोखाधड़ी व अन्य अनियमितताओं को रोकने एवं उनका पता लगाने के लिए प्रासंगिक अधिनियमों के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त खाता अभिलेखों के रख-रखाव के लिए उचित और पर्याप्त सावधानी बरती गई है।
- वार्षिक खाते एक निरन्तर मामलों के आधार पर तैयार किए गए।
- बैंक द्वारा पालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए एवं इस तरह के आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी ढंग से कार्यशील थे। स्पष्टीकरण इस उपबंध के उद्देश्य के लिए, "आंतरिक वित्तीय विवरणियां" शब्द का अर्थ बैंक द्वारा अपने व्यवसाय को व्यवस्थित और कुशल संचालन को सुनिश्चित करने के लिए अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं से है, जिसमें बैंक की नीतियों का अनुपालन, अपनी आस्तियों की सुरक्षा, धोखाधड़ी एवं गलतियों की रोकथाम और उनका पता लगाना, लेखाबहियों के रिकॉर्ड की शुद्धता, पूर्णता और विश्वसनीय वित्तीय सूचनाओं को समय पर तैयार करना शामिल है।
- सभी लागू कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणालियां मौजूद और पर्याप्त रही और ऐसी प्रणालियां प्रभावी ढंग से काम कर रही थीं।

## 19. कॉर्पोरेट प्रशासन

बैंक का बोर्ड उचित कॉर्पोरेट गवर्नेंस पद्धतियों को अक्षरशः अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। वार्षिक रिपोर्ट के एक अलग खंड में कॉर्पोरेट प्रशासन पर एक विस्तृत रिपोर्ट दी गई है। वित्तीय वर्ष 2021-22 हेतु कॉर्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट लेखा परीक्षा के पात्र नहीं है।

## 20. कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर):

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

### 20.2 बैंक/यूबीएसएफटी द्वारा 2021-22 के दौरान कार्यान्वित कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधियां

यूबीएसएफटी ने वर्ष 2021-22 के दौरान, शिक्षा, स्वास्थ्य, सामुदायिक विकास, कौशल विकास आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों में 547.36 लाख रुपये की 28 परियोजनाओं को मंजूरी दी है। बैंक / यूबीएसएफटी द्वारा शुरू की गई कुछ प्रमुख परियोजनाएं निम्नानुसार हैं:

- बैंकर्स ग्रामीण और उद्यमिता विकास संस्थान, हैदराबाद को राजस्व व्यय के सहभाजन हेतु 26.80 लाख रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।
- स्वर्ण भारत- सोमा तकनीकी प्रशिक्षण संस्थान, वेंकटचलम को राजस्व व्यय के सहभाजन हेतु 39.73 लाख रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।
- एसबीटी-एमआरजीआई कौशल विकास संस्थान, मुचितल को राजस्व व्यय के सहभाजन हेतु 9.75 लाख रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।
- कॉर्पोरेशन बैंक सेंटेनरी सार्वजनिक पुस्तकालय, मंगलोर को पुस्तकालय के राजस्व व्यय को पूरा करने के लिए 25.00 लाख रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।

- कॉरपोरेशन बैंक हेरिटेज संग्रहालय, उडुपी को संग्रहालय के राजस्व व्यय को पूरा करने के लिए 17.00 लाख रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।
- जिला अस्पताल में ऑक्सीजन संयंत्र स्थापित करने के लिए जिला प्रशासन उडुपी का समर्थन देते हुए COVID 19 रोगियों के इलाज के लिए 46.25 लाख दिए गए।
- राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन रांची को मरीजों के आवागमन हेतु एम्बुलेंस खरीदने के लिए का 19.21 लाख की राशि स्वीकृत की गई।
- सेंट एलॉयसियस कॉलेज, मंगलुरु को शैक्षिक अनुसंधान उपकरणों की खरीद के लिए मैंगलोर जेसुइट एजुकेशन सोसाइटी को 25.00 लाख का सहायता राशि प्रदान की गई।
- किंग जॉर्ज अस्पताल, विशाखापट्टनम को एक डॉपलर मशीन खरीदने हेतु 29.50 लाख सहायता राशि प्रदान की गई।
- मंगलागिरी, विजयवाड़ा में स्कूलों को भोजन वितरण (मध्याह्न भोजन योजना) के समर्थन के लिए दो खाद्य वितरण वाहनों (कस्टम निर्मित) की खरीदी के लिए अक्षयपात्र फाउंडेशन, बैंगलोर को 23,36,320/- रुपये की सहायता राशि प्रदान की गई।
- सरस्वती एजुकेशन एंड वेलफेयर ट्रस्ट, मेघालय को सरस्वती विद्या मंदिर, कोंगोंग में 3 क्लास रूम के निर्माण के लिए 24.00 लाख रुपये की मंजूरी दी गई है।
- श्रद्धा फाउंडेशन मुंबई को कैसर मरीजों के उनके आश्रय से एम्स भुवनेश्वर तक परिवहन के लिए एक मिनी बस की खरीदी हेतु 20.90 लाख रुपये की सहायता राशि दी गई।

- देवभूमि शिक्षा प्रसार समिति, रुद्रपुर, ऊधमसिंह नगर को उनके फार्मसी कॉलेज में बहुउद्देश्यीय हॉल के निर्माण के लिए 20.00 लाख रुपये की सहायता राशि दी गई।

## 21. आभार:

- 21.1** निदेशक मण्डल शेयरधारकों, सम्मानित ग्राहकों, शुभचिंतकों, शेयर अंतरण एजेंट तथा भारत और विदेशों में स्थित बैंक के संवाददाताओं को उनकी सद्भावना, संरक्षण और समर्थन के लिए धन्यवाद देता है।
- 21.2** निदेशक मण्डल, बैंक के काम-काज सुचारु रूप से चलाने के लिए भारत सरकार, महाराष्ट्र सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड, भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण, केन्द्रीय सतर्कता आयोग, बीएसई, एनएसई, वित्तीय संस्थाओं, संवाददाता बैंक तथा बैंक के सांविधिक केंद्रीय लेखा परीक्षकों से प्राप्त मूल्यवान और सामयिक परामर्श, मार्गदर्शन और समर्थन के लिए आभार व्यक्त करता है।
- 21.3** निदेशक मण्डल वर्ष के दौरान बैंक के समग्र कार्य-निष्पादन में स्टाफ सदस्यों की समर्पित सेवा तथा उनके बहुमूल्य योगदान की सराहना करता है और बैंक के कॉर्पोरेट लक्ष्यों की प्राप्ति में इसी प्रकार उनके निरंतर सहयोग की आशा करता है।
- 21.4** निदेशक मण्डल सभी स्टाफ सदस्यों के सुरक्षित, स्वस्थ और अच्छे स्वास्थ्य की कामना करता है।

कृते एवं निदेशक मण्डल की ओर से



स्थान : मुंबई

(राजकिरण रे. जी)

दिनांक: 30.05.2022

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

Personal  
Loan in only

6  
Clicks!



Get Pre-Approved Personal Loan up to ₹ 5.00 lakh  
in 30 seconds and in just 6 clicks

- No Documentation or Branch Visits • Zero Processing Fee • No Prepayment Penalty
- Flexibility to choose the EMI period and date as per customer's convenience

\*Conditions Apply



यूनियन बैंक ऑफ इंडिया Union Bank of India



Contact us: 1800 208 2244 / 1800 425 1515 / 1800 425 3555 | [www.unionbankofindia.co.in](http://www.unionbankofindia.co.in)

Do not share your internet banking details, such as User Id / password or your credit/debit card number /CVV/OTP with anyone – either over phone or through email.