प्रबंधकीय परिचर्चा एवं विश्लेषण

1 वैश्विक अर्थव्यवस्था

1.1 वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान वैश्विक आर्थिक संभावनाएं काफी कमजोर हो गई हैं, ओमिक्रोन लहर, लंबे समय तक वैश्विक आपूर्ति में व्यवधान, लगातार कंटेनर की कमी, प्रमुख उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (एसई) में अपने केंद्रीय बैंकों को मजबूर करने वाली घटनाओं के अनुक्रम के साथ वैश्विक आर्थिक संभावनाएं काफी कमजोर हो गई हैं. मौद्रिक नीति के सामान्यीकरण की गति को तेज करने के लिए और हाल ही में बढ़ते भू-राजनीतिक तनावों से लगातार वैश्विक आपूर्ति शृंखला व्यवधानों, उच्च ऊर्जा और इनपुट कीमतों के बीच और सख्त श्रम बाजार, बढ़े हुए वैश्विक वित्तीय और कमोडिटी बाजार की अस्थिरता की आशंका किसी तूफान में एक साथ आती है. आपूर्ति में व्यवधान, प्रतिबंधित कार्यबल की भागीदारी, वायरस के नए प्रकारों से जोखिम और रूस-यूक्रेन युद्ध वैश्विक विकास दृष्टिकोण को हतोत्साहित करने के रूप में उभरे हैं.

1.2 मार्च मध्य से ब्रेंट क्रूड की कीमतें यूएस $ 100-120 के आस पास रही हैं, जो भारत की आर्थिक संभावनाओं के लिए सबसे बड़ा जोखिम है और वैश्विक सुधार को भी जोखिम में डाल रहे हैं. मार्च 2022 के दौरान वैश्विक खाद्य कीमतें सर्वकालिक उच्च स्तर पर थीं और संभावित आपूर्ति व्यवधानों को देखते हुए इसके और बढ़ने की उम्मीद है. मुद्रास्फीति के लगातार बने रहने व्यापक-आधारित और लक्ष्यों से ऊपर रहने के कारण प्रमुख उन्नत अर्थव्यवस्थाओं(एई) ने अपनी अति-समायोज्य मौद्रिक नीतियों को समाप्त करने की गति को तेज कर दिया. 2021 से कई उभरते बाजार अर्थव्यवस्थाएं (ईएमई) सख्त रुख में हैं और अनेक का इनका अनुसरण करने की उम्मीद है. प्रमुख उन्नत अर्थव्यवस्थाओं (एई) में सॉवरेन बांड का प्रतिफल नीतिगत दरों के तेजी से सख्ती की प्रत्याशा में काफी हद तक कम हुए हैं. इन घटनाक्रमों के जवाब में मुद्रा बाजार अत्यधिक अस्थिर हो गए हैं, सुरक्षा को ध्यान में रखने के कारण अमेरिकी डॉ लर सूचकांक अपने उच्चतम स्तर पर पहुंच गया है.

1.3 वैश्विक वित्तीय बाजार काफी हद तक उत्साहित रहे, हालांकि त्वरित सामान्यीकरण की दिशा में नीतिगत सुधार ने क्यू4:2021 में तेज बदलाव किए. हांलाकि, क्यू1:2022 में भू-राजनीतिक तनाव केंद्र में रहे जो लम्बे समय तक चले. कुछ एई और ईएमई के शेयर बाजारों ने सितंबर में नई ऊंचाइयों को छुआ लेकिन बाद में अधिकांश देशों में गिरावट देखी गयी. ईएमई के वित्तीय बाजारों में, 2013 के विपरीत, यूएस फेडरल रिजर्व द्वारा प्रभावी मार्गदर्शन के बावजूद क्यू3:2021 में कोई बड़ा सुधार परिवर्तन नहीं हुआ. अधिकांश एई और कुछ ईएमई में इक्विटी बाजार, क्यू4:2021 के लचीलेपन को कम करते हुए और मार्च के मध्य से कुछ बेहतर प्रदर्शन से क्यू1:2022 की अधिकांश अवधि में निचले स्तर पर चले गए. युद्ध शुरू होने के बाद रूसी स्टॉक में 30% से अधिक की गिरावट आयी जिसके बाद लगभग एक महीने के लिए 24 मार्च से शुरू होने से पहले ट्रेडिंग रोक दी गई. अधिकांश अन्य ईएमई बाजारों के लिए, रुक-रुक कर शांति वार्ता से मार्च के मध्य से विश्वास पुनर्जीवित किया, जिसके परिणामस्वरूप मामूली वृद्धि हुई.

1.4 प्रमुख एई में बॉन्ड आय व्यापक रूप से क्यू4:2021 में बढ़ी, क्योंकि निवेशक लंबे समय तक मुद्रास्फीति जोखिमों से जूझ रहे थे और प्रमुख केंद्रीय बैंकों द्वारा मौद्रिक निभाव को वापस ले लिया गया था. वक्र के सामने के छोर पर विशेष रूप से वृद्धि तेज थी. परिणामस्वरूप, प्रतिफल वक्र (10-वर्ष के सापेक्ष 2-वर्ष) जो सितंबर तक बढ़ रहा था, क्यू4 के बाद घटता गया. हालांकि, दिसंबर के मध्य से बॉन्ड प्रतिफल में महत्वपूर्ण बढ़त, फरवरी के अंत और मार्च की शुरुआत में सुरक्षा केंद्रित होने के कारण कुछ समय के लिए धराशाई हो गई. इसके बाद यूएस फेड के त्वरित संकेतों के जवाब में बॉन्ड प्रतिफल में अधिक बढ़त आयी. फेड्स हॉकिश के विवरणों और सुरक्षित आश्रय की मांग के कारण अमेरिकी डॉलर मजबूत हुआ, जबकि ईएमई की मुद्रा मार्च के मध्य तक व्यापक रूप से कमजोर हो गयी.

1.5 अपनी नवीनतम विश्व आर्थिक आउटलुक रिपोर्ट में, आईएमएफ ने वैश्विक विकास को 2021 में अनुमानित 6.1% से 2022 और 2023 में 3.6% तक धीमा होने का अनुमान लगाया है. यह जनवरी के अनुमान की तुलना में 2022 और 2023 के लिए 0.8 और 0.2 प्रतिशत अंक कम है. 2023 के बाद, मध्यम अवधि में वैश्विक विकास दर घटकर लगभग 3.3% रह जाने का अनुमान है. युद्ध से प्रेरित कमोडिटी की कीमतों में वृद्धि और कीमतों के दबाव के कारण 2022 में एई में मुद्रास्फीति का अनुमान 5.7% और उभरते बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में 8.7% है, पिछले जनवरी के अनुमान से 1.8 और 2.8 प्रतिशत अंक अधिक है.

1.6 मार्च में, व्यापार और विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (यूएनसीटीएडी) ने 2022 के लिए वैश्विक विकास दर 2.6% रहने का अनुमान लगाया, जो अक्टूबर 2021 के आकलन से 100 बीपीएस कम है. विश्व बैंक ने भी अपने वैश्विक विकास अनुमान को 4.1% से घटाकर 3.2% कर दिया है. मानवीय संकट, आर्थिक विखंडन को रोकने, वैश्विक तरलता बनाए रखने, ऋण संकट का प्रबंधन, जलवायु परिवर्तन से निपटने और महामारी को समाप्त करने के लिए बहुपक्षीय प्रयास आवश्यक हैं.

2. घरेलू अर्थव्यवस्था

2.1 राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार, वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) 2021 -22 में 8.9% बढ़ी. वित्त वर्ष 2022 में स्थिर मूल्य पर वास्तविक जीडीपी (2011-12) में 147.72 लाख करोड़ रुपये का स्तर पर पहुँचने का अनुमान है जो कि पूर्व वित्त वर्ष 2021 में 135.58 लाख करोड़ था. वित्त वर्ष 2022 में मौजूदा कीमतों पर जीडीपी 236.44 लाख करोड़ रुपये के स्तर पर पहुंचने का अनुमान है, जबकि वित्त वर्ष 2021 में 198.01 लाख करोड़ रुपये था.यह 19.4% की वृद्धि दर दर्शाता है. हालाँकि, निजी खपत और निश्चित निवेश कम रहे, यह दो घटक क्रमशः केवल 1.2% और 2.6%, उनके महामारी-पूर्व के स्तर से ऊपर हैं. आपूर्ति पक्ष पर, संपर्क-गहन सेवाएं अभी भी 2019-20 के स्तर से पीछे हैं. घटते संक्रमण और प्रतिबंधों को हटाने के बीच कुछ संपर्क गहन गतिविधियों ने फिर से गति पकड़ ली है. कई उच्च आवृत्ति संकेतकों ने फरवरी -मार्च के दौरान वर्ष दर वर्ष मजबूत विस्तार दर्ज किया है. विनिर्माण और सेवाएं दोनों ही पीएमआई के विस्तार के क्षेत्र बने हुए हैं. मार्च में विनिर्माण पीएमआई में थोड़ी कमी आई है, सेवाएँ और कंपोजिट में सुधार दिखा. विनिर्माण क्षेत्र में क्षमता उपयोग क्यू3: वित्त वर्ष 2022 में 72.4% तक पहुंच गया, जो पिछली तिमाही में 68.3% था, जो क्यू4: वित्त वर्ष 2020 में महामारी-पूर्व स्तर 69.9% को पार कर गया.

2.2 क्यू1: वित्त वर्ष 2022 में दूसरी लहर से आर्थिक गति प्रभावित हुई. प्रतिबंधित लॉकडाउन और संक्रमण से निपटने में फर्मों और व्यक्तियों दोनों के बढ़ते लचीलेपन ने आर्थिक प्रभाव की गंभीरता को कम कर दिया - दूसरी लहर का आर्थिक प्रभाव पहली लहर का लगभग एक तिहाई रहने का अनुमान है. आर्थिक गतिविधि, जो दूसरी लहर के उतार-चढ़ाव के साथ क्यू2 : वित्त वर्ष 22 (जुलाई-सितंबर) में मजबूती प्राप्त की, क्यू3: वित्त वर्ष 22 के बाद से गति कम हुई है, क्यू4 में ओमिक्रोन के संक्रमण के प्रसार से तेज हो गया है. दूसरी लहर के बावजूद, 2021-22 में अर्थव्यवस्था में विकास उल्लेखनीय रहा है, जिसमें कुल मांग के सभी घटक एच2: वित्त वर्ष 22 में महामारी-पूर्व के स्तर को पार कर गया है. हांलाकि, 2021-22 में सकल घरेलू उत्पाद, महामारी-पूर्व स्तर से केवल 1.8% ऊपर रहने का अनुमान है, जो दो वर्षों में कम वृद्धि को दर्शाता है.

2.3 संक्रमण के तेजी से गिरावट के लाभकारी प्रभाव, हांलाकि, फरवरी 2022 से भू-राजनीतिक संघर्ष से अभिभूत हैं. उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) मुद्रास्फीति फरवरी 2022 में ऊपरी सहिष्णुता सीमा से ऊपर चली गई क्योंकि प्रतिकूल आधार व आपूर्ति संघर्ष की शुरुआत के प्रभाव के साथ होने से बढ़े. जबकि भारत का प्रत्यक्ष व्यापार और वित्तीय जोखिम मामूली है, धीमी वैश्विक अर्थव्यवस्था से अप्रत्यक्ष फैलाव, बोर्ड पर कमोडिटी की कीमतों में तेज उछाल और भू-राजनीतिक विकास के कारण उत्पन्न जोखिम और अनिश्चितता दृष्टिकोण पर भारी पड़ता है.

2.4 अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) ने 2022-23 में भारत के लिए 8.2% विकास दर का अनुमान लगाया, जिसमें कि जनवरी के अनुमान से 0.8 प्रतिशत अंक की कमी है. 2023-24 के लिए, आईएमएफ ने भारतीय अर्थव्यवस्था को 6.9% बढ़ने का अनुमान लगाया, जबकि विश्व बैंक के अनुसार यह 7.1% रहेगी. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 2022-23 के लिए 7.2% की वास्तविक जीडीपी में वृद्धि का अनुमान लगाया है, क्यू1 में 16.2%, क्यू2 में 6.2%, क्यू3 में 4.1% और क्यू4 में 4.0% की वृद्धि के साथ 2022 -23 के दौरान कच्चे तेल (भारतीय समूह) को 100 अमेरिकी $ प्रति बैरल माना गया है. उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में मौद्रिक नीति के सामान्यीकरण से प्रेरित वित्तीय बाजार में उतार-चढ़ाव, संवर्धित आपूर्ति व्यवधान के साथ कुछ प्रमुख देशों में नए कोविड-19 संक्रमण और सेमी-कंडक्टर और चिप जैसे महत्वपूर्ण निविष्ट सामग्री की दीर्घकालिक कमी, दृष्टिकोण में नकारात्मक जोखिम पैदा करती हैं.

2.5 इससे आगे, सामान्य दक्षिण-पश्चिम मानसून का पूर्वानुमान, कृषि और कृषि अर्थव्यवस्था का लचीलापन और 2022-23 के केंद्रीय बजट में पूंजीगत व्यय को बढ़ावा देकर निरंतर उच्च विकास प्राप्त करने के लिए उत्पादक क्षमता, निजी निवेश में प्रतिस्पर्धा और कुल मांग को मजबूत करने में आवश्यक सहायता प्रदान कर सकता है. कोविड-पूर्व मंदी का मुकाबला करने के लिए शुरू किए गए सुधारों के साथ किए अन्य उपाय लाभ से अर्थव्यवस्था को एक स्थायी उच्च विकास पथ पर लाने में मदद मिलने की उम्मीद है.

3 मूल्य परिदृश्य

3.1 वित्तीय वर्ष 2021-22 में, वैश्विक मुद्रास्फीति कई दशकों के उच्च स्तर पर पहुंच गई, जो प्रमुख उन्नत अर्थव्यवस्थाओं(एई) और कई उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाएं (ईएमई) में लगातार बढ़ती जा रही है. लगातार आपूर्ति तंत्र में बाधाओं, कमोडिटी की उच्च कीमतों और बढ़ते वेतन दबाव के लागत दबाव से सभी अर्थव्यवस्थाओं में मुद्रास्फीति बढ रही है. टिकाऊ वस्तुओं में कीमतों में दबाव के साथ उच्च ऊर्जा और खाद्य लागत एई में मुद्रास्फीति के प्रमुख चालक थे. हालांकि अधिकांश ईएमई के लिए मुद्रास्फीति अनिवार्य रूप से आर्थिक गतिविधियों में सुस्ती को देखते हुए आपूर्ति झटकों के साथ मांग आधारित दबाव अपेक्षाकृत कमजोर बना हुआ है.

3.2 घरेलू अर्थव्यवस्था में, उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) द्वारा मापी गई मुख्य मुद्रास्फीति, वित्त वर्ष 2021-22 में लगातार तीन महीनों के लिए आरबीआई के 6% के ऊपरी मार्जिन से अधिक चल रही थी, जो मार्च 2022 में 6.95% के शिखर पर पहुंचा.

विकसित देशों में जहां बड़े पैमाने पर राजकोषीय प्रोत्साहन ने भी कीमतों को बढ़ाने में योगदान दिया है, भारत की मुद्रास्फीति बड़े पैमाने पर बाहरी आपूर्ति झटके के माध्यम से आयात हुई है. वित्त वर्ष 2020-21 में, मुद्रास्फीति का दबाव बड़े पैमाने पर खाद्य से आया, जबकि ईंधन की मुद्रास्फीति काफी मामूली थी. वित्त वर्ष 2021-22 में, कच्चे तेल की कीमतें बढ़ने से नए चालक के रूप में उभरी. हालांकि, खाद्य मुद्रास्फीति में गिरावट ने इसे बदल दिया, इसलिए वित्त वर्ष 2021-22 में कुल मुद्रास्फीति 5.5% थी,जो वित्त वर्ष 2020-21 की 6.2% की तुलना में कम थी.

3.3 वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान मूल मुद्रास्फीति ज्यादा बनी रही, जो 6.0% की ऊपरी सहनशील सीमा के करीब रही, क्योंकि लागत अर्जित दबाव ने विनिर्माण और सेवाओं दोनों को प्रभावित किया. यह वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान कोविड-पूर्व अवधि की तुलना में स्थायी और अधिक था, जो एक वर्ष पूर्व की तुलना में काफी कम अस्थिरता के साथ उच्च मूल्य दबाव के साथ अस्तित्व में था. वित्त वर्ष 2022 की दूसरी छमाही के दौरान मुख्य मुद्रास्फीति दबाव का एक प्रमुख कारण पेट्रोल और डीजल की कीमतें रही हैं.

4. शेयर बाजार का निष्पादन

4.1 वित्तीय वर्ष 2021-22 वैश्विक स्तर पर शेयर बाजारों के लिए अत्यधिक अस्थिर था, इसमें विशेष रूप से कोविड -19 जैसी घटनाओं के कारण विकसित अर्थव्यवस्थाओं में मुद्रास्फीति की चिंता और अन्य के लिए रूस और यूक्रेन के बीच संघर्ष रहा.

4.2 वित्त वर्ष 2021-22 में बेंचमार्क इंडेक्स, बीएसई सेंसेक्स और निफ्टी 50 क्रमशः 18.29% और 18.88% बढ़े. एच1: वित्त वर्ष 22 में घरेलू इक्विटि बाजार ने दूसरी लहर के बाद आर्थिक गतिविधियों के स्वतः सामान्यीकरण, मजबूत कॉर्पोरेट आय, और टीकाकरण अभियान में तेजी के बाद नई ऊंचाइयों को छुआ. वित्त वर्ष 22 की दूसरी छमाही में सेंसेक्स 19.4% बढ़कर 30 सितंबर, 2021 को 59,126 पर बंद हुआ. इक्विटि बाजारों में एच2:वित्त वर्ष22 में कोविड -19 के ओमिक्रॉन वेरिएंट के संक्रमण के प्रकोप से उत्पन्न उच्च अस्थिरता, वैश्विक केंद्रीय बैंकों में सख्त मौद्रिक नीति, कच्चे तेल की कीमतों में वृद्धि और बढ़ते भू-राजनीतिक तनाव के बीच मामूली सुधार हुआ. फरवरी के दूसरे आधे भाग में और मार्च 2022 की शुरुआत में यूक्रेन-रूस तनाव के कारण घरेलू इक्विटि में तेज बिकवाली देखी गई, लेकिन मार्च के उत्तरार्ध में इसमें सुधार हुआ. कुल मिलाकर, बीएसई सेंसेक्स एच2: वित्त वर्ष 22 में 0.9% की गिरावट के साथ 31 मार्च, 2022 को 58,569 पर बंद हुआ.

5 प्रतिफल प्रवाह :

5.1 वित्त वर्ष 22 की प्रथम छमाही के दौरान, कर्व के व्यवस्थित विकास को बढ़ावा देने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए अनेक उपायों की सहायता से 10-वर्षीय जी-सेक आय में 11 बीपीएस की कमी आयी. क्यू1: वित्त वर्ष22 के दौरान 10-वर्ष का प्रतिफल सीमाबद्ध रहा. क्यू2 में 10-वर्षीय प्रतिफल शुरू में 15 जुलाई, 2021 को घटकर 6.13% हो गया, जो जून के लिए अपेक्षित सीपीआई मुद्रास्फीति प्रिंट से कम था और एक नया 10-वर्षीय बेंचमार्क प्रतिभूति 6.10% के कूपन पर जारी किया गया. जबकि प्रतिफल का औसत स्तर 3 बीपीएस से कम हुआ, जो स्लोप एच1: वित्त वर्ष 22 के दौरान 28 बीपीएस बढ़ा. अल्प अवधि आय पॉलिसी दर के आस पास टिकी रही, जबकि दीर्घावधि आय मुद्रास्फीति की समस्याओं और सरकारी उधार कार्यक्रम के आकार को दर्शाती है. ऋण समेकन की सुविधा के लिए, रिजर्व बैंक ने केंद्र सरकार की ओर से वित्त वर्ष 22 की पहली छमाही के दौरान 31,907 करोड़ रुपये की राशि के छह स्विच ऑपरेशन किए. एच2: वित्त वर्ष 22 के दौरान, वैश्विक और घरेलू कारकों को दर्शाते हुए, 10-वर्षीय जी-सेक आय 63 बीपीएस अंक बढ़ गयी. तीसरी तिमाही के दौरान इसमें 24 बीपीएस की वृद्धि हुई, जो अमेरिका सहित प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं में अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर कच्चे तेल की बढ़ती कीमतों, घरेलू मुद्रास्फीति और सरकारी बॉन्ड आय में वृद्धि से प्रेरित थी. क्यू4 में, राज्य सरकारों/केंद्र शासित प्रदेशों की अपेक्षा से अधिक सांकेतिक कलेंडर बाज़ार उधारी, केंद्रीय बजट 2022-23 में केंद्र द्वारा नियोजित बाज़ार उधारी और यूएस प्रतिफल में वृद्धि, बढ़ते भू राजनैतिक तनाव के कारण अंतर्राष्ट्रीय कच्चे तेल और अन्य वस्तुओं की कीमत में वृद्धि के बीच बेंचमार्क प्रतिफल 39 बीपीएस और बढ़ गयी. प्राथमिक बाजार खंड के छोटे भाग पर, टी-बिल की आय प्रतिफल को प्रभावी रिवर्स रेपो दर में वृद्धि के साथ तालमेल बिठाया. बढ़ती आय और बढ़ी हुई अनिश्चितता के बीच एच2: वित्त वर्ष 22 में जी-सेक और टी-बिल दोनों में औसत व्यापार मात्रा में कमी आयी. एच2 के दौरान आय के औसत स्तर में 38 बीपीएस की वृद्धि हुई. ऋण समेकन की सुविधा के लिए, रिज़र्व बैंक ने केंद्र सरकार की ओर से एच2: वित्त वर्ष 22 के दौरान 1.7 लाख करोड़ रुपये की राशि के पांच स्विच ऑपरेशन संचालित किए. जी-सेक प्रतिफल पर नज़र रखते हुए, कॉरपोरेट बॉन्ड प्रतिफल में एच1: वित्त वर्ष 22 के दौरान कमी आयी, जबकि जोखिम प्रीमियम (जी-सेक प्रतिफल की तुलनीय परिपक्वता के) ने मिश्रित रुख प्रदर्शित किया. हालांकि, एच2: वित्त वर्ष 22 के दौरान प्रतिफल में अधिक वृद्धि हुई और नए निर्गमों में नरमी के बीच जोखिम प्रीमियम कम हुआ.

6 बाहरी क्षेत्र

6.1 भारत ने वित्त वर्ष 2021-22 में यूएस $417.8 अरब का सर्वकालिक उच्च वार्षिक व्यापार निर्यात प्राप्त किया, यह वित्त वर्ष 2020 -21 की तुलना में 43.2% अधिक है जो विश्व अर्थव्यवस्था में एक उलटफेर और विकसित अर्थव्यवस्थाओं में औद्योगिक मांग के पुनरुत्थान से आंशिक रूप से लाभान्वित हुआ है. वित्त वर्ष 2021-22 में वाणिज्य आयात भी तेजी से बढ़कर यूएस $ 610.22 अरब हो गया, जो वित्त वर्ष 2020-21 की तुलना में 54.7% अधिक है. वित्त वर्ष 2021-22 में निर्यात और आयात दोनों के नए शिखर पर बढ़ने से भारत के वार्षिक वाणिज्यिक व्यापार ने पहली बार 1 ट्रिलियन अमरीकी डॉलर का महत्वपूर्ण आंकड़ा पार किया है. हांलाकि, निर्यात की तुलना में आयात में तेज वृद्धि ने व्यापारिक आधार पर घाटे को काफी बढ़ा दिया है. वित्त वर्ष 2021-22 में कुल वाणिज्यिक व्यापार घाटा यूएस $192.4 अरब रहा.

6.2 2021-22 में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) और विदेशी पोर्टफोलियो निवेश (एफपीआई) द्वारा समर्थित शुद्ध पूंजी प्रवाह मजबूत रहा. एच1: वित्त वर्ष 22, विदेशी पोर्टफोलियो निवेश (एफ़पीआई) 8326 करोड़ रुपये के निवल खरीदार थे, जबकि घरेलू संस्थागत निवेशकों (डीआईआई) की निवल खरीद 47,763 करोड़ रुपये थी. यूएस फेड द्वारा अपेक्षा से अधिक तेज गति से सामान्यीकरण से, यूएस ट्रेजरी यील्ड में वृद्धि और रूस-यूक्रेन के आसपास बढ़ते तनाव के बीच सुरक्षित पनाहगाह की ओर बढ़ने की आशंकाओं ने एच2:वित्त वर्ष 22 में एफपीआई द्वारा घरेलू इक्विटी बाजार से 1.38 लाख करोड़ रुपये की बिक्री शुरू कर दी. हांलाकि, यह बिक्री डीआईआई द्वारा खरीद से रु 1.64 लाख करोड़ अधिक थी.

6.3 विदेशी मुद्रा बाजार में, भारतीय रुपये ने दोतरफा प्रदर्शन किया, और औसत आधार पर मूल्यह्रास हुआ. वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, रुपये की गति ने एफपीआई प्रवाह, कच्चे तेल की कीमतों, मजबूत अमेरिकी डॉलर, यूएस फेड और अन्य प्रमुख विकसित अर्थव्यवस्थाओं द्वारा प्रत्याशित मौद्रिक नीति सामान्यीकरण की तुलना में तेजी से बाजार की उम्मीदों में वृद्धि और भू-राजनीतिक तनाव को दर्शाया. 7 मार्च, 2022 को रुपया 77.02 रुपये प्रति अमरीकी डॉलर के रिकॉर्ड निचले स्तर को छू गया. हालांकि, मार्च के उत्तरार्ध में कच्चे तेल की कीमतों में सुधार के साथ इस नुकसान को कुछ कम किया. वित्त वर्ष 2021-22 में रुपया 75.78 प्रति डॉलर रहा जो पिछले वर्ष 73.12 प्रति डॉलर रहा, जो वित्त वर्ष 2021-22 में डॉलर के मुकाबले 3.5% गिरा, जो वित्त वर्ष 2020-21 में 3.4% के उछाल पर रहा.

6.4 अंतरराष्ट्रीय कच्चे तेल की कीमतों में सुधार की मांग की संभावनाओं से अप्रैल के बाद से अप्रत्याशित रूप से वृद्धि हुई है. जून में ब्रेंट क्रूड 70 अमेरिकी डॉलर प्रति बैरल को पार कर गया. हालांकि जुलाई के दूसरे सप्ताह से कच्चे तेल की कीमतों में उतार-चढ़ाव आया. अगस्त के उत्तरार्ध के बाद से अमेरिकी आपूर्ति को कड़ा कर देने से कीमतों में मजबूती आई है, जो तूफान इडा से हुए नुकसान की भरपाई में धीमी गति और चीन में कम स्टॉक एकत्र होने के कारण हुआ. 2021 की समाप्ति पर अक्टूबर और नवंबर की शुरुआत में सुधार समर्थित कच्चे तेल की कीमतें साल-दर-साल 51.4% अधिक रही. यह 2022 की शुरुआत में फिर से बढ़ी और जनवरी के अंत में 90 अमरीकी डॉलर प्रति बैरल को पार करते हुए मांग अधिक रहने, और आपूर्ति क्षमता की कमी और भू-राजनीतिक तनाव का सामना करने के कारण पहली बार 7 वर्षों में अधिक रही. रूस-यूक्रेन युद्ध की वजह से आपूर्ति में पूरी तरह से घाटा होने और ओपेक प्लस से कोई राहत नहीं मिलने के जोखिम के साथ, कच्चे तेल की कीमतें मार्च के पहले सप्ताह में 14 वर्ष के उच्चतम स्तर 133 अमेरिकी डॉलर प्रति बैरल पर पहुंच गईं. इसके बाद कीमतें लगभग 110 अमेरिकी डॉलर प्रति बैरल के आस पास रहने के साथ अस्थिर रही हैं. अस्थिरता के बावजूद क्यू4: वित्त वर्ष 22 में ब्रेंट कच्चे तेल की कीमतों में 38% की वृद्धि हुई.

6.5 मार्च 2022 के अंत तक भारत का विदेशी मुद्रा भंडार 607.3 अरब अमरीकी डॉलर तक पहुंच गया. निधि भंडार वित्त वर्ष 2021-22 की पहली छमाही में 600 अरब अमरीकी डॉलर को पार कर गया था और अक्टूबर 2021 में 642 अरब अमरीकी डॉलर के उच्च स्तर को छू गया था. हालांकि वित्त वर्ष 2021-22 की दूसरी छमाही में विदेशी मुद्रा भंडार में 5% की कमी आयी. क्यू2: वित्त वर्ष 22 में विदेशी पोर्टफोलियो निवेशक जो निवल खरीददार रहे वह कोविड -19 के बढ़ते संक्रमण के मद्देनजर, यूएस फेड की मौद्रिक नीति के सामान्यीकरण की गति पर चिंता, इक्विटी बाजार में सुधार और भू-राजनीतिक तनाव के कारण क्यू3: वित्त वर्ष 22 में निवल विक्रेता रहे.

7 चलनिधि शर्तें:

7.1 मौद्रिक नीति के समायोजनात्मक रुख के अनुरूप, रिज़र्व बैंक ने वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान प्रणाली में पर्याप्त अधिशेष चलनिधि बनाए रखी, जिसका उद्देश्य विकास के नवीन अवसरों को पोषित करना और उनका समर्थन करना था. कोविड -19 के प्रकोप के बाद मार्च 2020 में स्थगित चलनिधि प्रबंधन ढांचे को संशोधन के साथ बहाल करने के उद्देश्य से, आरबीआई ने लंबी अवधि के लिए निष्क्रिय निश्चित दर ओवरनाइट रिवर्स रेपो विंडो को क्रमिक, अंशांकित और गैर विघटनकारी ढंग से तरलता में संतुलन बनाए रखना जारी रखा.

7.2 आरबीआई ने अप्रैल 2021 में द्वितीयक बाजार जी -सेक अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-एसएपी 1.0) की घोषणा की जिसमें खुले बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों की खरीद की एक विशिष्ट राशि के लिए

प्रतिबद्धता दी गई. कुल मिलाकर, जी-एसएपी सहित ओएमओ खरीद के माध्यम से अर्जित निवल चलनिधि एच1: वित्त वर्ष 22 में रु 2.4 लाख करोड़ रही. ओपन मार्केट ऑपरेशंस (ओएमओ) ने एच2: वित्त वर्ष 22 में सेकेंडरी मार्केट जी -एसएपी से एच1: वित्त वर्ष 22 की अपेक्षा एक बड़े मात्रा में तरलता को कम किया है. एच2: वित्त वर्ष 22 में जी- एसएपी को पर्याप्त तरलता अधिशेष, जीएसटी मुआवजे के लिए अतिरिक्त उधार न मिलने और बढ़ते सरकारी खर्च के कारण तरलता के अपेक्षित विस्तार को देखते हुए बंद कर दिया गया था.

7.3 कुल मिलाकर, रिज़र्व बैंक द्वारा 6 फरवरी, 2020 (से 31 मार्च, 2022 तक) कुल चलनिधि बढ़ाने के घोषित उपायों से राशि रु17.2 लाख करोड़, जो वित्त वर्ष 2020-21 की 8.7% नॉमिनल जीडीपी है.

8 आरबीआई के नीतिगत निर्णय

8.1 वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आरबीआई ने पॉलिसी रेपो दर अपरिवर्तित रखी. तदनुसार, रेपो दर और रिवर्स रेपो दर लगभग दो दशक के निचले स्तर, क्रमशः 4.00% और 3.35% पर है. सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ़) दर और बैंक दर 4.25% पर अपरिवर्तित रहे. मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने तब तक समायोजन के रुख को जारी रखने का फैसला किया है जब तक अर्थव्यवस्था पर कोविड-19 का प्रभाव कम नहीं होता और विकास को पुनर्निर्मित करने के लिए ऐसा आवश्यक है, यह भी सुनिश्चित किया गया कि मुद्रास्फीति आगे बढ़ने पर भी लक्ष्य के भीतर बनी रहे.

8.2 आरबीआई ने वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान कई पारंपरिक और अपरंपरागत उपायों को जारी रखा ताकि कोविड -19 के संक्रमण पश्चात प्रभावित आर्थिक विकास का समर्थन किया जा सके. आरबीआई ने अपनी तरलता समायोजन सुविधा (एलएएफ) के तहत तरलता को पुनर्संतुलित करने एवं सहज संकुचन हेतु निश्चित दर रिवर्स रेपो आधारित रिवर्स रेपो एवं बाजार आधारित रिवर्स रेपो नीलामियों के साथ तंत्र में विकास का समर्थन करने के लिए समवर्ती रूप एक उदार मौद्रिक नीति के अनुरूप पर्याप्त तरलता सुनिश्चित करना है. इसके साथ आरबीआई ने बड़े सुधारों की शुरुआत की है, जिसमें एनबीएफ़सी के पैमाना -आधारित विनियमन और प्रतिभूतिकरण पर संशोधित दिशानिर्देश शामिल हैं. क्रेडिट डिफॉल्ट स्वैप (सीडीएस) पर अंतिम निर्देश जारी किए गए, जिससे कॉरपोरेट बॉन्ड बाजार के विकास में मदद मिलेगी. लक्षित दीर्घकालिक रेपो संचालन (टीएलटीआरओ) को टीएलटीआरओ 2.0 और "ऑन टैप टीएलटीआरओ" की घोषणा के साथ बढ़ाया है. जिन बैंकों ने अपनी निधि की लागत को कम करने के लिए एलटीआरओ और टीएलटीआरओ को लिया है उन्हें दिसंबर 2021 में फिर से एक विकल्प दिया गया था, जिसमें परिपक्वता से पहले लेनदेन को उलटने और कम रेपो दर पर नए निधि का लाभ उठाने की अनुमति दी गई थी. तदनुसार, बैंकों ने दिसंबर 2021 तक टीएलटीआरओ के 39,782 करोड़ रुपये का संचयी भुगतान किया.

8.3 वित्त वर्ष 22 की पहली छमाही में, प्रावधान को बढ़ावा देने के लिए रेपो दर पर तीन साल तक की अवधि (30 जून, 2022 तक उपलब्ध) के साथ 50,000 करोड़ रुपये की एक ऑन-टैप लिक्विडिटी विंडो खोली गई जिसके द्वारा कोविड -19 से संबंधित स्वास्थ्य सेवा के बुनियादी ढांचे और सेवाओं में तेजी लाने के लिए तत्काल तरलता उपलब्ध कराई गयी. इसके अतिरिक्त, छोटे व्यवसायों, एमएसएमई और अन्य असंगठित क्षेत्र की संस्थाओं का सहयोग करने के लिए स्माल फ़ाइनेंस बैंकों को रेपो दर पर 10,000 करोड़ रुपये के विशेष तीन-वर्षीय दीर्घकालिक रेपो संचालन (एसएलटीआरओ) का प्रयोग करने का निर्णय लिया गया. तीन साल तक की अवधि के साथ संपर्क-गहन क्षेत्रों में तनाव को कम करने हेतु तीन वर्ष की अवधि के लिए (30 जून, 2022 तक उपलब्ध) रेपो दर पर 15,000 करोड़ रुपये की एक अलग तरलता विकल्प प्रदान किया गया. रिज़र्व बैंक ने अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों को वित्त वर्ष 2021 -22 के दौरान नए ऋण देने के लिए 66,000 करोड़ रुपये की अतिरिक्त तरलता सहायता प्रदान की.

8.4 एक बड़े सरकारी उधार कार्यक्रम का सामना करते हुए, बैंकों को 31 मार्च, 2023 तक एनडीटीएल की 22% की कुल सीमा (19.5% के बजाय) तक एचटीएम सीमा को पार करने की अनुमति दी गई थी, बशर्ते यह अधिकता राशि 1 सितंबर, 2020 और 31 मार्च, 2022 के मध्य अर्जित एसएलआर प्रतिभूतियों के कारण है. यह भी निर्णय लिया गया कि 30 जून, 2023 को समाप्त तिमाही से बढ़ी हुई एचटीएम सीमा को चरणबद्ध तरीके से 19.5% तक बहाल किया जाएगा.

9 बैंकिंग परिदृश्य:

9.1 वित्त वर्ष 2021-22 में, बैंकिंग क्षेत्र ने सितंबर 2021 तक महामारी के प्रतिकूल प्रभावों को महसूस किया, अक्टूबर से, विशेष रूप से उद्योग और खुदरा क्षेत्र में ऋण के संबंध में टर्न अराउंड किया गया. एससीबी की परिसंपत्ति की गुणवत्ता में 2021-22 के दौरान और सुधार हुआ, कुल एनपीए अनुपात दिसंबर 2021 में 6.5% तक गिर गया, जो एक साल पहले 6.8% था, जो कि क्रेडिट श्रेणी में कम एनपीए द्वारा संचालित था.

9.2 महामारी के बाद सामान्य स्थिति की क्रमिक वापसी के साथ, वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान क्रेडिट टेक -ऑफ में वृद्धि हुई. कोविड - 19 संबंधित प्रतिबंध लगाने के कारण वित्त वर्ष 2022 की प्रथम

छमाही में क्रेडिट वृद्धि कम रही. हालाँकि, वित्त वर्ष 2022 के दूसरी छमाही में, कोविड -19 संबंधित प्रतिबंधों को धीरे-धीरे हटाने के कारण अर्थव्यवस्था की गतिविधियों में तेजी देखी गई.खुदरा ऋण कुल क्रेडिट टेक -ऑफ के लिए प्रमुख है.अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा गैर-खाद्य ऋण 25 मार्च (एक साल पहले 4.5%) की स्थिति के अनुसार 9.7% (वर्ष-दर-वर्ष) सुधार हुआ.ऋण वृद्धि सभी प्रमुख आर्थिक क्षेत्रों द्वारा संचालित थी.कृषि और संबद्ध गतिविधियों के लिए मार्च 2021 में 10.5% ऋण की तुलना में मार्च 2022 में 9.9% की वृद्धि दर्ज करते हुए अपना प्रदर्शन जारी रखा. मार्च 2021 में 0.4% के संकुचन से मार्च 2022 में उद्योग के लिए ऋण वृद्धि 7.1% तक बढ़ गई.सेवा क्षेत्र में ऋण वृद्धि मार्च 2022 में बढ़कर 8.9% हो गई, जो एक साल पहले 3.0% थी, इसका मुख्य कारण एनबीएफसी को ऋण वृद्धि में उल्लेखनीय सुधार और "व्यापार" और "परिवहन ऑपरेटरों" में मजबूत क्रेडिट टेक-ऑफ था. व्यक्तिगत ऋण खण्ड ने मजबूत दर से वृद्धि करना जारी रखा और मार्च 2021 में 10.7% के सापेक्ष मार्च 2022 में 12.4% की वृद्धि की.

9.3 ब्याज दरों में पर्याप्त कमी, के बावजूद वित्तीय वर्ष 2021-22 में जमा की कुल राशि में मंद वृद्धि दर्ज हुई है. जमाओं ने समवर्ती पिछले वर्ष (अर्थात 26 मार्च, 2021) की 8.9% की तुलना में 25 मार्च, 2022 को 11.4% की वृद्धि दर्ज की है.

9.4 वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक की जमा एवं ऋण दरों के मौद्रिक प्रेषण में काफी वृद्धि हुई. फरवरी 2019 से पॉलिसी रेपो दर 250 बीपीएस की कटौती की प्रतिक्रिया में, भारित औसत ऋण दर (डबल्यूएलएआर) नए और बकाए ऋण दरों में क्रमशः 213 बीपीएस और 143 बीपीएस गिरावट दर्ज की. मध्यम अवधि मियादी जमा दर (एमटीडीआर) - एक वर्ष तक की अवधि की परिपक्वता की लघु अवधि जमा में उल्लेखनीय वृद्धि के साथ नए जमा पर प्रचलित कार्ड दर - मार्च 2020 से 150 बीपीएस तक कम हो गई है. साथ ही बकाया जमा पर भारित औसत घरेलु सावधि जमा दर (डबल्यूएडीटीडीआर) में 143 बीपीएस की कमी हुई है.

10 संसाधन प्रबंधन:

10.1 वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक ने रु. 17 ट्रिलियन कारोबार की उपलब्धि प्राप्त की है. 31 मार्च, 2022 तक आपके बैंक का कुल कारोबार बढ़कर 17,48,800 करोड़ रुपये हो गया. 31 मार्च, 2022 तक आपके बैंक की कुल जमा राशि 10,32,392 करोड़ रुपये थी. चालू और बचत जमा (कासा) में वित्त वर्ष 2021-22 में कुल जमा का 36.54% शामिल है. आपके बैंक का कुल अग्रिम रु. 31 मार्च, 2022 तक रु. 7,16,408 थी.

सारणी 1 : जमा की संरचना

(रु. करोड़ में)

विवरण	31.03.2022	31.03.2021
कुल जमा	1032392	923805
कासा जमा	377193	335592
बचत जमा	304541	271968
चालू जमा	72652	63624

10.2 वर्ष के दौरान की गयी पहल:

कारोबार जुटाने की प्रक्रिया में में आपके बैंक ने नए बचत, चालू और एनआरआई खातों को जुटाने के लिए पूरे वर्ष में कई अभियान शुरू किए हैं.

वेतन खातों को प्राप्त करने के लिए दिनांक 05.07.2021 से 31.08.2021 तक एक अभियान "यूएसएसए अभियान" शुरू किया गया था. इस अभियान के दौरान 48,286 वेतन खाते खोले गए.

"कासा उन्नति" के नाम से नए बचत एवं चालू खातों को खोलने हेतु एक विशेष अभियान 05.08.2021 से 24.09.2021 तक चलाया गया. इस अभियान के दौरान कुल 1030967 बचत खाते और 34144 चालू खाते खोले गए और अभियान अवधि के दौरान क्रमशः रु. 2079 करोड़ और रु. 341 करोड़ की नई निधि प्राप्त की गई.

दिनांक 15.11.2021 से 31.12.2021 तक नए बचत और चालू खाता खोलने के लिए एक और कासा अभियान "कासा चैंपियन" शुरू किया गया. अभियान के दौरान कुल 967661 बचत खाते और 32835 चालू खाते खोले गए जिनमें अभियान की अवधि के दौरान क्रमशः 1683 करोड़ रुपये और 1096 करोड़ रुपये की नई निधि का जुटाव किया गया था.

वित्त वर्ष 2021-22 के संबंधित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए दिनांक 14.02.2022 से 25.03.2022 तक नए बचत और चालू खाते खोलने के लिए "कासा विस्तार" नाम से कासा अभियान चलाया गया. अभियान के दौरान कुल 634577 बचत खाते और 26155 चालू खाते खोले गए, जिसमें अभियान अवधि के दौरान क्रमशः 1253 करोड़ रुपये और 410 करोड़ रुपये की नई निधि रही.

आपके बैंक ने एनआरआई खातों को जुटाने का अभियान भी चलाया है. "एनआरआई स्वागत" अभियान दिनांक 04.10.2021 से 12.11.2021 तक चलाया गया और इस अभियान के दौरान 2375 एनआरआई खाते खोले गए. एनआरआई कनेक्ट 2.0 अभियान दिनांक 03.01.2022 से 31.01.2022 तक शुरू

किया गया और अभियान के दौरान 1626 एनआरआई खाते खोले गए.

वेतन खातों के लिए हमने प्रत्येक क्षेत्र से एक नोडल अधिकारी को नामित किया है जो यूएसएसए सेगमेंट के तहत खातों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को रेखांकित करता है

फरवरी-2022 में निष्क्रिय (डोरमेंट) खातों को सक्रिय करने के लिए विशेष अभियान शुरू किया गया

10.3 वर्ष के दौरान प्रारम्भ किए नए उत्पाद :

एनआरआई ग्राहकों के लिए दो नई योजनाएं, यूनियन रॉयल एसबी एनआरई (यूआरएनआरई) और यूनियन रॉयल एसबी एनआरओ (यूआरएनआरओ) आकर्षक सुविधाओं के साथ उच्च निवल मूल्य वाले एनआरआई को आकर्षित करने के लिए प्रारम्भ किए गए.

11 ऋण प्रबंधन

11.1 कॉर्पोरेट ऋण:

दिनांक 31.03.2022 को कार्पोरेट ऋण रु. 3,18,028.66 करोड़ रुपये रहा. देश भर में आठ औद्योगिक वित्तीय शाखाएँ (आईएफबी) और इकतीस मिड कॉर्पोरेट शाखाएँ कॉर्पोरेट ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रही हैं. बैंक ने बड़े कॉर्पोरेट की निवेश ग्रेड परियोजनाओं के लिए विवेकपूर्ण संवितरण किया है, इस तरह से भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास के अवसरों में और उसके वैश्विक संबंधों में योगदान दिया है.

11.2 मिड कॉर्पोरेट वर्टिकल:

हमने मध्य कॉर्पोरेट वर्टिकल नियंत्रित खातों में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 17.30% की वृद्धि दर्ज की है. हमने वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 2998.00 करोड़ रुपए की स्वीकृत सीमा के साथ 26 नए कॉर्पोरेट ग्राहक जोड़े हैं.

हमने वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 125 खातों में 4807.00 करोड़ रुपये की वृद्धि मंजूर की है.

गैर-ब्याज आय बढ़ाने के लिए हमने 25 खातों में एनएफबी सीमा (ऑफ बैलेंस शीट एक्सपोजर) में 827 करोड़ रुपये की वृद्धि मंजूर की है.

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान 16985.00 करोड़ रुपये की कुल 116 एनबीजी स्वीकृत की गई है. स्वीकृत 116 एनबीजी में से 51 खातों में 6898.00 करोड़ रुपये की मंजूरी दी गई है.

11.3 स्माल कॉर्पोरेट वर्टिकल:

एमएसएमई विभाग में जुलाई 2020 से एक नया वर्टिकल यानि स्मॉल कॉरपोरेट वर्टिकल (एससीवी) बनाया गया है. एससीवी एमएसएमई की विशिष्ट जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करता है जो 50.00 करोड़ से अधिक एवं 100.00 करोड़ रुपये तक के एक्सपोजर वाले कॉर्पोरेट बनने की राह पर अग्रसर है. वर्टिकल ने दिनांक 31.03.2022 तक 20.36% की वृद्धि हासिल की है.

(₹ करोड़ में)

यथा 31 मार्च 2021 की उपलब्धि (एफ़बी)	यथा 31 मार्च 2022 की उपलब्धि (एफ़बी)	मार्च 2021 की वृद्धि (एफ़बी)	मार्च 2021 की वृद्धि का %
7164	8623	1459	20.36%

क्षेत्र-वार एक्सपोजर:

(₹ करोड़ में)

क्रम	क्षेत्र	यथा 31 मार्च, 2022 का एक्सपोजर
1	कृषि	1531.23
2	कॉर्पोरेट	2399.86
3	एमएसएमई	4435.73
4	अन्य	133.35
5	रिटेल	123.00
कुल		**8623.17**

12 एफ़आईजी वर्टिकल

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान एफआईजी वर्टिकल के कार्यनिष्पादन के मुख्य बिन्दु :

- ऋण व्यवस्था: वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, हमारे बैंक ने नए और मौजूदा वित्तीय संस्थानों के उधारकर्ताओं को उधार देने के लिए 55608 करोड़ रुपये मंजूर किए हैं जिसमें से 84.47% कंपनियां एएए रेटिंग वाली हैं.
- सह ऋण व्यवस्था: हमारे बैंक ने सह ऋण व्यवस्था के तहत 5 एनबीएफसी के साथ टाई-अप किया है.
- प्रत्यक्ष समनुदेशन: वर्ष के दौरान, हमारे बैंक ने प्रत्यक्ष समनुदेशन के तहत कुल 3090 करोड़ रुपये के 12 पूल बायआउट खरीदे हैं.
- मार्च, 22 तक एनबीएफसी सकल अग्रिम बढ़कर 1,05,019.84 करोड़ रुपये हो गया है.

- बैंक के एनबीएफसी एक्सपोजर का 94.55% ए और उससे अधिक के रेटेड एनबीएफसी को है.

वर्टिकल समय-समय पर एनबीएफसी/एफआई के विभिन्न सेगमेंट के कार्यनिष्पादन का विश्लेषण करता है और वसूली पर विशिष्ट प्रभाव, प्रत्येक सेगमेंट में परिसंपत्ति की गुणवत्ता, जो विशिष्ट क्षेत्रों को उधार देने की दिशा में एक निर्देशित दृष्टिकोण रखने में सक्षम थी और साथ ही पोर्टफोलियो वृद्धि के दौरान सतर्क दृष्टिकोण भी अपना रही थी.

13 रिटेल:

खुदरा ऋणों के बकाया में 8.65% की समग्र वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि देखी गयी.

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

(₹ करोड़ में)

योजना	वास्तविक मार्च, 21	वास्तविक मार्च, 21	मार्च, 21 में वृद्धि	मार्च, 21 में वृद्धि का प्रतिशत
होम	66472	71929	5457	8.21
माइल्स	9600	12705	3105	32.34
एज्यूकेशन	7423	7590	167	2.25
मोर्टगेज	11936	12607	671	5.62
पर्सनल	5539	6126	587	10.60
अन्य	25286	26025	739	2.92
कुल रिटेल अग्रिम (पीडबल्यूओ समेत)	126256	136982	10726	8.50
पीडबल्यूओ (-)	830	709	-122	
कुल रिटेल अग्रिम (पीडबल्यूओ को छोड़कर)	125427	136273	10846	8.65

- मार्च, 21 की तुलना में कुल खुदरा वृद्धि रुपये 10846 करोड़ रही.
- वर्ष-दर-वर्ष आधार पर विकास दर 8.65% है.
- पैन इंडिया आधार पर, यूएलपी (सीपीसी) ने रु 20100 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु 20424 करोड़ खुदरा ऋण को मंजूरी दी.

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान किए गए नए पहल:

- इस वर्ष नया यूएलपी (कांचीपुरम) शामिल किया गया जिससे यूएलपी की कुल संख्या 130 हो गई है.
- वाहन ऋण कारोबार हेतु अखिल भारतीय आधार पर एमजी हेक्टर के साथ समझौता ज्ञापन किया गया.
- यूनियन होम्स एंड यूनियन माइल्स बिजनेस के प्रचार के लिए एक और कॉर्पोरेट सेलिंग एजेंट (सीएसए) - मेसर्स यूबीआईएसएल को जोड़ा गया.
- डिजिटल प्लेटफॉर्म में - कर्मचारियों और सामान्य पेंशनभोगियों के लिए यूनियन कैश का प्रारम्भ किया गया.
- डिजिटल पर्सनल लोन - पीएपीएल चरण -2 (सभी ग्राहकों के लिए 25000.00 रुपये की औसत शेष राशि के साथ, 2.00 लाख रुपये की सावधि जमा और एचएल -15 लाख, एमएल -10 लाख, वीएल -5 लाख) का शुभारंभ किया गया.
- प्रीमियर संस्थानों में पढ़ने वाले छात्रों के लिए डिजिटल यूनियन शिक्षा ऋण (40 लाख रुपये तक का ऋण)
- नए उत्पाद

  ए) हरित पहल के अंतर्गत इलेक्ट्रिक वाहनों के लिए यूनियन ग्रीन माइल्स योजना

  बी) यूनियन सोलर रूफ टॉप योजना.

  सी) मौजूदा होम लोन ऋणियों के लिए यूनियन आशियाना पर्सनल लोन एवं यूनियन आशियाना ओवरड्राफ्ट योजना.

  डी) डॉक्टर / इंजीनियर / सीए इत्यादि पेशेवरों के लिए यूनियन - यूनियन प्रोफेशनल पर्सनल लोन योजना.

  ई) गैर कृषकों के लिए रिटेल गोल्ड लोन योजना.

वित्त वर्ष 2022-23 में अधिकतम कारोबार करने के लिए चयनित रणनीतियाँ

- बैंक द्वारा अनुमानित वृद्धि और क्षेमप्रका/क्षेका को उनकी क्षमता और विकास के आधार पर खुदरा कारोबार लक्ष्य का आवंटन करना. बैंक ने मार्च, 23 में खुदरा पोर्टफोलियो

में 17 प्रतिशत की वृद्धि यानि 159000 करोड़ रुपये का अनुमान लगाया है.

- एचएल/एमएल/वीएल/पीएल के लिए डिजिटल यात्रा का कार्यान्वयन.
- अच्छे क्रेडिट इतिहास (सिबिल) वाले ग्राहकों के लिए विशेष और आकर्षक उत्पाद का शुभारंभ.
- टेकओवर/क्रॉस सेलिंग के लिए सीआईसी स्क्रब डाटा फील्ड को साझा किया गया.
- गृह ऋण एवं पूल बाईआउट के सह ऋण व्यवस्था मॉडल हेतु एनबीएफसी/एचएफसी के साथ टाई अप.
- खुदरा ग्राहकों के प्रभावी प्रतिधारण के लिए सीआईसी द्वारा उत्पन्न ट्रिगर का पोर्टफोलियो विश्लेषण.
- क्रेडिट आउटरीच अभियान का आयोजन
- केंद्रीय कार्यालय से यूएलपी के कार्यनिष्पादन की पाक्षिक समीक्षा.
- टियर II एवं III शहरों में आगामी परियोजनाओं पर बिल्डर टाई-अप बढ़ाने के लिए विशेष अभियान.

13.1 कृषि :

आपके बैंक के लिए कृषि अग्रिम सदैव ही प्राथमिकता का क्षेत्र रहा है. यथा 31.03.2022 को बैंक का कृषि अग्रिम, बैंक के कुल अग्रिम की 19.03 % है. 31 मार्च, 2022 को कृषि प्राथमिकता के अंतर्गत 18% के सांविधिक लक्ष्य की तुलना में बैंक का निष्पादन 19.71% रहा और बैंक पीएसएलसी कृषि में रु. 3700 करोड़ के आधिक्य की बिक्री करने में भी कर सका. बैंक ने वित्त वर्ष 2021-22 में कृषि हेतु 31.03.2022 तक रु. 133092 करोड़ की बकाया राशि के साथ 10.79% की वर्ष दर वर्ष वृद्धि दर्ज की है.

यथा 31 मार्च, 2022 लघु एवं सीमांत किसानों को बकाया ऋण रु. 88194 करोड़ था जो कि एएनबीसी के 9.0 प्रतिशत बेंचमार्क के सापेक्ष एएनबीसी का 13.65 प्रतिशत है. वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, 2.84 लाख नए किसान क्रेडिट कार्ड जारी किए गए हैं.

13.2 सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई):

1. बैंक ने सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र को ऋण देने में ध्यान केंद्रित करता आ रहा है. एमएसएमई को ऋण 8.56% की वार्षिक वृद्धि दर्ज करते हुए 31 मार्च, 2022 को रु. 1,14,975 करोड़ रहा. एमएसएमई के अधीन, 31 मार्च, 2022 को एमएसई ऋण रु. 90,562 करोड़ रहा एवं इसमें 7.50 प्रतिशत की वार्षिक वृद्धि दर्ज हुई. एमएसएमई पोर्टफोलियो के विश्लेषण नीचे दिए गए हैं:

एमएसएमई पोर्टफोलियो का खंडवार विवरण

विवरण	31.03.2021	31.03.2022	वार्षिक वृद्धि	
			शुद्ध	(%)
सूक्ष्म	43,169	51,130	7,961	18.44
लघु	41,058	39,432	(1,626)	(3.96)
एमएसई	84,227	90,562	6,335	7.52
मध्यम	21,681	24,413	2,732	12.60
एमएसएमई	1,05,908	1,14,975	9,067	8.56

2. बैंक ने वित्त वर्ष 2021-22 के लिए मुद्रा के तहत आवंटित लक्ष्य को हासिल कर लिया है. वर्ष के दौरान, प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के तहत 6,625.28 करोड़ रुपये की राशि के 6,43,943 नए ऋण स्वीकृत किए गए हैं. (नवीकरण सहित वर्ष के दौरान स्वीकृत कुल ऋण 11801.81 करोड़ रुपए है). 31.03.2022 तक पीएमएमवाई के तहत बकाया स्थिति 20,069.89 करोड़ रुपये है.

3. सरल (केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्र) संरचना प्रसंस्करण के अलावा एक अधिग्रहण केंद्र के रूप में कार्य करती है. वित्तीय वर्ष 2021-2022 के दौरान, 32 नए सरल/सरल लाइट खोले गए हैं. मार्च, 2022 तक, सरल और सरल लाइट की कुल संख्या 126 थी, जिससे सरल नेटवर्क को सभी 125 क्षेत्रीय कार्यालयों तक पहुंचा दिया गया है.

एमएसएमई पोर्टफोलियो को सुदृढ़ करने के लिए की गयी नई पहल:

ए) एमएसएमई क्रेडिट कार्ड : बैंक ने एनपीसीआई और एमएसएमई मंत्रालय के सहयोग से यूनियन एमएसएमई क्रेडिट कार्ड लॉन्च किया है, जो उद्योग में क्रेडिट कार्ड का पहला उत्पाद है. उत्पाद को 25.02.2022 को सिंधुदुर्ग, महाराष्ट्र में माननीय एमएसएमई मंत्री, भारत सरकार द्वारा लॉन्च किया गया है. यूनियन एमएसएमई क्रेडिट कार्ड 50 दिनों तक की ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि के साथ एमएसएमई को आवश्यकता आधारित वित्त प्रदान करने के लिए एक डिजिटल डिलीवरी टूल प्रदान करता है.

बी) यूएमएफ़बी का शुभारंभः एमएसएमई ऋणों को विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करने के लिए, यूनियन एमएसएमई फर्स्ट ब्रांच (यूएमएफबी) को दिसंबर 2021 में पायलट

आधार पर लॉन्च किया गया है और 31.03.2022 तक, 50 एमएसएमई फर्स्ट ब्रांच प्रारम्भ किए गए हैं.

सी) रु 10 लाख तक के स्व-नवीनीकृत एमएसएमई एसटीपीः एमएसएमई ग्राहकों की सेवा करते हुए टीएटी में सुधार के लिए अगले सोपान के रूप में, बैंक ने 10 लाख रुपये तक के ऋण के लिए एमएसएमई ऑटो नवीनीकरण एसटीपी (स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग) प्रारम्भ किया है, जो पूर्ण रूप से डिजिटलीकरण के साथ समीक्षा/नवीनीकरण प्रक्रिया को शून्य/न्यूनतम मैनुअल हस्तक्षेप के साथ स्वचालित करता है.

डी) क्लस्टर योजनाः वित्त वर्ष 2021-22 में 12,520 करोड़ रुपये के परिव्यय के साथ 38 क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए 13 नई क्लस्टर योजनाओं को मंजूरी दी गई है.

ई) यूनियन जीएसटी गेन : सीएमआर के आधार पर 50% से कम संपार्श्विक कवरेज के साथ योजना को संशोधित और अधिक प्रतिस्पर्धी बनाया गया है. इसका उद्देश्य योजना के तहत नकदी प्रवाह आधारित ऋण को बढ़ाना है.

उपलब्धियां :

- बैंक ने क्रेडिट मूल्यांकन की सरल प्रक्रिया के लिए आईएसओ प्रमाणन प्राप्त किया है जो संरचना, प्रणाली और प्रक्रिया की मजबूती की पुष्टि करता है.
- पीएमईजीपी के तहत कार्यनिष्पादन के लिए केवीआईसी द्वारा बैंक को सम्मानित किया गया है.
- बैंक ने पीएम स्वनिधि योजना के अंतर्गत कार्यनिष्पादन हेतु द्वितीय स्थान प्राप्त किया है
- बैंक ने आपातकालीन क्रेडिट लाइन गारंटी योजना डईसीएलजीएस. के तहत एमएसएमई को कोविड प्रेरित तनाव से बाहर निकलने के लिए आवश्यकता आधारित सहायता प्रदान करने में अच्छा कार्यनिष्पादन किया है..

13.3 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, 2022 तक रु. 278586 करोड़ रहा. प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों के तहत 40% के सांविधिक लक्ष्य की तुलना में आपके बैंक ने मार्च-2022 को समाप्त तिमाही के लिए समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 43.24 प्रतिशत की वृद्धि तथा आरआईडीएफ/सिडबी/मुद्रा/एनएचबी में निवेश सहित तथा पीएसएलसी बिक्री को छोड़कर 2.63% की वृद्धि दर्ज की.

सारणी 5: प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम (समाप्त तिमाही 31.03.2022) लेखापरीक्षा के पश्चात

(₹ करोड़ में)

विवरण (आरआईडीएफ़ सहित)	31.03.22	31.03.21	वर्ष –दर – वर्ष (%)	एएनबीसी का %	बेंचमार्क वित्त वर्ष 2022 (एएनबीसी का %)
प्राथमिक क्षेत्र ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	279374	272203	2.63	43.24	40%
कृषि प्राथमिक क्षेत्र ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	127343	121142	5.12	19.71	18%
लघु एवं सीमांत कृषक (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	88194	76070	15.94	13.65	9%
कमजोर वर्ग को ऋण (पीएसएलसी बिक्री घटाने के पश्चात)	104698	88170	18.74	16.20	11%

सामाजिक उत्थान हेतु विशेष उधार

आपका बैंक समाज के सभी वर्गों के लिए सामाजिक विकास एवं समान अवसर उपलब्ध करने हेतु दृढ़संकल्प है. तदनुसार, 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 2021-22 के दौरान, महिला लाभार्थियों के बकाया ऋण में 21.56 % की वृद्धि हुई है जोकि मार्च, 2021 (प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में में रु 55636 करोड़ एवं गैर प्राथमिक प्राप्त क्षेत्र में रु 17671

करोड़) के रु.73307 करोड़ से बढ़कर मार्च, 2022 (प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में रु. 70251 करोड़ एवं गैर प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में रु. 18859 करोड़) में रु. 89110 दर्ज हुआ.

अल्पसंख्यक समुदाय: आपका बैंक भारत सरकार के निदेशों के अनुसार सिक्खों, मुस्लिमों, ईसाइयों, पारसियों, बौद्धों एवं जैन जैसे अल्पसंख्यक समुदायों के कल्याण हेतु वित्त प्रदान कर रहा है. दिनांक 31 मार्च, 2022 को अल्पसंख्यक समुदाय की बकाया राशि रु. 26956 करोड़ रही, जो प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र अग्रिमों का 9.71 प्रतिशत है.

कमजोर वर्ग: आपका बैंक समाज के कमजोर वर्ग को वित्त प्रदान करने में सक्रिय रूप से भागीदार रहा है. दिनांक 31 मार्च, 2022 को पीएसएलसी-एसएफ/एमएफ बिक्री को घटाकर कमजोर वर्ग को वित्त 18.74 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करते हुए, 88170 करोड़ रुपये से बढ़कर 104698 करोड़ हो गया है. 11 प्रतिशत के बेंचमार्क के मुकाबले बकाया क्रेडिट एएनबीसी का 16.20 प्रतिशत रहा.

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी): ग्रामीण युवाओं की रोजगार संबंधी समस्या को कम करने के उद्देश्य से बैंक ने उन जिलों में 30 आरसेटी की स्थापना की है जिन जिलों में बैंक "अग्रणी (लीड) बैंक की जिम्मेदारी" में है. दिनांक 31 मार्च, 2022 तक हमारे आरसेटी में प्रशिक्षित कुल अभ्यर्थियों की संख्या 256255 है, जिसमें से 190842 अभ्यर्थियों की नियुक्ति हो चुकी है. बैंक ने 73065 अभ्यर्थियों को क्रेडिट लिंकेज के द्वारा स्वयं का व्यवसाय शुरू करने हेतु वित्त प्रदान किया है. इस प्रकार कुल मिलाकर आपके बैंक में देश भर में 30 आरसेटी मौजूद हैं जो बेरोजगार ग्रामीण युवाओं के लिए रोजगार के अवसर उत्पन्न कर रहे हैं.

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी): आपका बैंक चैतन्य गोदावरी ग्रामीण बैंक (सीजीजीबी), गुंटूर, आंध्र प्रदेश राज्य का प्रायोजक है. इसकी 230 सीबीएस शाखाओं का नेटवर्क है, जो आंध्र प्रदेश के 3 जिलों अर्थात् पूर्वी गोदावरी, पश्चिम गोदावरी और गुंटूर में फैली हुई है. वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 14.54 प्रतिशत की वृद्धि के साथ सीजीजीबी का कारोबार बढ़कर 14680.20 करोड़ रुपये हो गया है. कुल जमा 7286.86 करोड़ रुपये और अग्रिम 7393.34 करोड़ रुपये रहा, जिसमें निवल लाभ 162.34 करोड़ रुपये रहा. दिनांक 31.03.2022 को सकल एनपीए 0.91% और निवल एनपीए 0% है.

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को सुदृढ़ बनाने हेतु प्रमुख पहल:

यूनियन समृद्धि केंद्र (यूएसके) : यूनियन समृद्धि केंद्र (यूएसके) एक विशेषीकृत प्रसंस्करण हब है जिसे बैंक द्वारा ग्रामीण एवं अर्ध शहरी क्षेत्रों की शाखाओं द्वारा भेजे गए आरएएम प्रस्तावों के प्रसंस्करण एवं स्वीकृति के लिए प्रारंभ किया गया था. इसका मुख्य उद्देश्यग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में आरएएम पोर्टफोलियो को मजबूत करना है तथा गुणवत्ता, मूल्यांकन और ऋण प्रस्ताव की निर्धारित अवधि में सुधार लाना है. यह पायलट प्रोजेक्ट के तौर पर नासिक एवं करनाल क्षेत्र की चुनी गई शाखाओं में नवंबर, 2017 को प्रारम्भ किया गया था. पायलट कार्यान्वयन का समग्र परिणाम उत्साहवर्धक था, विभाग ने चरणबद्ध तौर पर यूएसके की संख्याओं में वृद्धि की. वर्तमान में 90 क्षेत्रों और 16 क्षेत्र महा प्रबंधक कार्यालयों की 1481 शाखाओं को कवर करते हुए 101 यूएसके हैं. ये शाखाएं ग्रामीण ओर अर्ध शहरी शाखाओं के 28% को कवर कर रही हैं. ग्रामीण ओर अर्ध शहरी शाखाओं के 40% को कवर करने के उद्देश्य से वित्त वर्ष 2022-23 में विभाग द्वारा 50 नए यूएसके खोलना प्रस्तावित है. वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान यूएसके ने रु. 5408 करोड़ के 124109 प्रस्तावों की मंजूरी दी है.

यूनियन सम्पूर्ण : वित्तीय साक्षरता, ऋण परामर्श और सूचना/ज्ञान प्रसार और ऋण प्रक्रिया वितरण प्रणाली प्रदान करने के लिए ग्रामीण लोगों को सभी प्रकार की वित्तीय सहायता के लिए एकल बिंदु समाधान प्रदान करने के लिए यूनियन संपूर्ण की अवधारणा तैयार की जा रही है. यह यूएसके द्वारा प्रदान की गयी है. वर्तमान में यूनियन संपूर्ण, उत्तर प्रदेश के वाराणसी क्षेत्र के राजातालाव में पायलट आधार पर कार्य कर रही है.

प्रधान मंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफ़बीवाई): आपका बैंक उन किसानों के लाभ हेतु पीएमएफ़बीवाई लागू कर रहा है जिन्हें अक्सर मौसम संबंधी प्रतिकूलताओं का सामना करना पड़ता है और अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है. पीएमएफ़बीवाई 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 योजनाएं तैयार की हैं.

आत्मानिर्भर भारत योजनाएं/उभरते नवीनीकरण क्षेत्र:

आपके बैंक ने कृषि अवसंरचना निधि, पशुपालन अवसंरचना विकास निधि और माइक्रो फूड प्रोसेसिंग एंटरप्राइजेज के प्रधानमंत्री विधिसंगत बनाने जैसी विभिन्न आत्मानिर्भर 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 संपीड़ित बायो गैस योजनाओं, सौर ऊर्जा संयंत्र, पंपसेटों के सौरकरण जैसी अक्षय ऊर्जा के तहत अन्य योजनाओं का भी लाभ प्राप्त कर रहा है.

वर्ष 2021-22 के दौरान किए गए नए पहल.

- पुनर्वित्त सुविधा का लाभ उठाने और अन्य पिछड़ा वर्ग (ओबीसी) को रियायती ब्याज दर पर ऋण सुविधाएं देने के लिए एनबीसीएफडीसी के साथ समझौता ज्ञापन किया गया.
- पुनर्वित्त सुविधा का लाभ उठाने और विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को रियायती ब्याज दर पर ऋण सुविधाएं देने के लिए एनएचएफडीसी के साथ समझौता ज्ञापन किया गया.
- विभाग ने क्षेत्र की क्षमता के आधार पर पूरे भारत में अप्रयुक्त क्षेत्रों में 39 नए यूएसके स्थापित किए हैं.
- इस वित्त वर्ष 2021-22 में 250 नए यूनियन गोल्ड लोन पॉइंट्स (यूजीएलपी) स्थापित किए गए, जिससे कुल 270 यूजीएलपी हो गए, जो स्वर्ण ऋण के लिए विशेष डिलीवरी पॉइंट के रूप में काम करते हैं.
- कर्नाटक राज्य में केसीसी नवीकरण एसटीपी प्रक्रिया के डिजिटलीकरण पर पायलट परियोजना शुरू की गई है.
- वेयरहाउस रसीदों के सापेक्ष वित्त प्रदान करने के लिए संपार्श्विक प्रबंधन सेवाओं के साथ टाई अप किया गया.

वर्ष के दौरान प्रारम्भ किए गए उत्पाद:

- यूनियन कृषि कामधेनु गोल्ड लोन योजना (यूकेकेजीएल) - कृषि, कृषि संबद्ध गतिविधियों और खाद्य और कृषि प्रसंस्करण गतिविधियों के लिए प्राथमिकता क्षेत्र के तहत विशेष परेशानी रहित गोल्ड लोन उत्पाद इस वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान प्रारम्भ किया गया है.
- जल स्वच्छता और स्वच्छता (वाश) योजना - नए शौचालयों के निर्माण के लिए स्वच्छता, स्वास्थ्य और स्वच्छता में सुधार के लिए वित्त पोषण के लिए एक अनूठी योजना, खराब शौचालयों की मरम्मत, बाथरूम के अलावा, पाइप से पानी के कनेक्शन, बोरवेल की खुदाई, छत पर पानी वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान ग्रामीण क्षेत्रों में कमजोर वर्ग के समुदायों के लिए हार्वेस्टिंग स्ट्रक्चर, वाटर फिल्टर आदि प्रारम्भ किए किए गए हैं.

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कार:

वित्त वर्ष 2020-21 के लिए एसएचजी बैंक लिंकेज प्रोग्राम के अंतर्गत हमारे बैंक को वर्तमान वर्ष के दौरान सरकारी क्षेत्र के बैंकों में सर्वश्रेष्ठ बैंक का पुरस्कार मिला है.

13.4 वित्तीय समावेशन:

13.4.1 वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

क्र. सं	मापदंड	मार्च, 2021	मार्च , 2022	मार्च, 21 की तुलना में वृद्धि दर %
1	कुल पीएमजेडीवाई खाते	216.73	244.78	12.94
2	पीएमजेडीवाई खातों में शेष राशि (करोड़ में)	6465	7780	20.34
2	रुपे कार्ड जारी खाते	115.51	118.41	2.51
3	परिचालन खातों में रुपे कार्ड	79.08	68.65	-13.19
4	आधार से जुड़े खाते	175.04	203.85	16.46
5	शून्य शेष खाते	36.39	41.67	14.51
6	स्वीकृत ओवरड्राफ्ट	6.22	2.44	-60.72
7	एपीवाई (संचयी)	20.30	25.01	23.20

- वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 31.6 लाख पीएमजेडीवाई खाते खोले गए, जिनमें से 16.44 लाख पीएमजेडीवाई खाते मिशन कार्यालय द्वारा शुरू किए गए संतृप्ति ड्राइव अभियान के दौरान खोले गए.
- पीएमजेडीवाई खातों में कुल जमा शेष राशि में पिछले वर्ष की तुलना में रु.1315 करोड़ और औसत शेष राशि रु. 2,983/- प्रति खाता से बढ़ कर रु. 3,178/- प्रति खाता हो गयी है.
- वर्ष के दौरान एपीवाई के तहत संचयी नामांकन में 4.72 लाख की वृद्धि हुई.
- 2994 नए बिजनेस कॉरेस्पोंडेंट स्थानों को अखिल भारतीय स्तर पर आवंटित किया गया है.
- सभी बीसी आउटलेट्स पर बिजनेस कॉरेस्पोंडेंट द्वारा ग्राहकों को 27 सेवाएं प्रदान की जाती हैं.

13.4.2 वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान की गई नई पहल :

बीपीआर विभाग, केंद्रीय कार्यालय और हमारे जानकारी भागीदार मेसर्स बीसीजी के सुझावों के अनुसार, हमने शुरुआत में बीसी स्थानों पर पायलट आधार पर निम्नलिखित नई पहल शुरू की हैं.

ए. शाखा में भीड़ कम करने के तहत शाखा परिसर के पास स्थिर बीसी प्वाइंट (200 मीटर के भीतर) : चुनिंदा 19 बीसी स्थानों पर स्थिर बीसी पॉइंट का शुभारंभ किया गया हैं जहां शाखाओं का औसत लेनदेन तुलनात्मक रूप से अधिक है.

बी. बीसी के माध्यम से एसटीपी शिशु मुद्रा ऋण में सहायता: बीसी एसटीपी के माध्यम से शिशु मुद्रा ऋण के लिए ग्राहक को आवेदन करने में सहायता करेंगे. यह सुविधा 19 फिक्स्ड बीसी पॉइंट्स पर उपलब्ध है.

सी. तृतीय-पक्ष उत्पाद का लीड जनरेशन: सूडलाइफ के सूक्ष्म जीवन बीमा उत्पादों के संग्रहण हेतु 20 चयनित बीसी पॉइंट्स पर बीसी द्वारा लीड जनरेशन प्रदान किया गया है.

डी. बीसी के माध्यम से ऋण संग्रहण: रीवा, आजमगढ़ और विजयवाड़ा क्षेत्रों में 27 शाखाओं के अंतर्गत आने वाले 151 बीसी स्थानों पर एसएमए खातों में ऋण संग्रहण शुरू किया है.

ई. हमारे विभाग द्वारा बैंक के टीएसपी मेसर्स इंटेग्रा माइक्रो सिस्टम प्राइवेट लिमिटेड की मदद से टेक आधारित बीसी मॉनिटरिंग मोबाइल ऐप विकसित की है. यह एप्लिकेशन शाखा / आरओ / सीओ को मोबाइल के माध्यम से बीसी निगरानी को पूर्ण करने में सक्षम करेगी और कागज रहित, बीसी का निरीक्षण, जियो टैगिंग, सामाजिक लेखा-परीक्षा अवधारणा, लेखा-परीक्षा व्याप्ति का तत्काल एमआईएस, जोखिम निर्धारण, निवारक सतर्कता उपायों के लिए उपकरण एवं बीसी बिंदुओं पर अनियमितताओं के पूर्व चेतावनी संकेत, नियंत्रण-पट्ट के माध्यम से रिपोर्ट की उपलब्धता आदि जैसे फायदे होंगे.

13.4.3 पुरस्कार और सम्मान:

- **एपीवाई:** पीएफआरडीए द्वारा आयोजित विभिन्न अभियानों में हमें पीएफआरडीए से पुरस्कार और सम्मान मिला है.
- **"फाइनेंशियल फ्रीडम फायटर्स" (एफ़एफ़एफ़)** - 16 अगस्त से 30 सितंबर, 2021 तक फाइनेंशियल फ्रीडम फाइटर्स अभियान में उत्कृष्टता हेतु एक पुरस्कार और प्रमाण पत्र के लिए हमारे बैंक ने पात्रता प्राप्त की है.
- **विनिंग वेडन्सडे:** हमारे बैंक ने जुलाई 2021 और अगस्त 2021 महीनों के लिए "वारियर्स ऑफ विनिंग वेडन्सडे" और वित्त वर्ष 2021-22 में कुल 104 "प्रशंसा प्रमाणपत्र" पुरस्कारों के लिए पात्रता प्राप्त की है.

13.4.4 कारोबार वृद्धि के लिए रणनीतियाँ :

- **वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान बीसी बिंदुओं की तैनाती**
  - कॉर्पोरेट कारोबार प्रतिनिधियों के चयन के लिए आरएफपी प्रक्रिया पूरी हो गई है.
  - बैंक ने 24 सीबीसी को पैनल में शामिल किया है और लगभग 17000 कारोबार प्रतिनिधियों को शामिल करने की प्रक्रिया में हैं.
  - क्षेत्र से प्राप्त सिफारिशों के आधार पर वर्ष के दौरान नए बीसी को नामांकित करने का भी प्रस्ताव कर रहे हैं. अधिक भीड़ वाली शाखाओं के निकट बीसी स्थान आवंटित कर वर्ष के दौरान बीसी की संख्या को 25000 तक बढ़ाने का प्रस्ताव है.
  - बैंक बीसी चैनल के माध्यम से पासबुक प्रिंटिंग, पीपीएफ खाता, सुकन्या समृद्धि योजना खाता, गैर-जीवन बीमा आदि जैसी अतिरिक्त सेवाओं को लागू करने की प्रक्रिया में हैं.
  - बीसी पॉइंट्स को एकरूप ब्रांडिंग और ड्रेस कोड के साथ मानकीकृत करने का हम प्रस्ताव करते हैं.
  - पीएमजेडीवाई खाते खोलना: हम अभियान आयोजित करके और फंडेड बैलेंस पर खोले गए पीएमजेडीवाई खातों के आधार पर अपने सीबीसी की रेटिंग के माध्यम से समेकित प्रयासों को आगे बढ़ाते हुए प्रति शाखा औसत पीएमजेडीवाई खातों को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं.
  - रुपे कार्ड जारी करना: हम अपनी शाखाओं, व्यापार प्रतिनिधियों को सलाह दे रहे हैं कि वे रुपे कार्ड जारी करने को बढ़ावा देने के लिए रुपे डेबिट कार्ड का उपयोग करने के विभिन्न लाभों के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करें. हमने अपनी शाखाओं को रुपे कार्ड के समय पर नवीनीकरण/ री-कार्डिंग के लिए भी निर्देश दिए हैं.
  - सक्रिय पीएमजेडीवाई खाते: ग्राहकों द्वारा खातों को संचालित करने के लिए एसएमएस भेजकर निष्क्रिय पीएमजेडीवाई खातों को सक्रिय खातों में बदलने के लिए

अभियान शुरू किया जा रहा हैं. हम निष्क्रिय खातों को सक्रिय बनाने के लिए शाखा स्तर पर भी अनुवर्ती कार्रवाई कर रहे हैं.

- एपीवाई: हम पीएफआरडीए द्वारा शुरू किए गए सभी अभियानों में सक्रिय भागीदारी को बढ़ाने के लिए नए नामांकन हेतु क्षेका और शाखाओं को प्रोत्साहित करने को जारी रखने का प्रस्ताव करते हैं.

- सभी पात्र पीएमजेडीवाई खाताधारकों को पीएमजेडीवाई ओवरड्राफ्ट सुविधाएं प्रदान करना और ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ उठाना सुनिश्चित किया जाना.

13.4.5 आरबीआई/नियामक/विसेवि निर्देश:

हम समय-समय पर अपने नियामक प्राधिकरणों से प्राप्त निर्देशों का पालन करने पर ध्यान देते हैं.

14 अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग

"31 मार्च, 2021 की तुलना में बैंक का विदेशी कारोबार रु.19,895 करोड़ के स्थान पर 31 मार्च, 2022 को रु.17,428.85 रहा. हमारे बैंक की तीन विदेशी शाखाएं हांगकांग, डीआईएफसी दुबई और सिडनी (ऑस्ट्रेलिया) में हैं. आपका बैंक यूनाइटेड किंगडम में अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड, लंदन के माध्यम से भी काम करता है. बैंक कुआलालंपुर (मलेशिया) में अपने संयुक्त उद्यम - इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बरहाद के माध्यम से भी काम करता है, जोकि बैंक ऑफ बड़ौदा (40% शेयरहोल्डिंग) और इंडियन ओवरसीज बैंक (35% शेयरहोल्डिंग) के साथ संयुक्त उद्यम है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की शेयरधारिता 25% है. बैंक के बोर्ड ने संयुक्त उद्यम को पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी में बदलने के प्रस्ताव को मंजूरी दे दी है और आवश्यक अनुमोदन के लिए बैंक पहले ही आरबीआई/ डीएफएस से संपर्क कर चुका है.

विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में कोविड -19 महामारी के प्रभाव से धीमी गति से सुधार होने और हांगकांग शाखाओं के बंद होने के कारण, विदेशी शाखाओं के कुल कारोबार में 12.40% की कमी आई है, लेकिन वित्तीय वर्ष 2021-22 के परिचालन लाभ में 18.16% की वृद्धि हुई है..

"31 मार्च, 2021 की तुलना में बैंक का निर्यात ऋण रु.14654.83 करोड़ के स्थान पर 31 मार्च, 2022 को रु.15299.16 करोड़ रहा. विदेशी मुद्रा परिचालन से गैर-ब्याज आय 217.01 करोड़ रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2021 की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में रु. 270.38 करोड़ हो गई है.

बैंक ने वित्तीय वर्ष के दौरान उदीयमान व्यावसायिक स्थानों पर विदेशी मुद्रा व्यापार को सुविधाजनक बनाने के लिए 8 'सी' श्रेणी शाखाओं को 'बी' श्रेणी शाखाओं के रूप में नामित किया है. इससे पूरे भारत में स्थित 'बी' श्रेणी की शाखाओं की कुल संख्या 162 हो गयी है. आपका बैंक दुनिया भर में सभी प्रमुख मुद्राओं में 40 नोस्ट्रो खाते भी रखता है जिससे ग्राहकों को दुनिया भर में अपना लेनदेन करने में सुविधा हो. इसके अलावा आपका बैंक 'बी' श्रेणी की शाखाओं के माध्यम से लगभग 165 मुद्राओं में विदेशी मुद्रा प्रेषण की सुविधा भी देता है. इसके अलावा, समर्पित वोस्ट्रो शाखा विदेशी बैंकों और विनिमय गृहों के खातों का रखरखाव कर रही है.

बैंक ने "यू-ट्रेड" पैकेज के माध्यम से विदेशी मुद्रा/व्यापार ऋण लेनदेन को डिजिटल रूप से संसाधित करने के लिए नवीनतम प्रद्योगिकी और बुनियादी ढांचे को लागू किया है. बेहतर ग्राहक अनुभव के साथ डिजिटल विदेशी मुद्रा/व्यापार ऋण सेवाओं हेतु दो केंद्रीकृत बैक ऑफिस भी स्थापित किए गए हैं.

वित्तीय वर्ष के दौरान व्यापार में अन्य महत्वपूर्ण योगदानकर्ता हैं खातों में ईसीजीसी दावे का निपटान, आय में सुधार के साथ नोस्ट्रो खातों का युक्तिकरण और प्रीमियर ग्राहकों के 7600 करोड़ रुपये से अधिक की राशि के ओडीआई/एफडीआई कारोबार के प्रसंस्करण.

15 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. 2021-22 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश

- वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान प्रमुख मानकों पर ट्रेजरी प्रदर्शन लक्ष्य बनाम उपलब्धि निम्नानुसार है:-

(₹ करोड़ में)

विवरण	2021-22 के लिए लक्ष्य	वित्त वर्ष 2021-22 का वास्तविक
ब्याज आय	23,500.00	22,780.00
निवेश की बिक्री पर लाभ	2,500.00	3,401.00
विनिमय लाभ (विदेशी मुद्रा)	600.00	646.00
कुल ट्रेजरी आय	26,600.00	26,827.00

बी. वर्ष के दौरान की गई नई पहल :-

- ऋण समूहनः समामेलन के बाद बड़ा पीएसयू बैंक होने के नाते, बैंक को विभिन्न संस्थागत/कॉर्पोरेट ग्राहकों तक व्यापक पहुंच प्राप्त हो रही है. इसके अलावा, टीएलटीआरओ विंडो के तहत बॉन्ड मार्केट में ट्रेजरी की सक्रिय भागीदारी ने हमें अधिक कॉर्पोरेट/वित्तीय संस्थाओं के साथ परस्पर प्रभावित करने में सक्षम बनाया है. तदनुसार, ट्रेजरी ने बांड/सीपी/सीडी बाजारों में भागीदारी के लिए गैर-एसएलआर डेस्क को मजबूत किया है और बैंक के ऋण सिंडिकेशन डेस्क के समन्वय में बॉन्ड सिंडिकेशन गतिविधियों की शुरुआत की है. चालू वित्तीय वर्ष में पूर्ण रूप से बांड सिंडिकेशन डेस्क स्थापित किया जाएगा.

- प्राथमिक डीलरशिप (पीडी) कारोबार का विस्तारः प्राथमिक डीलरशिप कारोबार हमें हामीदारी कमीशन और व्यापारिक आय के रूप में आय का अतिरिक्त स्रोत देगा. वित्त वर्ष 2021-22 में पीडी कारोबार से अंडरराइटिंग कमीशन रू. 41.64 करोड़ रहा.

- व्यापारी भुगतान के लिए स्वतः बचाव-व्यवस्था (ऑटो हेजिंग ऑफ मर्चेंट ट्रांजैक्शन) : बैंक के साथ मर्चेंट ट्रांजैक्शन करते समय टर्नअराउंड समय, बेहतर दक्षता और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार के लिए बैंक ने सभी मर्चेंट प्रवाह के लिए स्वतः बचाव-व्यवस्था शुरू की है.

सी. ट्रेजरी रणनीति

- उपयुक्त/अनुकूल ब्याज दर अवधि के दौरान बड़ी निवेश बही तैयार करना और अनुमोदित नीति के अनुसार एम-अवधि बनाए रखना. यह ट्रेजरी लाभ का स्रोत होगा.

- 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. वित्त वर्ष 2022-23 के लिए योजनाबद्ध नई पहल

- एल्गो ट्रेडिंग और विदेशी मुद्रा ग्राहकों के लिए ट्रेडिंग टर्मिनल का विस्तार : बैंक एल्गो ट्रेडिंग के लिए सिस्टम की पहचान और विक्रेता को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में है. यह 25% ग्राहकों को विस्तारित ट्रेडिंग टर्मिनलों के साथ कवर करेगा जिससे डीलिंग रूम में जनशक्ति की आवश्यकता कम हो जाएगी.

- मौजूदा ग्राहकों की शेयर में हिस्सेदारी बढ़ाना और नए ग्राहकों को शामिल करनाः बैंक विदेशी मुद्रा कारोबार को मौजूदा और साथ ही नए ग्राहकों के अधिग्रहण से चलाएगा. ट्रेड फाइनेंस सॉल्यूशन (फिनास्ट्रा) ग्राहकों के दस्तावेजों की निगरानी के लिए लचीलेपन देगा जिसके कारण अधिक विदेशी मुद्रा कारोबार प्राप्त होगा.

- संरचित डेरिवेटिव्स डेस्क सेटअप : बैंक ने समर्पित संरचित डेरिवेटिव डेस्क स्थापित करने की योजना बनाई है जो ग्राहकों को अपने जोखिमों को अधिक कुशलता से और वास्तविक समय के आधार पर बचाव करने में मदद करेगी. यह हमारे ऋण वर्टिकल को संरचनाबद्ध डेरिवेटिव्स की मदद से संरचनाबद्ध ऋण उत्पादों द्वारा ग्राहकों की उधारी की लागत को कम करने में भी मदद कर रहा है.

ई. पुरस्कार/सम्मानः-

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, ट्रेजरी को कामीकेज़ बी2बी मीडिया द्वारा शीर्ष ट्रेजरी टीम के रूप में फाइनेंशियल लीडरशिप पुरस्कार प्राप्त हुआ है.

16 आस्ति की गुणवत्ता :

एनपीए प्रबंधन और वसूली

16.1 वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान कार्यनिष्पादन का सारांश:

मार्च, 2021 की तुलना में एनपीए स्तर रू. 89788 करोड़ से घटकर मार्च, 2022 को रू. 79587 करोड़ हो गया है. वित्तीय वर्ष 2021-22 में हमारे बैंक की आरक्षित नगदी एवं उन्नयन, अन्य वसूली और आंकड़ों में कमी का विवरण निम्नानुसार है:

(₹ करोड़ में)

विवरण	वित्त वर्ष 2021-22
सकल एनपीए 31.03.2021 को	89788
सकल एनपीए 31.03.2022 को	79587
एनएनपीए 31.03.2022 को	24303
नकद वसूली	5851
छद्म खाता-बही वसूली	2023
बट्टे खाते में वसूली	2734
सकल नकद वसूली	10608
उन्नयन	7743*
सकल नकद वसूली + उन्नयन	18351*
% सकल एनपीए	11.11
% निवल एनपीए	3.68

नोट :* वर्ष के दौरान अपग्रेड और स्लिप हो गए रू. 1957 करोड़ के खाते इसमें शामिल हैं

16.2 यूनियन सरस परियोजना के अंतर्गत वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान की गई डिजिटल पहल:

- वर्टिकल यानी यूनियन सरस (दबावग्रस्त आस्तियों की वसूली का स्वचलित समाधान) का डिजिटलीकरण, जिसके माध्यम से हम 18 मॉड्यूल को डिजिटाइज करने की योजना बना रहे हैं, जिसके अंतर्गत इरादतन चूककर्ता वर्गीकरण, बीमा, मूल्यांकन और अधिवक्ता पैनल को पहले ही 31.03.2022 को और अन्य मॉड्यूल के रूप में सक्रिय कर दिया गया है. अर्थात सरफेसी आधान का निर्माण, डीआरटी का डिजिटलीकरण, एनसीएलटी मामले, लोक अदालत में निपटाए गए मामले आदि एनपीए की प्रभावी निगरानी और वसूली के लिए उन्नत चरण में हैं.

- संपत्तियों की जियो टैगिंग और प्रभावी अनुवर्ती कार्रवाई और बेहतर कर्मचारी अनुभव के लिए मोबाइल रिकवरी ऐप का व्यापक उपयोग.

- आईबीए द्वारा शुरू किए गए भारतीय बैंकों में गिरवी रखी गई संपत्तियों की जानकारी (आईबीएपीआई) पोर्टल के तहत आम नीलामी मंच यानी ई-विक्रय पर संपत्तियों का प्रदर्शन.

- एनपीए परिसंपत्तियों की नीलामी करते समय अधिक से अधिक बोलीदाताओं को आकर्षित करने के लिए व्यापक प्रचार के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म (मैजिक ब्रिक्स, 99 एकड़ डॉट कॉम जैसे पोर्टल) का उपयोग.

16.3 वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान शुरू की गई वसूली रणनीतियां :

- विशेष शाखाओं के माध्यम से एनपीए खातों की प्रभावी निगरानी और केंद्रित अनुवर्ती यानी एआरबी के माध्यम से 1.00 करोड़ रुपये से 25.00 करोड़ रुपये और 25.00 करोड़ रुपये से अधिक गैर एनसीएलटी खातों के माध्यम से एवं एक्सपोजर की सीमा के निरपेक्ष सभी एनसीएलटी खातों की एसएएम शाखाओं द्वारा निगरानी.

- 5.00 करोड़ रुपये से अधिक के एक्सपोजर वाले एनपीए (टीडब्ल्यूओ /पीडब्ल्यूओ सहित) की खातावार समीक्षा करना.

- प्रत्येक एफजीएमओ/ आरओ/ एआरबी /एसएएम शाखाओं में मामले के आधार पर एनपीए के कानूनी मामलों के उचित और समर्पित अनुवर्ती कार्रवाई और साथ ही शीघ्र समाधान के लिए डीआरटी/ सीएमएम/ डीएम के साथ संपर्क करने के लिए विधि अधिकारी की नियुक्ति.

- एनपीए खातों की वसूली और त्वरित वसूली के लिए एआरबी/एसएएमबी को मजबूत करने पर ध्यान दिया जाएगा.

- उन खातों की कड़ी निगरानी जहां पहले से ही ओटीएस स्वीकृत है और प्रभावी वसूली के लिए उचित अनुवर्ती कार्रवाई. योग्यता के आधार पर मामलानुसार ओटीएस में विस्तार/ विलंब की माफी पर विचार किया जा सकता है.

- ओटीएस की संभावना का पता लगाने और उसमें तेजी लाने के लिए एनपीए उधारकर्ताओं के साथ रचनात्मक बातचीत. असफल ओटीएस मामलों के मामले में, वसूली उपायों को तार्किक निष्कर्ष तक सख्ती से आगे बढ़ाया जाना चाहिए.

- जहां तकनीकी कारणों से खाते एनपीए में फिसल गए हैं, जैसे समीक्षा/ नवीनीकरण कागजात जमा न होने पर, स्टॉक विवरण जमा न होने पर, उन्हें तत्काल प्राप्त करने हेतु प्रयास किया जा रहा है और सभी खातों को अपग्रेड किया जाना है.

- योग्यता के आधार पर पात्र एनपीए खातों का पुनर्गठन और इकाई की व्यवहार्यता और संभाव्यता के आधार पर संचालन पर धारित राशि की अनुमति.

- त्वरित परिणाम प्राप्त करने के लिए वसूली/ उन्नयन की संभावना/ संभावनाओं के आधार पर सभी शाखाओं द्वारा हर महीने एनपीए खातों की संभावित सूची तैयार की जानी चाहिए. शाखाओं को एक साथ शाखा के सभी एनपीए खातों पर काम करने के बजाय इस सूची पर अपना समय और ऊर्जा केंद्रित करनी चाहिए.

- एनसीएलटी के बाहर सभी पात्र मामलों में, आईसीए तंत्र के तहत समाधान का पता लगाया गया है जोकि सभी संभावित व्यवहार्य इकाइयों में समयबद्ध रूप से शीघ्र समाधान के लिए है.

- एनपीए खातों की वसूली मे लगे बीसी/ बीएफ/ आरए का सुदृढ़ीकरण और व्यापक उपयोग.

- केन्द्रीय कार्यालय में एक विशेष टीडब्ल्यूओ प्रकोष्ठ बनाकर टीडब्ल्यूओ/ पीडब्ल्यूओ खातों में वसूली के लिए विशेष ध्यान.

- एआरसी/ एनबीएफसी/ एफआई को ऋण सौंपना और उच्च मूल्य एनपीए को एनएआरसीएल (बैड बैंक) में अंतरण के माध्यम से समाधान करना

17 रिलेशनशिप बैंकिंग

हमारे बैंक ने वर्ष 2021-22 के दौरान तृतीय-पक्ष उत्पादों के वितरण के माध्यम से रू.274.07 करोड़ की आय अर्जित की.

वित्त वर्ष 2021-22 हेतु आय (₹ करोड़ में)

	टीपीपीडी आय डेटा यथा 31.03.2022			
कारोबार पैरामीटर	**वित्त वर्ष 2020-21 का वास्तविक**	**वित्त वर्ष 2021-22 का लक्ष्य**	**वित्त वर्ष 2021-22 का वास्तविक**	**उपलब्धि का %**
जीवन बीमा	142.13	157.00	170.24	108%
गैर-जीवन बीमा	48.72	58.00	48.14	83%
स्वास्थ्य बीमा	32.38	40.00	38.03	95%
म्यूचुअल फंड	17.34	15.00	17.66	118%
कुल आय	240.57	270.00	274.07	102%

वर्ष के दौरान उठाए गए कदमः

2021-22 में प्रारंभ किए गए नए उत्पाद:

बैंक नेटवर्क में नए उत्पाद / विकास :

- समूह गंभीर बीमारी बीमा उत्पादः खुदरा ऋण लेने वालों के लिए मणिपाल सिग्ना हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के सहयोग से गंभीर बीमारियों को कवर करने वाला समूह बीमा उत्पाद प्रारंभ किया गया है.

- पीओएसपी-एलआईः विभाग ने जीवन बीमा कारोबार के तहत पीओएस उत्पादों के संग्रहण के लिए स्टाफ सदस्यों को पीओएसपी-एलआई के रूप में सूचीबद्ध करने हेतु विस्तृत परिपत्र जारी किया. विभाग ने पीओएस उत्पादों की मांग के लिए 1078 पीओएसपी-एलआई को नामांकित किया है.

- केयर हेल्थ इंश्योरेंस कंपनी की ओर से ग्रुप केयर 360 में यूनियन हेल्थ केयर पॉलिसी धारको को पोर्टेबिलिटी का विकल्प दिया गया है.

- कारोबारी प्रतिनिधियों के माध्यम से बीमा उत्पादों के उत्पादन/ बिक्री के लिए प्रायोगिक आधार पर कदम उठाए गए है और आने वाले दिनों में इसे बढ़ाया जाएगा.

डिजिटल पहल:

- जन सुरक्षा पोर्टल (इन-हाउस विकसित) को पीएमजेजेबीवाई / पीएमएसबीवाई के तहत नामांकन की निगरानी के लिए डीआईटी के सहयोग से अद्यतन किया गया है.

- फिनेकल में यूएमएफओटी मेनू के माध्यम से यूनियन म्यूचुअल फंड सेवाएं.
    - विवरण सृजन सक्षमता.
    - एकमुश्त खरीदारी करने के बाद सक्रिय विभाग एसआईपी खरीद पर भी काम करेगा.
    - एकमुश्त निवेश करने की सुविधा का सफलतापूर्वक परीक्षण किया गया है और इसे लाइव बनाया गया है.

- विभाग ने सुडलाइफ से प्राप्त नवीनीकरण डेटा के आधार पर सुडलाइफ नवीनीकरण प्रीमियम के स्वचालित संग्रह की प्रक्रिया विकसित की है.

- डीआईटी के सहयोग से एक नई पहल शुरू की गई, जिसमें ग्राहकों को एसएमएस भेजे गए और सहमति प्राप्त की गई, जिसके आधार पर उन्हें पीएमजेजेबीवाई/पीएमएसबीवाई के लिए नामांकित किया गया.

- पीएमजेजेबीवाई/पीएमएसबीवाई से संबंधित दावों को सीधे उनके पोर्टल के माध्यम से संबंधित बीमा कंपनी को ऑनलाइन प्रस्तुत करने के लिए सभी शाखाओं को पहुंच प्रदान की गयी. कागज रहित दावा प्रस्तुत करने की यह पूरी प्रक्रिया डीएफएस के निर्देशों के अनुसार सक्षम पहल है.

सामाजिक सुरक्षा योजनाएँ

नए नामांकन (01.04.2021 से 31.03.2022 तक)				संचयी नामांकन	
लक्ष्य मार्च 2022		मार्च 2022 तक कुल		लक्ष्य मार्च 2022	
पीएम एसबी वाई	पीएम जेजेबी वाई	पीएम एसबी वाई	पीएम जेजेबी वाई	पीएम एसबी वाई	पीएम एसबी वाई
16.50	4.48	31.37	8.53	178.94	49.72

18 सरकारी कारोबार:

सरकारी कारोबार और रिलेशनशिप वर्टिकल के कार्यनिष्पादन की मुख्य विशेषताएं:

- सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक की श्रेणी में भारतीय स्टेट बैंक के बाद राष्ट्रीय पेंशन योजना में सभी नागरिक मॉडल में बैंक दूसरे स्थान पर रहा है. सार्वजनिक और निजी दोनों तरह के कुल 75 अधिकृत वित्तीय संस्थानों में 5 वां स्थान रहा है.
- राष्ट्रीय पेंशन योजना के अंतर्गत 27,452 नए खाते खोले गए और पिछले वर्ष के तुलना में 50.22% की वृद्धि दर्ज की गई.
- वित्त वर्ष में 87,000 करोड़ की राशि के कर चालान संग्रह 5 मिलियन पर पहुँच गया.
- इस वित्त वर्ष में 9.42 लाख खातों के लक्ष्य के सापेक्ष 1 मिलियन लघु बचत योजना खाते खोले गए और यह संख्या 10.08 लाख खातों पर पहुंच गयी.
- हमारे बैंक में सरकारी जमा अब 3.75 लाख करोड़ के मील के पत्थर तक पहुंच गया है और सरकारी खातों से कासा अब 82,855 करोड़ रुपये हो गया.
- पेंशन के अंतर्गत 7,615 खातों के लक्ष्य के सापेक्ष 14,391 नए खाते जोड़े गए.

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान प्रमुख कारोबार जुटाना

- 32,385 करोड़ रुपये के कुल बजट के साथ विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत 206 एकल नोडल एजेंसी खाते खोले गए.
- कृषि मंत्रालय के अंतर्गत एफ़पीओ योजना के कार्यान्वयन के लिए एनएएफईडी के साथ राष्ट्रीय स्तर पर समझौता किया गया है. जिसमें 4,300 करोड़ रुपये के 10,000 एफ़पीओ खाता खोले जाएंगे. निधियों के ट्रैकिंग हेतु एनएएफईडी एचक्यू को ई-निगरानी पोर्टल प्रदान किया जाएगा.
- नेशनल हाई-स्पीड रेल कॉर्पोरेशन लिमिटेड की 2500 करोड़ रुपये की जमा राशि जुटाई गई.
- रेल विकास निगम लिमिटेड को विक्रेता और वेतन भुगतान के लिए एसएफ़टीपी एकीकरण के साथ अनुकूलित इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल समाधान सुविधा प्रदान की गई. रेल विकास निगम लिमिटेड के 7 क्षेत्रीय कार्यालयों में यह सुविधा प्रदान की गई और 1800 करोड़ रुपये की जमा राशि जुटाई.
- बीमटेक, एमडीआई गुरूराम और बिरला इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट स्टडीस को शुल्क संग्रह हेतु पेमेंट गेटवे की सुविधा प्रदान की गई.

- प्रयोगशाला शुल्क और प्लास्टिक निर्माताओं से प्रसंस्करण शुल्क के संग्रह के लिए सीपीसीबी के पेमेंट गेटवे संग्रह खाते खोले गए और साथ ही 271 करोड़ रुपये की जमा राशि जुटाई गयी.
- 1000 करोड़ रुपये बजट वाली मेगा लिफ्ट सिंचाई परियोजना में फसल विविधिकरण के लिए कृषि और खाद्य उत्पादन मंत्रालय, उड़ीसा का खाता खोला गया.
- 55,000 कर्मचारियों को पेंशन संवितरण हेतु उत्तर दिल्ली म्यूनिसिपल कॉर्पोरेशन के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया गया.

मानव संसाधन प्रबंधन:

आपका बैंक अपनी मानव संसाधन पूंजी में निवेश करके और अपने लोगों की प्रक्रियाओं को अनवरत सुदृढ़ करने के उपायों द्वारा सर्वोत्तम सेवायोजना अनुभूति प्रदान करने का प्रयास करता है. आपका बैंक अपने कार्यबल को सशक्त बनाने के साथ-साथ कॉर्पोरेट उद्देश्यों की पूर्ति हेतु उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू करने में अग्रणी रहा है. लोगों के विकास के साथ-साथ वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक द्वारा निर्बाध कामकाज के लिए शुरू की गई प्रक्रियाओं के स्वचालन और डिजिटलीकरण के स्थिरीकरण पर ध्यान केंद्रित किया गया. वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान मानव संसाधन नवाचार, नेतृत्व व प्रशिक्षण के लिए प्राप्त अनेकों पुरस्कार के माध्यम से उद्योग ने आपके बैंक के प्रयासों को मान्यता प्रदान की है और उनकी सराहना भी की है.

जन बल

दिनांक 31.03.2022 को हमारे बैंक का कुल जनबल 75201 था.

	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ- स्टाफ		कुल		कुल स्टाफ
वर्ष	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	पुरुष	महिला	
2019-20	17398	5671	8050	3045	2668	486	28116	9202	37318
2020-21	31629	11505	17763	8225	6585	2495	55977	22225	78202
2021-22	31326	11469	16389	7705	5979	2333	53694	21507	75201

मानव संसाधन प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों के व्यक्तिगत विकास के साथ-साथ संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उच्च कार्यनिष्पादन सुनिश्चित करना है. बैंक का विकास उसके मानव संसाधनों की दक्षता और प्रभावशीलता पर निर्भर होता है. आपके बैंक का सदैव यह प्रयास रहा है कि बैंक के सभी क्षेत्रों और कार्यात्मक आउटलेट्स पर हर समय पर्याप्त कार्यबल उपलब्ध रहे.

आपका बैंक प्रति वर्ष विभिन्न संवर्गों में कर्मचारियों की आवश्यकता की समीक्षा करता है और विभिन्न संवर्गों में रिक्तियों का कारोबार की वृद्धि, भावी शाखा विस्तार/समीकरण, इस्तीफा, अधिवर्षिता के कारण सेवानिवृति / वीआरएस इत्यादि के कारण हुई रिक्तियों के आधार पर विश्लेषण भी किया जाता है.

आपके बैंक में निर्दिष्ट श्रेणियों हेतु रोजगार में आरक्षण हेतु सरकार की आरक्षण नीति के दिशानिर्देशों का कड़ाई से अनुपालन किया जाता है. तदनुसार, बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस), मुंबई को माँगपत्र भेजा जाता है. कर्मचारियों की कुल संख्या में समस्त आरक्षित श्रेणियों के कर्मचारियों का प्रतिनिधित्व निम्नानुसार:

यूनियन प्रेरणा परियोजना:

विवरण	अधिकारी		लिपिक		अधीनस्थ- स्टाफ		कुल	
कुल स्टाफ	42795		24094		8312		75201	
जिनमें से	कुल	%	कुल	%	कुल	%	कुल	%
अनुसूचित जाति (अजा)	7417	17.33	4707	19.54	2979	35.84	15103	20.08
अनुसूचित जन जाति (अजजा)	3391	7.92	1906	7.91	698	8.40	5995	7.98
अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव)	12330	28.81	7460	30.96	2660	31.52	22410	29.80
आर्थिक रूप से कर्मजोर वर्ग (ईडबल्यूएस)	151	0.35	263	1.09	0	0	414	0.55
दिव्यांग (पीडबल्यूडी)	1402	3.27	732	3.04	304	3.66	2438	3.24
भूतपूर्व सैनिक	872	2.03	3051	12.66	725	8.72	4648	6.18

यूनियन प्रेरणा एक महत्वाकांक्षी डिजिटल मानव संसाधन परिवर्तन परियोजना है जिसने पिछले 12 महीनों में 10 से अधिक उद्योगों को डिजिटल की पेशकश की पहल के साथ एक मजबूत मानव संसाधन की नींव का निर्माण किया है.

यूनियन प्रेरणा परियोजना के अंतर्गत विकसित डिजिटल मानव संसाधन उपकरण न केवल सभी हितधारकों को कॉर्पोरेट लक्ष्यों को संप्रेषित करने के लिए कॉर्पोरेट रणनीति की प्रभावशीलता को मापता है बल्कि उन्हें समूहिक दृष्टि से साकार करने और बैंक में कार्यनिष्पादन संस्कृति को विकसित करने के लिए भी तैयार करता है.

हमने अपने लक्ष्य को रणनीतिक बनाया है जो आने वाले समय में मील का पत्थर साबित होगा और इस पूरी परियोजना को निम्नलिखित मॉड्यूल में विभाजित किया गया है:

कार्य की स्पष्टता: प्रणाली को अधिक उद्देश्यपूर्ण और निष्पक्ष बनाने के लिए, किसी व्यक्ति की प्रमुख ज़िम्मेदारी क्षेत्रों को फिर से परिभाषित किया जाता है, जिसमें प्रमुख पैरामीटर जैसे शाखा लाभप्रदता, ग्राहक संतुष्टि, एनपीए, स्लिपेज आदि को अधिकतम सीमा तक मापने योग्य बनाना शामिल है.

कार्य की स्पष्टता उपकरण को पहली बार बैंक में डिजाइन और पेश किया गया था और शायद बैंकिंग उद्योग में भी पहली बार किया गया. इस उपकरण के माध्यम से कर्मचारियों को उनके कार्यनिष्पादन मूल्यांकन वर्ष के प्रारंभ होने के बहुत पहले ही उनके पर्यवेक्षकों द्वारा उनकी भूमिकाएँ और केआरए को डिजिटली सौंप दिया गया था.

इस उपकरण की कुछ विशेषताएँ :

- उपकरण के माध्यम से प्रत्येक कर्मचारी को डिजिटल भूमिका सौंपी गई.
- लक्ष्यों को दर्शाते हुए ऑटो पॉपुलेटेट केआरए.
- एकल अधिकारी को विविध भूमिका वाले कार्यभार की अनुमति दी गयी.

लक्ष्य निर्धारण : लंबे समय से बैंक अपने अंचलों, क्षेत्रों और शाखाओं का लक्ष्य निर्धारित करने के लिए एक पारंपरिक पद्धति का उपयोग कर रहा था. शाखा लक्ष्य निर्धारित करते समय स्थानीय बाजार की विशेषताओं के बारे में सोचने की जरूरत थी. सम्पूर्ण लक्ष्य निर्धारण प्रक्रिया को अधिक समावेशी स्वचालित और वैज्ञानिक बनाने की भी आवश्यकता थी.

उक्त को देखते हुए, इस प्रक्रिया में सुधार करने के लिए चार सिद्धांतों पर आधारित एक नया लक्ष्य निर्धारण उपकरण की रूपरेखा बनाई गयी:

- एल्गोरिथम मान्यताओं से निर्मित वैज्ञानिक दृष्टिकोण.
- टॉप-डाउन और बॉटम-अप लक्ष्य निर्धारण तंत्र का संयोजन.
- सक्षमता प्रदान करने वाली ऑटोमेशन प्रणाली.
- लक्ष्य निर्धारण प्रक्रिया में सभी हितधारकों की भागीदारी और प्रतिक्रिया

इस नए लक्ष्य निर्धारण मॉडल/उपकरण ने अब लक्ष्यों को अधिक यथार्थवादी और बाजार विशेषताओं के अनुरूप बना दिया है. इस प्रक्रिया को अब मैन्युअल से डिजिटल रूप में भी स्थानांतरित कर दिया गया है.

योग्यता ढ़ाचा/रूपरेखा: कार्यात्मक और व्यवहार दक्षताओं सहित योग्यता ढांचे को पुनः परिभाषित किया गया है. वार्ता कौशल, विश्लेषणात्मक कौशल, परिवर्तन प्रबंधन आदि जैसी दक्षताओं को व्यवहार दक्षता में शामिल किया गया है. व्यक्तिगत विकास योजना (आईडीपी) के माध्यम से स्वयं को प्रबंधित करने, टीम का प्रबंधन करने और कारोबार के प्रबंधन जैसे व्यवहार संबंधी लक्षणों के माप के लिए दक्षताओं के रूप में पहचाना जाता है. व्यक्तिगत विकास योजना के बाद साइकोमेट्रिक आंकलन, संज्ञानात्मक क्षमता, कैसलेट और 360 डिग्री फीडबैक जैसे कई प्रयास नेतृत्व भूमिका के लिए किए गए.

तैनाती: सिस्टम आधारित तैनाती टूल सही भूमिका के लिए सही कर्मचारी सुनिश्चित करने के लिए प्रतिभा, कौशल-सेट, जॉब फैमिली आवंटन, कर्मचारी के अनुभव पर आधारित है. एक स्वचालित डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म जिसे समय पर रोटेशनल / स्थानांतरण गतिविधियों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किया गया है. यह प्रणाली क्षमता को कैप्चर करती है तथा मापती है और लक्षित कर्मचारियों की पहचान के लिए मुख्य भूमिका निर्धारित करने हेतु भावी उत्तराधिकारियों की पहचान सुनिश्चित करती है.

प्रतिभा प्रबंधन और उत्तराधिकार आयोजना: उत्तराधिकार आयोजना एक अन्य रणनीतिक गतिविधि है, जो विस्तृत होने के बावजूद किसी भी संगठन के लिए अमूल्य लाभकारी हैं. हम उन महत्वपूर्ण पदों की पहचान करेंगे जो अगले 2-3 वर्षों में रिक्त हो रहे हैं, या नए पदों की पहचान करेंगे जो ऐसे समय में सृजित होने जा रहे हैं और अधिक सक्षम उम्मीदवारों का एक प्रतिभा पूल तैयार

करेंगे, जिन्हें अब से कुछ साल बाद उन्हें ये भूमिकाएँ निभाने में सक्षम बनाने के लिए अनुकूलित विकास पथों पर रखा जाएगा.

बैंक ने प्रतिभा पूल की पहचान करने के लिए एक प्रतिभा प्रबंधन समिति और संभावित उत्तराधिकारियों की पहचान करने के लिए एक वरिष्ठ प्रबंधन समिति बनाई है. प्रतिभा क्षेत्र में शिक्षा पृष्ठभूमि, बैंक के भीतर पूर्व कार्य अनुभव, योग्यता मानचित्रण, प्रमुख उपलब्धियां आदि जैसे विवरण शामिल हैं. ऐसे सभी अधिकारियों के लिए व्यक्तिगत विकास योजनाएं तैयार की गई हैं जिनमें महत्वपूर्ण क्षेत्रों के साथ-साथ विकास के क्षेत्र भी शामिल हैं.

जॉब फैमिली और कैरियर ढांचा: पुनः डिज़ाइन दृष्टिकोण जॉब फैमिली को युक्तिसंगत बनाता है यानी सभी कार्यों में कारोबारिक कार्यनिष्पादन पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए बैंक में जॉब फैमिली को अनुकूलित करता है और सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त होता है. नई जॉब फैमिली संरचना नए संगठन संरचना और विशेष कौशल-सेट आवश्यकता पर आधारित है.

कोहोर्ट और ग्रेडिंग: कोहोर्ट उन व्यक्तियों का समूह / बैंड है जिसमें समान प्रकार की प्रकृति और विशेषताएं समान होती हैं. बैंकिंग शब्दावली में कोहोर्ट समान प्रकार की शाखाओं का समूह हो सकता है उदाहरण के लिए एनपीए केंद्रित समूह, एमएसएमई केंद्रित समूह, जमा आधारित शाखाओं का समूह इत्यादि. कोहोर्ट विश्लेषण एक विश्लेषणात्मक तकनीक है जो समय के साथ शाखाओं के एक समूह के व्यवहार का विश्लेषण करने पर केंद्रित है, जिससे उन शाखाओं के अनुभव के बारे में अंतर्दृष्टि उजागर होती है, और ये शाखाएं उन अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए क्या कर सकती हैं.

कार्यनिष्पादन डैशबोर्ड: कार्यनिष्पादन डैशबोर्ड को कारोबार और गैर-कारोबारी मापदंडों के लक्ष्यों और केआरए, शीर्ष और निचले कार्यनिष्पादन की प्रवृत्ति, एक ही समूह की अन्य शाखाओं / कार्यालयों के साथ कार्यनिष्पादन की तुलनात्मक स्थिति के सापेक्ष आवधिक कार्यनिष्पादन की समीक्षा करने के लिए बनाया गया है. डैशबोर्ड शाखा प्रमुखों, क्षेत्रीय प्रमुखों और अंचल प्रमुखों के लिए बनाया गया है. कार्यनिष्पादन डैशबोर्डों ने एमआईएस, फिनेकल, एलएएस, लक्ष्य निर्धारित टूल और अन्य उपलब्ध बैंक के प्लेटफार्मों से डेटा और जानकारी प्राप्त करता है ताकि शाखा, क्षेत्र और अंचल द्वारा प्राप्त किए गए प्रमुख मापदंडों पर कार्यनिष्पादन को ज्ञात किया जा सके.

कार्यनिष्पादन मूल्यांकन: कार्यनिष्पादन प्रबंधन एक संगठन में महत्वपूर्ण गतिविधियों में से एक है जो कर्मचारी के कार्य को प्रोत्साहित करने और उत्पादकता को बढ़ावा देने में मदद करता है. पीएमएस के महत्व को ध्यान में रखते हुए, मूल्यांकन उपकरण को इस तरह से बनाया गया है कि यह अधिक उद्देश्यपूर्ण, पारदर्शी और निष्पक्ष हो. बैंक में सभी संरचनाओं में केआरए को विशिष्ट कार्य भूमिकाओं की पहचान करके और उन्हें एक व्यक्ति के प्रमुख जिम्मेदारी क्षेत्रों के साथ मैप करके उन्हें और अधिक मापने योग्य बनाने के लिए फिर से परिभाषित किया गया है, जो शाखा / कॉर्पोरेट स्तर पर वैज्ञानिक और उचित लक्ष्य निर्धारण सुनिश्चित करता हैं, जिससे सिस्टम अधिक मजबूत और पारदर्शी हो जाता है.

मूल्यांकन टूल कारोबारी अवसरों का दोहन करने के रूप में कार्यों में सुधार उपायों को भी प्रदान करता है, कर्मचारी के लक्ष्यों में कमी को पूरा करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रथाओं आदि और कॉर्पोरेट लक्ष्यों और उद्देश्यों के साथ कारोबार विकास में समान परिणाम प्रदान करता है.

संशोधित मूल्यांकन टूल निम्नलिखित 5 सिद्धांतों पर आधारित है:

- भूमिकाओं के लिए माप योग्य केआरए हेतु स्वचालित और वस्तुनिष्ठ स्कोरिंग.
- कार्यनिष्पादन भेदभाव सुनिश्चित करने के लिए अनुकूलित ग्रेड कर्व के साथ कोहोर्ट आधारित कार्यनिष्पादन ग्रेडिंग.
- आगे की प्रतिक्रिया सहित लीडरों और टीम के सदस्यों के बीच आवधिक प्रतिक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए कार्यप्रवाह.
- मूल्यांकन के आधार पर प्रशिक्षण और विकास की जरूरतों की पहचान करना.
- मूल्यांकन वर्ष स्कोर/ग्रेड और पोस्टिंग एवं पदोन्नति निर्णयों के बीच मजबूत संबंध स्थापित करना.

ज्ञानार्जन व विकास:

संशोधित संगठन संरचना के अनुसार, आपके बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली ज्ञानार्जन और विकास प्रभाग के तत्वाधान में कार्य कर रही है. इसके अलावा, ईज़ एजेंडा के अनुसार, आपके बैंक ने मानव संसाधन परिवर्तन के भाग के रूप में विभिन्न ज्ञानार्जन और विकास पहलों और प्रक्रियाओं को कार्यान्वित किया है.

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान अपने कार्यबल की ज्ञानार्जन को निर्बाध रखने के लिए विभिन्न वेबिनार, बैंक के 75 शीर्ष कार्यपालकों के लिए नेतृत्व विकास कार्यक्रम सहित अल्प अवधि / दीर्घ अवधि के कार्यक्रम आईएसबी हैदराबाद के सहयोग से आयोजित किए गए. 1356 दीर्घ अवधि के कार्यक्रम (658 जॉब फैमिली आधारित कार्यक्रमों सहित) और 889 अल्प अवधि के कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिसमें 69408 कर्मचारियों ने भाग लिया. इसके अलावा, 10405 कर्मचारियों को बाहरी संस्थानों से

उद्योग में नवीनतम विकास ज्ञानार्जन के लिए प्रशिक्षण (वेलनेस पर वेबिनार सहित) प्रदान किए गए. आपके बैंक ने स्टाफ सदस्यों के ज्ञानार्जन और विकास की जरूरतों को पूरा करने के लिए "यूनियन लर्नाथॉन" नामक विशेष श्रृंखला भी शुरू की है. कर्मचारियों के सदस्यों के कौशल को बढ़ाने हेतु यूनियन लर्नाथॉन श्रृंखला में 3800 एमसीक्यू, 25 अभ्यास सेट और 15 दिग्दर्शिका निरंतर ज्ञानार्जन की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए आयोजित किए गए.

स्टाफ कॉलेज की इन-हाउस टीम ने 12 भाषाओं में ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए साइबर सुरक्षा पर पॉडकास्ट का शुभारंभ किया. बैंक अब ज्ञानार्जन एवं विकास पहलों के अंतर्गत उत्कृष्टता केंद्र (सीओई) शुरू करने की प्रक्रिया में हैं.

राजभाषा:

आपके बैंक को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 4 प्रतिष्ठित राजभाषा कीर्ति पुरस्कार से सम्मानित किया गया:

1. सर्वश्रेष्ठ बैंक - प्रथम
2. सर्वश्रेष्ठ पत्रिका - द्वितीय
3. सर्वश्रेष्ठ नराकास - द्वितीय
4. सर्वश्रेष्ठ पत्रिका - द्वितीय

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक को देश भर में भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा स्थापित विभिन्न नराकास (नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति) से राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए 74 पुरस्कार प्राप्त हुए. बैंक के 103वें स्थापना दिवस पर, 13 भारतीय भाषाओं में ग्राहकों के लिए फिनेकल की सेवाएं जैसे पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा, खाता विवरण, धन्यवाद पत्र और चयनित विवरण और रिपोर्ट निकालने की सुविधा उपलब्ध की गई. सभी ग्राहकों के लिए 13 भाषाओं में एसएमएस सुविधा उपलब्ध है. 11 भारतीय भाषाओं में कॉल सेंटर की सुविधा भी उपलब्ध है. 'यू-मोबाइल' एप्लिकेशन 13 भाषाओं में उपलब्ध है. वर्ष के दौरान आपके बैंक ने साइबर सुरक्षा पर एक कार्टून बुक 'सीआईएसओ- मैं हूं ना' और एमएसएमई क्षेत्रों के विभिन्न पहलुओं को शामिल करते हुए एक पुस्तक 'एमएसएमई के विविध आयम' भी प्रकाशित की गयी है.

आपके बैंक की तिमाही द्विभाषी कॉर्पोरेट संस्थानिक पत्रिका 'यूनियन धारा' को 'हाउस जर्नल प्रिंट रीजनल अवार्ड' श्रेणी में प्रतिष्ठित पब्लिक रिलेशन काउंसिल ऑफ इंडिया (पीआरसीआई) से रजत पुरस्कार प्राप्त हुआ है. बैंक की तिमाही हिन्दी पत्रिका 'यूनियन सृजन' ने भी आशीर्वाद पुरस्कार प्राप्त किया है. 'यूनियन धारा' के 'कर्नाटक', 'अनुपालन' और 'एसएमवी' पर विशेष अंक प्रकाशित किए गए. यूनियन सृजन का 'तेलंगाना' पर विशेष अंक भी प्रकाशित किया गया.

प्रमाणित आईएसओ 30414: 2018 – मानव संसाधन रिपोर्टिंग के लिए अंतर्राष्ट्रीय मानक

आपके बैंक ने आईएसओ 30414:2018 अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुसार मानव संसाधन पूंजी प्रबंधन प्रणाली को सफलतापूर्वक कार्यान्वित किया है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया भारत में बैंकिंग उद्योग में मानव संसाधन-विशिष्ट आईएसओ 30414 प्रमाणन प्राप्त करने वाला प्रथम बैंक है जिसे 2018 में प्रकाशित किया गया था. बैंक ने एक महत्वाकांक्षी मानव संसाधन परिवर्तन परियोजना "यूनियन प्रेरणा" शुरू की है जिसमें आईएसओ मानकीकरण प्रक्रिया को गति देते हुए विभिन्न मानव संसाधन प्रणालियों और प्रक्रियाओं का सुधार और डिजिटलीकरण शामिल है.

यह प्रमाण पत्र एक स्वतंत्र प्रतिष्ठित प्रमाणन निकाय मेसर्स आरआईआर प्रमाणन प्राइवेट लिमिटेड (आईएएस, यूएसए द्वारा मान्यता प्राप्त) द्वारा बैंकिंग सेवाओं के क्षेत्र में आंतरिक और बाहरी मानव पूंजी रिपोर्टिंग समर्थन के प्रावधान के लिए जारी किया गया था. परियोजना के कार्यान्वयन के लिए बैंक को मेसर्स डिजिटलेज स्ट्रेटजी प्राइवेट लिमिटेड द्वारा निर्देशित किया गया था.

आईएसओ 30414:2018 प्रमाणन से वित्त वर्ष 2020-21 के लिए पीएसबी सुधार सूचकांक ईज 3.0 के "शासन और परिणाम-केंद्रित मानव संसाधन" विषय में उच्च स्थान पर रहने के लिए भी मानव संसाधन के क्षेत्र में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्राप्त एक अतिरिक्त उपलब्धि है.

आईएसओ 30414:2018 मानव संसाधन आंतरिक और बाहरी रिपोर्टिंग मानक प्रभावी प्रबंधन के साथ-साथ नियामकों और हितधारकों को मानव संसाधन डाटा के सार्वजनिक प्रकटीकरण के लिए विश्वसनीय मानव संसाधन रिपोर्ट और विश्लेषण तैयार करने में संगठनों की मदद करने के लिए दिशानिर्देश प्रदान करते है. आईएसओ 30414:2018 प्रमाणन ने बैंक को मानव संसाधन मूल्य निर्माण को मापने और मूल्यांकन करने के लिए विश्व स्तर पर स्वीकृत मानकों को स्थापित करने में मदद की है.

पुरस्कार एवं सम्मान (वित्त वर्ष 2021-22)

प्राप्त पुरस्कार		
क्र सं	द्वारा प्रदत्त	श्रेणी
1	ग्रीनटेक फाउंडेशन	ग्रीनटेक एनर्जि कंजर्वेशन अवार्ड 2021
		लीडिंग डायरेक्टर अवार्ड 2021

कोविड-19 महामारी के दौरान कर्मचारियों को सहायता

18.1 कोविड की स्थिति और सेवाओं की निरंतरता पर इसके प्रभाव की समीक्षा हेतु नियमित अंतराल पर कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) की बैठकें आयोजित की गई. आपके बैंक ने कोविड 19 की रोकथाम के लिए पहल की और इसके लिए परामर्श, दिशानिर्देश और मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) जारी किया. आपके बैंक ने महामारी के दौरान शारीरिक रूप से अक्षम कर्मचारियों और गर्भवती महिला कर्मचारियों को विशिष्ट प्राथमिकता के साथ 'वर्क फ्रॉम होम' को भी प्रोत्साहित किया. कोविड 19 के कारण जान गंवाने वाले कर्मचारियों के परिवारों के लिए 20 लाख रुपये की अनुग्रह राशि के प्रावधान के अनुसार 225 परिवारों को कुल 45 करोड़ रुपये की राशि का भुगतान किया गया था. आपके बैंक ने महामारी के बारे में कर्मचारियों के बीच जागरूकता बढ़ाने तथा परिपत्रों और अन्य माध्यमों से वायरस के प्रसार की रोकथाम के लिए विभिन्न एहतियाती उपायों और सामाजिक प्रोटोकॉल का पालन करने के लिए लगातार प्रयास किया. कोविड एक्शन टीम (सीएटी) जो कर्मचारियों के बीच कोविड मामलों की निगरानी और त्वरित रिपोर्टिंग के लिए अंचलीय और क्षेत्रीय स्तर पर स्थापित की गई थी ताकि प्रभावित स्टाफ सदस्यों को आवश्यक सहायता प्रदान की जाए.

18.2 शाखा नेटवर्क

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

तालिका 11 : दिनांक 31.03.2022 तक शाखा नेटवर्क

	ग्रामीण	अर्ध-शहरी	शहरी	महानगरी	विदेशी	कुल
शाखाओं की संख्या	2537	2552	1844	1937	3	8873
शाखाएँ (%)	28	29	21	22	--	100

19 डिजिटल नेटवर्क को बढ़ाने के उपाय

डिजिटाइजेशन वर्टिकल

डिजिटाइजेशन वर्टिकल को बैंक की डिजिटल विजन को फिर से उन्मुख करके बैंक की डिजिटल परिवर्तन यात्रा को चलाने के लिए बनाया गया है. वर्टिकल में डिजिटल यात्रा, डिजिटल बैंकिंग विभाग और डिजिटल इंटरैक्शन और साझेदारी शामिल हैं. सब-वर्टिकल-वार उत्पाद पर प्रकाश डाला गया है और दिनांक 31.03.2022 को की गई गतिविधियों का वर्णन नीचे दिया गया है.

डिजिटल यात्रा

i. **रु. 10 लाख तक एमएसएमई स्वचालित नवीनीकरण**

यह एक पूरी तरह से स्वचालित योजना है इसमें उधारकर्ता से वित्तीय और अन्य दस्तावेजों तथा किसी भी स्तर पर शाखा से किसी भी डेटा इनपुट की मांग किए बिना न्यूनतम मैनुअल हस्तक्षेप के साथ रुपये 10.00 लाख तक की एमएसएमई क्रेडिट सुविधाओं (कार्यशील पूंजी और सावधि ऋण) की समीक्षा/नवीनीकरण के लिए तैयार किया गया है.

कार्यशील पूंजी की नवीनीकरण प्रक्रिया एक नकदी प्रवाह आधारित विश्लेषण है जिसमें दो क्लिक यात्रा होती है, एक ग्राहक तक और दूसरा शाखा तक. जबकि सावधि ऋण की समीक्षा शाखा में एक क्लिक द्वारा की जा सकती है. डिजिटल कार्यकारी सारांश में उत्पन्न, विधिवत रूप से भरे गए मानकीकृत प्रणाली से बैंक की डेटा गुणवत्ता में सुधार होगा. यह कार्यक्षमता को पूरा करने के लिए आवश्यक पर्याप्त जनबल की बचत करेगा जिसके परिणामस्वरूप भारी अवसर लागत में बचत होगी. हमारे कुल एमएसएमई पोर्टफोलियो खाते के 80% में 10.00 लाख रुपये से कम बकाया वाले ऋण खाते शामिल हैं.

ii. **केसीसी स्वचालित नवीनीकरण:**

रुपये 1.60 लाख तक केसीसी ऋणों के नवीनीकरण के लिए योजना किसान द्वारा भौतिक दस्तावेज प्रस्तुत किए बिना खेत के स्थान, स्वामित्व और प्रभार विवरण के बारे में विवरण निकालने के लिए सुविधाओं के साथ-साथ सहायता प्राप्त मोड में चलाने के लिए बनाई गई है. यह टीएटी को कम करने में मदद करता है, फसल और मिट्टी के

स्वास्थ्य, भूजल स्तर, पिछली फसल के इतिहास के बारे में समृद्ध जानकारी प्रदान करके विश्लेषण के साथ-साथ बाजार और मंडियों पर कृषि सलाहकार जानकारी के साथ डिजिटल रूप से किसान को लाभ पहुंचाता है. हमारे कुल केसीसी पोर्टफोलियो खाते के 90% में रुपये 1.60 लाख से कम बकाया वाले ऋण खाते शामिल हैं.

iii. **पीएपीएल :**

वेतनभोगी ग्राहकों के लिए वर्ष- 2020-21 में पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण (पीएपीएल) शुरू किया गया था और बाद में यूमोबाइल प्लेटफॉर्म के माध्यम से संशोधित बीआरई और बेहतर यूआई के साथ गैर-वेतनभोगी ग्राहकों तक बढ़ाया गया.

रुपये 3000 करोड़ के मूल्य के साथ 1.15 लाख के लक्षित ग्राहक के साथ 50 लाख रुपये तक का पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण शुरू किया गया.

iv. **यूनियन कैश:**

यह एक वेब-आधारित एंड-टू-एंड डिजिटाइज यात्रा है जिसे पेंशनभोगियों को क्रेडिट सुविधाएं प्रदान करने के लिए विश्लेषण आधार पर बनाया गया है.

v. क्रेडिट लिंक्ड सरकारी योजनाओं के लिए राष्ट्रीय पोर्टल:

विभिन्न केंद्र/राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं हेतु ग्राहकों को नामांकित करने के लिए एक ही बिंदु के साथ एक एकीकृत पोर्टल को कार्यान्वित करने के लिए डीएफएस दिशानिर्देश के अनुरूप, क्रेडिट लिंक्ड सरकारी योजनाओं के लिए राष्ट्रीय पोर्टल तैयार किया गया है. हम उन गिने-चुने बैंकों में से हैं जिन्होंने सभी योजनाओं को विधिवत एकीकृत किया गया है और वे लाइव चल रही हैं.

vi. **सीआरएम (CRM) समाधान:**

सीआरएम प्रणाली एक टूल है जिसका उद्देश्य बिक्री, विपणन और सेवा प्रबंधन के साथ बैंक की मदद करना है. सीआरएम कई चैनलों से ग्राहक डेटा एकत्र करता है और समग्र बैंकिंग इतिहास, व्यक्तिगत जानकारी और यहां तक कि खरीद व्यवहार पैटर्न पर विस्तृत जानकारी रखता है.

मुंबई अंचल के सभी विपणन अधिकारियों और 50 एमएसएमई प्रथम शाखाओं के लिए प्रायोगिक आधार पर अंतरिम लीड प्रबंधन समाधान शुरू किए गए हैं. सीआरएम समाधान को यूबीआई सर्विसेज लिमिटेड तक बढ़ा दिया गया है.

vii. **बीमा का डिजिटाइजेशन और म्यूचुअल फंड कारोबार:**

बीमा कारोबार

तृतीय पक्ष उत्पादों की बिक्री के माध्यम से शुल्क-आधारित आय बढ़ाने के लिए, वर्टिकल ने बीमा बिक्री, म्यूचुअल फंड और अन्य निवेश उत्पादों की डिजिटल सक्षमता को लागू करने के लिए कदम उठाए हैं. वर्तमान में बैंक चैनल भागीदारों के बीमा उत्पाद को केवल शाखा नेटवर्क के माध्यम से बेच रहा है. डिजिटल प्लेटफॉर्म पर बीमा उत्पाद को सक्षम करने से हमारे ग्राहक ऑनलाइन बीमा खरीदने में सक्षम होंगे जिससे कारोबार बढ़ेगा. बैंक ने बीमा कारोबार के लिए डिजिटल समाधान की आपूर्ति, स्थापना, एकीकरण, रखरखाव और समर्थन के लिए विक्रेता को ऑनबोर्ड किया है.

म्यूचुअल फंड कारोबार

बैंक ने म्यूचुअल फंड कारोबार के लिए डिजिटल समाधान की आपूर्ति, स्थापना, एकीकरण, रखरखाव और सहयोग के लिए विक्रेता को ऑनबोर्ड किया है.

डिजिटल बैंकिंग विभाग

1. डिजिटल व्यवस्था बढ़ाने के उपाय

ए) मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकरण प्रक्रिया में सरलता

i. डेबिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से पंजीकरण के अलावा, यू-मोबाइल पर नए और मौजूदा ग्राहकों के त्वरित पंजीकरण के लिए शाखाओं को शाखा जनित टोकन का उपयोग करके पंजीकरण का एक अन्य तरीका प्रदान किया गया है. इस प्रक्रिया के साथ, डेबिट कार्ड पर निर्भरता कम हो जाती है और नए खोले गए खाते वाले ग्राहक को शाखा टोकन के साथ उसी दिन यू-मोबाइल पर ऑनबोर्ड किया जा सकता है.

ii. ग्राहकों और क्षेत्र कर्मियों की प्रतिक्रिया के आधार पर वाई-फाई नेटवर्क का उपयोग करके पंजीकरण को यू-मोबाइल पर ऑनबोर्डिंग के लिए सक्षम किया गया है.

बी) मोबाइल बैंकिंग में नई विशेषताओं और मूल्य वर्धित सेवाओं की शुरुआत

इस अवधि के दौरान, ग्राहकों के बीच मोबाइल बैंकिंग के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए कई-नई विशेषताएं और सेवाएं शुरू की गईं:

i. बैंक के भीतर अन्य ग्राहकों को फंड ट्रांसफर सीमा में रुपये 10 लाख तक की वृद्धि

ii. आईएमपीएस सीमा में प्रति लेनदेन रुपये 5 लाख तक की वृद्धि

iii. त्वरित निधि अंतरण की सीमा रुपये 50000 तक बढ़ा दी गई

iv. यू-मोबाइल के माध्यम से पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण प्रस्ताव और संवितरण

v. यू-मोबाइल का उपयोग करके जमा राशि के विरुद्ध ऋण

vi. टीडीएस और ब्याज प्रमाण पत्र का सृजन और डाउनलोड

vii. यू-मोबाइल का उपयोग करके फॉर्म 15जी/एच प्रस्तुत करना

viii. विभिन्न मैसेजिंग ऐप्लिकेशन के माध्यम से लेन-देन रसीद साझा करने के लिए विकल्प सक्षम

ix. नेविगेशन को आसान बनाने के लिए पूर्व-लॉगिन पृष्ठ पर शेष राशि पूछताछ

सी) इंटरनेट बैंकिंग में नई सेवाएं और विशेषताएँ

इस दौरान, ग्राहकों के बीच इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए कई-नई विशेषताओं और सेवाओं को शुरू किया गया है:

i. ओटीपी का उपयोग कर ग्राहक द्वारा उपयोगकर्ता आईडी को सक्षम/अक्षम करने की सुविधा

ii. डिफ़ॉल्ट रूप से, कर भुगतान के लिए नकद क्रेडिट खातों को सक्षम करना

iii. प्रति लेनदेन आईएमपीएस सीमा में रुपये 5 लाख तक की वृद्धि

iv. इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करके सीधे प्रक्रिया (एसटीपी) के तहत पीएनजेजेबीवाई और पीएमएसबीवाई में नामांकन

v. डेबिट कार्ड नियंत्रण (चैनलों को सक्षम/अक्षम करें)

vi. जमा खातों के लिए ब्याज प्रमाण पत्र का सृजन और डाउनलोड

vii. शेष राशि प्रमाण पत्र का सृजन और डाउनलोड

viii. इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करके खाते में आधार और जीएसटीएन प्रवृष्ट

ix. जमा खातों में नामांकन जोड़ना

x. फॉर्म 15जी/एच जमा करना

xi. लॉगिन पृष्ठ का सरलीकरण (प्रक्रिया एकल स्क्रीन में पूरी हो जाती है)

xii. सीबीएस में मेनू "EBANKING" को पेश करके शाखाओं के लिए व्यवस्थापक अधिकारों का विकेंद्रीकरण

डी) अभियान

बैंक ने मोबाइल बैंकिंग पर डिजिटल उपयोग बढ़ाने हेतु इस अवधि के दौरान अभियान चलाया है.

i. 3एम (मिशन, मिलियन, मोबाइल) अभियान

- यह अभियान 15-09-2021 से 31-10-2021 तक आयोजित किया गया था, जिसमें कुल 1 मिलियन नए मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण का लक्ष्य रखा गया था.
- अभियान अवधि के दौरान कुल 814814 नए उपयोगकर्ता पंजीकृत किए गए थे.

ii. एमआरबीटी (MRBT) अभियान (शाखा टोकन का उपयोग करके मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण)

- एमआरबीटी अभियान 07.02.2022 से 19.03.2022 तक आयोजित किया गया. इस अभियान के दौरान कुल 681856 नए ग्राहकों को ऑनबोर्ड किया गया था.

2. एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस

ए) यूपीआई प्रीपेड वाउचर (ई-रूपी), ई-वाउचर शुरू किया गया था जिसे लाभार्थी द्वारा कोविड टीकाकरण का लाभ उठाते समय नामित अस्पतालों

में शोधित कराया जा सकता है. इस सुविधा का लाभ लाभार्थियों द्वारा बिना किसी बैंक खाते या स्मार्ट फोन के लिया जा सकता है.

बी) यूपीआई (UPI) ऑटो-पे जारीकर्ता सुविधा ग्राहकों के लिए शुरू की गई थी जो उन्हें यूपीआई (UPI) के माध्यम से ई-कॉम व्यापारियों के साथ आवर्ती निर्देश स्थापित करने में सक्षम बनाती है.

सी) यूपीआई अंतर्राष्ट्रीय (UPI International) को भूटान देश के लिए सक्षम किया गया है, जो देश की यात्रा करने वाले ग्राहकों को यूपीआई मोड का उपयोग करके स्थानीय व्यापारियों को भुगतान करने में सक्षम बनाता है.

3. डिजिटल चैनलों पर प्रगति

डिजिटल चैनलों पर 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

4. ईज 4.0

बैंक ने ईज 4.0 में दिसंबर-21 तिमाही के लिए बैंकिंग के ईज थीम-टेक के तहत तीसरा स्थान हासिल किया

डिजिटल इंट्रेक्शन और साझेदारी

i. फिनटेक नीति:

ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं और बदलते व्यवहार को देखते हुए बैंकों को फिनटेक कंपनियों के साथ साझेदारी करने पर विचार करने के लिए मजबूर होना पड़ा है, जो बैंकों को ग्राहकों को निर्बाध, विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने के लिए गारंटी देता है, ताकि उन्हें फिनटेक सेगमेंट में विकास से लाभ हो सके. इस आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक की पहली फिनटेक नीति तैयार की गई. इस दस्तावेज़ के माध्यम से बैंक स्टार्ट-अप सहित फिनटेक को एक साथ लाने के उद्देश्य से फिनटेक के साथ सहयोग करने के लिए एक अनुकूलित नीतिगत ढांचा बनाने का प्रस्ताव किया है. ये प्रतिभागी नवीन कारोबार मॉडल को बनाने, खुला आवेदन करने, तेज प्रक्रियाओं और विभेदित उत्पादों के साथ ग्राहकों को आकर्षित करने, जुडने और समावेश करने का प्रयास करेंगे.

फिनटेक नीति समाधानों के विभिन्न संकेतक श्रेणियों पर केंद्रित है जैसे:

- भुगतान, समाशोधन और निपटान
- जमा राशि, ऋण और पूंजी जुटाना
- निवेश प्रबंधन
- डेटा विश्लेषिकी और जोखिम प्रबंधन
- बाजार प्रावधान

नीति (1) आरएफपी/निविदा प्रक्रिया के माध्यम से फिनटेकों का पैनलीकरण (2) फिनटेक के लिए विभिन्न ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाओं को रेखांकित करना (3) विभिन्न हितधारकों और अन्य दिशानिर्देशों के लिए भूमिकाएं और जिम्मेदारियों के लिए रूपरेखा प्रदान करती है.

ii. फिनटेकों को सूचीबद्ध :

बैंक की फिनटेक नीति में अनूठी वित्तीय सेवाएं विकसित करने वाली कंपनियों का एक पूल बनाने के लिए फिनटेक को सूचीबद्ध करने का प्रावधान है. फिनटेक का आसानी से उपलब्ध पूल बैंक को कम से कम संभव समय के भीतर आवश्यक समाधान को अपनाने में मदद करता है. बैंक के बाजार अध्ययन और अपेक्षित आवश्यकता के आधार पर, निम्नलिखित खंडों के तहत 24 फिनटेको को सूचीबद्ध किया गया था. इस तरह के पैनल की वैधता तीन साल की अवधि के लिए है.

ए. डिजिटल यात्रा (Digital Journeys) का विकास और एकीकरण

बी. बीमा सहित धन प्रबंधन

सी. कृषि ऋण

डी. यूआई (UI) / यूएक्स (UX) का विकास और अनुकूलन ई. आर्टिफिशियल / मशीन / गहन अध्ययन का उपयोग करके विश्लेषण

ई. आर्टिफिशयल /मशीन/डीप लर्निंग के उपयोग द्वारा एनालिटिक्स

एफ़. इंटेलिजेंट वर्चुअल असिस्टेंट (Chatbot)

जी. डिजिटल मार्केटिंग

एच. नकद प्रबंधन, कारोबार और आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण

iii. **डिजिटल मार्केटिंग**

वित्तीय संस्थान अपने उत्पादों और सेवाओं के विपणन के लिए अपने ग्राहकों तक पहुंचने के लिए नए तरीके अपना रहे हैं. डिजिटल मार्केटिंग एक ऐसा तरीका है जो विश्लेषिकी और सोशल मीडिया का लाभ उठाकर मार्केटिंग तकनीकों का उपयोग करके अपनी जीवन शैली के साथ संरेखित करके, उत्पादों और सेवाओं के ग्राहक अधिग्रहण, सहभागिता और डिजिटल सक्रियण में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है. शुरू किए गए विभिन्न डिजिटल उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए वर्टिकल ने एमएसएमई स्वचालित नवीनीकरण, केसीसी स्वचालित नवीनीकरण, शिशु मुद्रा, पीएपीएल, यूनियन कैश, सीआरएम, यूमोबाइल, सॉफ्ट पीओएस और ब्रांच टोकन पर जागरूकता / विपणन वीडियो बनाए हैं. छोटे वीडियो के अलावा, जमाखोरी, सोशल मीडिया आदि के लिए क्रिएटिव भी डिजाइन किए गए थे और क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालयों/ क्षेत्रीय कार्यालयों के बीच परिचालित किए गए थे.

20 जोखिम प्रबंधन – जोखिम की पहचान करने और उसे कम करने की दिशा में एक सक्रिय दृष्टिकोण :

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, प्रक्रियाओं, 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.

21 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 प्रबंधन 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 आउटलूक 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 जोख़िम 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 प्लेटफार्मो पर आंतरिक रेटिंग मॉडल रखे जाते हैं, जो सिबिल तथा आरबीआई डिफॉल्टरों की सूची के साथ इंटरफेस करते हैं.

बैंक के सीआरएआर को निर्धारित करते समय, क्रेडिट जोखिम पर पूंजी शुल्क मानकीकृत दृष्टिकोण गणना पर आधारित है.

आपके बैंक 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.

22 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 तरलता 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 तरलता प्रबंधन सुनिश्चित करने के साथ-साथ तनाव परिदृश्यों को विकसित करता है तथा उसकी एक आकस्मिक वित्तपोषण योजना भी है. बैंक ने तरलता मानकों पर बेसल III ढांचे के अनुसरण में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी तरलता जोखिम प्रबंधन दिशानिर्देशों को अपनाया है. इनमें अंतर तरलता प्रबंधन, तरलता कवरेज अनुपात (एलसीआर) और शुद्ध स्थिर वित्त पोषण अनुपात (एनएसएफआर) शामिल हैं. तरलता 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.

23 परिचालन जोखिम प्रबंधन:

परिचालन जोखिम अपर्याप्तया 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, 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. बैंक ने भारतीय रिज़र्व 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. बैंक ने पिछले सोलह वर्षों के दौरान हुई प्रचालनात्मक हानियों से संबंधित आंकडे संकलित किए हैं और सुधारात्मक उपाय करने के लिए इसका विश्लेषण किया जाता है ताकि इन हानियों की पुनरावृत्ति न हो. 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 में, बैंक ने एक विक्रेता जोखिम प्रबंधन प्रणाली विकसित की है. यह विक्रेताओं से संबंधित सभी विवरणों को कैप्चर 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.

24 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.

25 धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति है. धोखाधड़ी के मामलों/प्रयास किए गए धोखाधड़ी के मामलों की जांच करने और धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए प्रणालियों और प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए बैंक में धोखाधड़ी समीक्षा समिति, प्रचालनात्मक जोखिम प्रबंधन समिति, क्रेडिट जोखिम प्रबंधन समिति, बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति और धोखाधड़ी मामलों की निगरानी के लिए बोर्ड की विशेष समिति है. बोर्ड को 1.00 लाख रुपये और उससे अधिक के सभी धोखाधड़ी के मामलों की रिपोर्ट करने के अलावा, बैंक धोखाधड़ी की निगरानी के लिए बोर्ड की विशेष समिति को 1.00 करोड़ रुपये और उससे अधिक के सभी धोखाधड़ी मामलों की भी रिपोर्ट करता है.

आपके बैंक ने विभिन्न डिजिटल चैनलों के माध्यम से लेन देन में सक्रिय धोखाधड़ी का पता लगाने के लिए एंटरप्राइज़-वाइड फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट सॉल्यूशन (EFRMS) लागू किया है.

26 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 बैंक में निरंतर जोखिम निपटान की व्यवस्था शामिल है.

आपके बैंक की प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईआरएम नीति है. बैंक व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) भी आयोजित करता है जिसमें 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 बेसल-I जोखिमों के अलावा, बेसल-II 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.

27 अनुपालन

27.1 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 ग्राहक सेवा पर नियमित अनुपालन परीक्षण जांच-बी श्रेणी शाखाओं सहित केवाईसी-एएमएल जांच और पूरे भारत में क्रेडिट प्रक्रिया का ऑडिट करता है.

27.2 आपके बैंक के पास नियामकों / मंत्रालय / आईबीए/ बीबीबी से प्राप्त संचार की निगरानी, नियंत्रण और जोखिम निपटान पर अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए एक आंतरिक अनुपालन पैकेज उपलब्ध है. जिसके द्वारा अनिवार्य दिशानिर्देशों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समय-समय पर अनुपालन परीक्षण जांच की जाती है. बैंक में प्रत्येक स्तर पर स्पष्ट रूप से अनुपालन कार्य की भूमिका और उत्तरदायित्व परिभाषित है. आपके बैंक में स्व-प्रमाणन प्रक्रिया के माध्यम से विनियामक और वैधानिक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक सुव्यवस्थित रिपोर्टिंग प्रणाली है जिसमें शाखाओं की अनुपालना क्षेत्रीय कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय को प्रस्तुत किया जाना शामिल है. प्रत्येक तिमाही में क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय द्वारा केंद्रीय कार्यालय के अनुपालन विभाग को अनिवार्य रूप से प्रस्तुत किए जाते हैं.

आपका बैंक व्यक्तिगत स्तर के अनुपालन रिपोर्टिंग के लिए एक स्व-निर्मित अनुपालन निगरानी उपकरण ईज 4.0 लागू करने का कार्य प्रक्रियाधीन है.

आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली:

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.

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, बैंक द्वारा 6851 इकाइयों तथा 614 शाखाओं का ऑडिट किया गया है.

उपरोक्त लेखा परीक्षा के अलावा, बैंक में कांकरेंट लेखा परीक्षा प्रणाली है जिसमें कुल जमा राशि का 60.13 प्रतिशत और बैंक के कुल अग्रिमों का 75.56 प्रतिशत शामिल है जो भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अंतर्गत अनुपालन सुनिश्चित करता है. प्रबंधन लेखा परीक्षा, आईएस ऑडिट, ओटीएमएस अलर्ट, 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.

28 साइबर सुरक्षा

साइबर सुरक्षा कार्यों की देखरेख के लिए आपके बैंक के केंद्रीय कार्यालय में एक अलग इकाई है. बैंक ने साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सीएसओसी) लागू किया है और इसे प्रबंधित करने के लिए एक समर्पित कुशल टीम तैनात की है. सीएसओसी साइबर खतरों की पहचान करने, उनका पता लगाने, इनसे सुरक्षित रहने एवं उन्हें रोकने में मदद करता है. बैंक ने साइबर सुरक्षा प्रशासन संरचना बनाई है जिसमें बैंक की साइबर सुरक्षा मुद्रा के विकास की निगरानी के लिए कार्यकारी और बोर्ड स्तर पर नीतियां, प्रक्रियाएं, दिशानिर्देश और समितियां शामिल हैं.

व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (CCSAP):

आपके बैंक ने अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के बीच साइबर सुरक्षा जागरूकता बढ़ाने के लिए व्यापक साइबर सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम (सीसीएसएपी) विकसित किया है. साइबर सुरक्षा युक्तियों के लिए ग्राहकों को जागरूक करने एवं बैंक ग्राहकों तक पहुँचने के लिए कई चैनलों का उपयोग कर रहा है जिनमें सोशल मीडिया, कॉर्पोरेट वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन पेज, एटीएम, एसएमएस, ईमेल, शाखाओं में डिस्प्ले यूनिट आदि शामिल है. इससे समग्र साइबर सुरक्षा में वृद्धि हुई है. बैंक ने सीसीओई (साइबर सिक्योरिटी सेंटर ऑफ एक्सीलेंस) की स्थापना की है,

सीसीओई के तहत बैंक ने विभिन्न ग्राहक और कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रमाणन के लिए सीडीएसी के साथ समझौता किया है.

29 सूचना प्रौद्योगिकी:

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अपने ग्राहकों को क्लाउड कंप्यूटिंग, डिजिटल लेंडिंग आदि नवाचारों का लाभ उठाकर प्रौद्योगिकी में नवीनतम तकनीक लागू करके "डिजिटल अनुभव" प्रदान कर रहा है. बैंक सुरक्षा से समझौता किए बिना नियामक मानदंड तय कर वर्तमान आईटी व्यवस्था को बदल रहा है ताकि कारोबार प्रणालियों और क्लाउड-आधारित अनुप्रयोगों के लिए सर्वश्रेष्ठ कार्यनिष्पादन सुनिश्चित किया जा सके. साथ ही बैंक विविध, गतिशील और जटिल वातावरण में नवाचारों को अपनाने के लिए नए अनुप्रयोगों हेतु एंटरप्राइज सॉल्यूशन आर्किटेक्चर प्रैक्टिस को बढ़ावा दे रहा है.

वर्ष की प्रमुख विशेषताएं

- एकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम पर लाइव होने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक.
- आईटी प्रणाली हेतु ट्रिपल आईएसओ हासिल करने वाला पहला पीएसबी.
- एसडीडब्ल्यूएएन पर सबसे बड़ी साइट बनाने वाला समस्त सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में पहला व दुनिया का पहला संगठन.
- एंड टू एंड शिशु मुद्रा एसटीपी कार्यान्वयन को लागू करने वाला पहला पीएसबी.
- रुपये 10 लाख तक के एमएसएमई ऋण के एंड टू एंड स्व नवीनीकरण को लागू करने वाला पहला पीएसबी.
- फिनेकल, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन और एसएमएस में बहुभाषा की सुविधा प्रदान करने वाला पहला पीएसबी.
- देश के समस्त बैंकों में एटीएम माध्यम से लेनदेन में दूसरे स्थान पर है.
- एटीएम संचालन के लिए पीसीआई डीएसएस अनुपालन हासिल करने वाला दूसरा पीएसबी.
- यूपीआई के माध्यम से 76 करोड़ से अधिक के मासिक लेनदेन व 1% से कम की तकनीकी गिरावट के साथ देश के समस्त बैंकों में तीसरे स्थान पर.
- विस्तृत श्रेणी के बैंकों में सर्वश्रेष्ठ क्लाउड एडॉप्शन हेतु आईबीए अवार्ड, आईडीसी इंडस्ट्री इनोवेशन अवाड्र्स 2021 और इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड 2021 में रनर अप से सम्मानित किया गया.

वर्ष के दौरान कार्यान्वित की गई प्रमुख परिवर्तनकारी गतिविधियाँ इस प्रकार हैं:

- **नई तकनीक को अपनाना:**
  - **अकाउंट एग्रीगेटर:** अकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम जो क्रेडिट डिलीवरी में सुधार हेतु सरकार की डिजिटल पहलका एक हिस्सा है इसपर लाइव होने वाला यूनियन बैंक ऑफ इंडिया सार्वजनिक क्षेत्र का पहला ऋण प्रदाता बना. अकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम ग्राहकों की सहमति से प्राप्त डिजिटल डेटा का लाभ उठाने में उधारदाताओं की भौतिक दस्तावेज़ीकरण के बिना मदद करता है जिससे निर्बाध सेवा प्रदान की जा सके. कोई भी वित्तीय जानकारी उपयोगकर्ता (एफ़आईयू) अपने अकाउंट एग्रीगेटर हैंडल पर ग्राहक द्वारा दी गई सहमति के आधार पर डाटा का अनुरोध कर सकता है. बैंक ने रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी (ReBIT) दिशानिर्देशों के अनुसार प्रौद्योगिकी स्टेक लागू किया है.
  - **ब्लॉकचेन टेक्नोलॉजी:** बैंकिंग संबंधित सेवाओं को ब्लॉकचेन टेक्नोलॉजी में कार्यान्वित करने हेतु यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने 18 अन्य बैंकों के साथ एक संस्था का गठन किया है जिसे "इंडियन बैंक्स ब्लॉकचेन इंफ्रास्ट्रक्चर कंपनी (आईबीबीआईसी)" के रूप में जाना जाता है. इसके साथ ही निकट भविष्य में भारत बैंकिंग प्रणाली में डिजिटलीकरण में एक नई छलांग लगाने जा रहा है.
  - **एआई/एमएल:** एनालिटिक्स सेंटर ऑफ एक्सीलेंस की स्थापना कर अगले 3 वर्षों में एआई/एमएल के माध्यम से बैंक की संपूर्ण बिजनेस मॉडलिंग पर नजर है. एआई आधारित आईवीआर सिस्टम, यू-मोबाइल एडॉप्शन एनालिसिस, क्रॉस सेलिंग/ क्रेडिट कार्ड की अपसेलिंग, वॉयस बॉट, आदि विभिन्न उपयोग के मामले कार्यान्वयन चरण में हैं, जबकि खुदरा / कृषि / एमएसएमई क्षेत्रों में अर्ली वार्निंग सिग्नल (ईडब्ल्यूएस) पहले से ही लागू है.
  - **रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए):** बैंक आरपीए में अग्रणी फिनटेक फर्मों के साथ साझेदारी कर रहा है तथा शुरुआत में आरपीए तकनीक का उपयोग कर ऑटोमेशन के लिए कुछ प्रक्रियाओं को

चिन्हित किया है जैसे दैनिक रिपोर्ट सृजन, एटीएम समाधान, भुगतान निपटान, आदि.

❖ **मजबूत और लचीला बुनियादी ढांचा**

- बैंक के निजी क्लाउड का विस्तार हुआ है, वर्तमान में 600 से अधिक वर्चुअल मशीनों को होस्ट करता है और 130 से अधिक एप्लिकेशन वर्तमान में क्लाउड पर चल रहे हैं.
- 5 करोड़ से अधिक के दैनिक वित्तीय लेनदेन की मात्रा का समर्थन करने के लिए बैंक के पास एक मजबूत सीबीएस इन्फ्रास्ट्रक्चर है. मासिक औसत सीबीएस लेनदेन - 155 करोड़ से अधिक है.
- बैंक ने एटीएम की प्रगति के लिए विभिन्न पहल जैसे टीएलएस 1.2 प्रोटोकॉल का कार्यान्वयन, ग्रीन पिन, वीक पिन चेक, सीओएफटी, आवर्ती लेनदेन के लिए आदेश की हैं.
- नेटवर्क एक्सेस कंट्रोल को नेटवर्क दृश्यता में वृद्धि, साइबर खतरों में कमी और बेहतर नेटवर्क कार्यनिष्पादन के लिए नियोजित किया जाता है.
- एसडी-वैन समाधान लागू किया गया जो नेटवर्क प्रबंधन, अधिक नेटवर्क स्वचालन, सरलीकृत संचालन, कम परिवर्तन नियंत्रण, उन्नत सुरक्षा सुविधाओं के साथ मानकीकृत ईमेल संदेश प्रणाली का केंद्रीकृत दृष्टिकोण प्रदान करेगा. एसडी-वैन के पास विभिन्न अनुप्रयोगों और अंतर्निहित बुनियादी ढांचे पर बेहतर दृश्यता/विश्लेषण होगा; शाखा/कार्यालय कनेक्टिविटी के मौजूदा प्रावधानों का अधिकतम क्षमता के साथ लाभ उठाया जा सकता है. यह बैंडविड्थ लागत को कम करेगा.
- मजबूत और लचीला आईटी बुनियादी ढांचा पिछले छह महीनों में प्रेषक श्रेणी में यूपीआई वित्तीय लेनदेन में 120% की वृद्धि का समर्थन करता है.
- आईएसओ 27001:2013 और आईएसओ 22301:2019 का पुनः प्रमाणन. आईटी जोखिम प्रबंधन के लिए आईएसओ 31000:2018 का नया प्रमाणन.

❖ **ग्राहक ईज**

- सक्रिय समस्या समाधान और 24/7 सेवा उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए समर्पित एप्लिकेशन कार्यनिष्पादन निगरानी टीम की स्थापना की गई है. आईटी सिस्टम का औसत अपटाइम 99.90% है जो उद्योग में सर्वश्रेष्ठ है.
- नेटवर्क से ऑनलाइन (एनपीसीआई/वीज़ा/मास्टर कार्ड) टोकन लेनदेन को संभालने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के हिस्से के रूप में " फाईल टोकन पर कार्ड" लागू किया गया है. बैंक के ग्राहकों के वास्तविक डेबिट कार्ड नंबर को नेटवर्क के सुरक्षित टोकन वाल्ट में सुरक्षित रखा जाता है और डेबिट कार्ड नंबर के सापेक्ष यूनिक टोकन नंबर उत्पन्न होता है.
- बैंक ने डिजिटल ऋण देने की दिशा में कई कदम उठाए हैं जैसे रिटेल क्षेत्र में हाउसिंग, पर्सनल, व्हीकल लोन के एसटीपी के साथ यूनियन कैश स्ट्रेट थ्रू प्रोसेस का कार्यान्वयन, एमएसएमई ऋण के लिए एसटीपी 5.00 करोड़ तक, ई2ई शिशु मुद्रा ऋण रु 50,000 तक और रू 10 लाख के एमएसएमई ऋण का ऑटो नवीनीकरण. इसके अलावा, रुपये 50000 तक के खुदरा ऋणों का ऑटो नवीनीकरण है और कृषि ऋण (केसीसी) प्रगति पर है.
- सह-उधार मॉड्यूल को पूल बायआउट (पीबीओ) तंत्र के अनुरूप लागू किया गया है.
- यूवीकॉन (व्हाट्सएप बैंकिंग) बैंक में लागू किया गया है जो विभिन्न ग्राहक को उपयोगी सेवाएं प्रदान करता है जैसे खाता शेष, मिनी स्टेटमेंट, चेक की स्थिति, चेक बुक हेतु अनुरोध, लॉकर रेंट पूछताछ और खाता खोलने, डोरस्टेप बैंकिंग इत्यादि जैसी कई सहायक सेवाएं प्रदान करता है. यूवीकॉन सबसे अधिक उपयोग किए जाने वाले ऐप यानी व्हाट्सएप के माध्यम से ग्राहक को आसान सेवाएं प्रदान करता है.
- फिनेकल में बहु भाषा कार्यान्वयन के तहत हिंदी और अंग्रेजी में 361 स्क्रीन उपलब्ध कराई गई हैं. इसके अलावा, ग्राहकों/शाखाओं के लिए 13 स्थानीय भाषाओं में 29 रिपोर्ट उपलब्ध हैं. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया फिनेकल में बहुभाषा लागू करने वाला पहला पीएसबी है.

- इंटरनेट बैंकिंग में कई सुधार किए गए हैं जैसे सिंगल साइन-ऑन पेज, यू-टोकन पंजीकरण/ विपंजीकरण पर एसएमएस/ईमेल अलर्ट, अपनी यूजर आईडी जानने के लिए कैप्चा कोड और ओटीपी, एलआईसी पॉलिसी पंजीकरण और भुगतान, संयुक्त खाता विवरण के साथ अक्षम आईबी सक्षम करना. इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से खुदरा और कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए बल्क अपलोड भुगतान सुविधा शुरू की गई

- यूमोबाइल एप्लिकेशन में कई सुधार किए गए हैं और कई सुविधाएं जैसे वाई-फाई का उपयोग करके यू-मोबाइल में पंजीकरण, शेयर लेनदेन रसीद, प्री-लॉगिन पेज पर क्यूआर स्कैन, ऑनलाइन जमा खातों के पेटे ऋण, फॉर्म 15जी/ एच जमा करना, टीडीएस और ब्याज प्रमाणपत्र आदि को जोड़ा गया है.

पुरस्कार और सम्मान:

❖ **उच्च श्रेणी के बैंक में सर्वश्रेष्ठ क्लाउड एडॉप्शन के लिए आईबीए पुरस्कार:**

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को **उच्च श्रेणी के बैंक में सर्वश्रेष्ठ क्लाउड एडॉप्शन** से सम्मानित किया गया है क्योंकि बैंक ने तेजी से बैंकिंग को आधुनिक बुनियादी ढांचा प्रदान करने में क्लाउड प्रौद्योगिकी की महत्वपूर्ण क्षमता को अपनाया है तथा बैंक में वर्ष 2017 से निजी क्लाउड प्रोद्योगिकी लागू किया है. यह कम लागत तथा कम समय में बैंक को कई परियोजनाओं को शुरू करने में सक्षम बनाती है. इसकी सहायता से बैंक आवश्यकता और सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए आगामी परियोजनाओं के लिए सार्वजनिक, हाइब्रिड और मल्टी क्लाउड समाधानों को अपनाने के लिए भविष्य की संभावनाएं खोज रहा है.

इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड 2021:

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को बैंक की नवोन्मेष रणनीति के लिए नवाचार प्रक्रिया श्रेणी के तहत **इंफोसिस फिनेकल इनोवेशन अवार्ड 2021 में द्वितीय श्रेणी** से सम्मानित किया गया है, जो ग्राहकों के लिए बेहतर टच पॉइंट अनुभव और तेजी से बैंकिंग के हर क्षेत्र में ग्राहक को सभी चरणों में बेहतर अनुभव प्रदान करने पर केंद्रित है. बैंक का आईटी आर्किटेक्चर इको सिस्टम के साथ सहज एकीकरण को सक्षम बनाता है और नवीनतम तकनीकों और निरंतर नवाचारों का उपयोग करके ज़िम्मेदारी के साथ लचीला और सुरक्षित आईटी सिस्टम/ सेवाओं की निरंतर डिलीवरी सुनिश्चित करता है. एपीआईएम फिनेकल इंटीग्रेटर (एफआई) का उपयोग करता है जो फिनेकल में होस्ट किए गए सभी एपीआई के लिए फिनेकल के साथ वास्तविक समय संचार के लिए फिनेकल कोर बैंकिंग सॉल्यूशन के सहज एकीकरण को सक्षम बनाता है.

आईडीसी उद्योग नवाचार पुरस्कार 2021

परिचालन में नवाचार हेतु यूनियन बैंक ऑफ इंडिया को **आईडीसी इंडस्ट्री इनोवेशन अवाड्र्स 2021** से सम्मानित किया गया है क्योंकि बैंक उभरती प्रौद्योगिकियों और निरंतर नवाचारों के माध्यम से कारोबार के विकास और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ हेतु भविष्य के लिए नई संभावनाएं पैदा कर रहा है.

30 परिचालन विभाग :

शिकायत निवारण तंत्र:

समामेलित इकाई 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: संशोधित 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 2.0 - बैंक द्वारा संशोधित यूनियन केयर हैंडबुक 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, एएसबीए/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.

बैंक की वेबसाइट पर शिकायत निवारण अधिकारी के विवरण का अद्यतन: शिकायतों के त्वरित समाधान में ग्राहक की सुविधा हेतु बैंक की वैबसाइट में एफ़जीआरओ 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.

ग्राहकों की शिकायतों का निपटान: वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है.

विवरण	संख्या
01 अप्रैल, 2021 को बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	10,780
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	3,28,216
वर्ष के दौरान हल की गई शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	3,37,601
31 मार्च, 2022 तक बकाया शिकायतें (बीओ शिकायतों सहित)	1,395

31. सतर्कता:

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 4 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 उद्देशय 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.

बैंक ने एक मुखबिर नीति (व्हिसल ब्लोअर) अपनाई है जिसके अनुसार बैंक के कर्मचारी धोखाधड़ी, कदाचार या अन्य गतिविधि या घटना से संबंधित चिंताएं जो 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 और व्हिसल ब्लोअर को बढ़ावा देने के लिए सतर्कता जागरूकता सप्ताह-2021 के दौरान बैंक कर्मचारियों द्वारा पीआईडीपीआई पर 4 फिल्में तैयार की गई हैं और सीजीजीबी प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा एक फिल्म तैयार की गयी है. बैंक के सभी सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से इसका व्यापक प्रचार किया गया और इसके परिणामस्वरूप अब तक लगभग 46000 से अधिक लोगों द्वारा इसे देखकर प्रतिक्रिया की गई है.

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 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 2021-22 में 5925 दौरे किए गए.

पीवीवी के अलावा, 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 3726 अलर्ट जारी किए गए थे, जिन्हें उचित सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए नियंत्रकों को भेजा गया था.

वर्ष के दौरान, बैंक में प्रक्रियाओं और प्रणालियों को सुव्यवस्थित करने के लिए सतर्कता विभाग द्वारा सुझाए गए संबंधित विभागों में 6 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. इस वर्ष, हमारे बैंक में सतर्कता जागरूकता सप्ताह-2021 के दौरान सभी पीएसबी/ पीएसयू के सीवीओ के लिए समारोह किया गया जिसकी मेजबानी विजिलेंस स्टडी सर्कल, मुंबई द्वारा की गई. इस कार्यक्रम में केंद्रीय सतर्कता आयुक्त-श्री सुरेश एन पटेल, सचिव, सीवीसी श्री ओटेम दाई और अतिरिक्त सचिव- श्री पी. डेनियल ने सम्मिलित होकर कार्यक्रम की गरिमा बढ़ाई.

सतर्कता जागरूकता सप्ताह 26 अक्टूबर से 1 नवंबर, 2021 तक मनाया गया जिसका विषय **"स्वतंत्र भारत@75– "सत्यनिष्ठा के साथ आत्मनिर्भरता"** रखा गया. इसी विषय के अंतर्गत स्टाफ सदस्यों सहित 7.98 लाख नागरिकों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलवाई गई. वर्चुअल माध्यम से सतर्कता अधिकारियों द्वारा चुनिंदा आकांक्षी जिलों में दौरे करने के अलावा 14125 अन्य गतिविधियों का संचालन भी किया गया. सतर्कता जागरूकता सप्ताह-2021 के दौरान श्री पी. डेनियल-अतिरिक्त सचिव, सीवीसी के आगमन और संबोधन के दौरान बोर्डरूम में शीर्ष अधिकारियों के साथ एक कार्यक्रम आयोजित किया गया. अपने कर्मचारियों के ज्ञान संवर्धन के लिए हमने सच्ची धोखाधड़ी की घटनाओं पर आधारित "धोखाधड़ी से सीखें: 20 केस स्टडीज" विषय पर पत्रिका का अनावरण किया. दैनिक चेतावनी श्रृंखला के विमोचन के साथ पीआईडीपीआई संकल्प पर कार्टून बुक "दैनिक सतर्कता" और मासिक पत्रिका "सतर्कता से सफलता" को जारी किया गया. बैंकिंग के विभिन्न क्षेत्रों से संबंधित विषयों जैसे वित्तीय समावेशन, साइबर सुरक्षा, व्यवहार और नेतृत्व कौशल आदि पर कई प्रतिष्ठित व्यक्तियों के क्षेत्र पदाधिकारियों द्वारा पवई कार्यालय-मुंबई सहित 10 अन्य स्थानों पर आई सेफ बैंकिंग पर एक वेबिनार आयोजित किया गया. दर्शकों की एक बड़ी भीड़ और रचनात्मक सत्र देखे गए. बैंक के सोशल मीडिया हैंडल पर लाइव स्ट्रीमिंग की गई. पीआईडीपीआई और सतर्कता जागरूकता सप्ताह के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए सीवीओ श्री उमेश कुमार सिंह का एक विशेष रेडियो साक्षात्कार "पते की बात" शीर्षक के साथ रेड एफएम पर भी प्रसारित किया गया.

31 मार्च, 2022 तक कर्मचारियों की कुल संख्या 76147 की तुलना में, लंबित सतर्कता मामलों की संख्या 199 अर्थात 0.26% है. वर्ष के दौरान, विभाग को 504 शिकायतें प्राप्त हुई, जिनमें से पिछले वर्ष से संबंधित 53 शिकायतों सहित 492 का निपटारा किया जा चुका है. वर्ष के दौरान, 84 मामलों में जांच के आदेश दिए गए, जिनमें से 90 मामलों में रिपोर्ट प्राप्त हुई है जिसमें पिछले वर्ष से संबंधित 22 जांच रिपोर्ट शामिल हैं. 14 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 82 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 8 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. प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करने के लिए सतर्कता विभाग ने एक नई परियोजना "यूनियन सुधार" के तहत एक सर्वेक्षण किया है जो संभवतः हमारे बैंक में अनुशासनात्मक कार्रवाई के तरीके में बदलाव ला सकता है और बैंकों के दंड लगाने के जोखिम को कम कर सकता है, जिससे बेहतर कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिल सकेगा और नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन किया जा सकेगा.

32. अवसर

32.1 अखिल भारतीय उपस्थितिः समामेलन के बाद, बैंक कुल कारोबार के मामले में 5वें और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच नेटवर्क के मामले में चौथे सबसे बड़े बैंक के रूप में उभरा है. बैंक के पास 8873 शाखाओं और 11,232 एटीएम का नेटवर्क है, जिसमें 77,000 से अधिक कर्मचारी हैं और 120 मिलियन से अधिक ग्राहक है.

मजबूत संगठन ढांचा: बैंक की संगठन संरचना को सभी स्तरों पर नया रूप दिया गया है, जिसमें ऊर्ध्वाधरीकरण, केंद्रीकरण मुख्य विषयों के रूप में लिया गया है. प्रसंस्करण केंद्रों के केंद्रीकरण और डिजिटलीकरण, विश्लेषण, कारोबार प्रक्रिया परिवर्तन आदि सहित कई नए कार्यक्षेत्र बनाकर, बैंक खुद को भविष्य के लिए तैयार कर रहा है.

डिजिटलीकरण: पिछले कुछ वर्षों में बैंक ने डिजिटलीकरण में महत्वपूर्ण पैठ बनाई है. हाल ही में सभी बैंकिंग जरूरतों के लिए एक नए युग के सुपर ऐप "यूनियन नेक्स्ट" के तहत प्री-अप्रूव्ड पर्सनल लोन (पीएपीएल), एमएसएमई एसटीपी, एमएसएमई क्रेडिट कार्ड, सीआरएम पैकेज, ट्रेड फाइनेंस मॉड्यूल, यूवीसीकनेक्ट, यूनियन डायल इत्यादि कई डिजिटल पहलुओं को लागू किया गया है.

32.2 **उच्च बाजार हिस्सेदारी:** अखिल भारतीय उपस्थिति के साथ देश में 5वां सबसे बड़ा पीएसबी होने के नाते, अधिकांश भारतीय राज्यों में बैंक की बहुत मजबूत बाजार हिस्सेदारी है. उच्च बाजार हिस्सेदारी से बैंक को अपनी दृश्यता में सुधार करने और उच्च कारोबार और दूसरों पर बढ़त हासिल करने में मदद मिलेगी.

32.3 **मजबूत जनबल:** बैंक के पास सबसे युवा जनबल है जिसकी औसत आयु 40 वर्ष से कम है. डिजिटल सेवी बैंक के रूप में आसान परिवर्तन में अपेक्षाकृत युवा जनबल बैंक की सहायता करेगा. बैंक ने एक बहुआयामी मानव संसाधन परिवर्तन परियोजना "यूनियन प्रेरणा" भी शुरू की है जिसका उद्देश्य कार्यनिष्पादन प्रबंधन, सीखने और विकास, पोस्टिंग, प्लेसमेंट, जॉब फैमिली और करियर विकास ढांचे में काम करने के हमारे दैनिक तरीकों को फिर से परिभाषित करना है.

33 चुनौतियाँ

33.1 कड़ी प्रतिस्पर्धा: भारतीय बैंकिंग प्रणाली में प्रतिस्पर्धा पिछले कुछ वर्षों में बढ़ रही है. नए खिलाड़ियों से कड़ी प्रतिस्पर्धा करने के लिए बैंकों को अपनी कार्यप्रणाली में सुधार करने की तत्काल आवश्यकता है. फिनटेक से बैंकिंग क्षेत्र को नवाचारों और इसकी घातीय वृद्धि के साथ चुनौती देने की उम्मीद है. इन नए खिलाड़ियों के साथ प्रतिस्पर्धा करने के लिए पारंपरिक बैंकों को अब डिजिटल-फर्स्ट बिजनेस मॉडल अपनाना चाहिए.

33.2 अनिश्चित कारोबारी माहौल: कारोबारी माहौल बेहद अनिश्चित है. मौजूदा महामारी संबंधी झटके से बैंकों पर अधिक दबाव पड़ने की संभावना है. बफ़र्स का सक्रिय निर्माण और पूंजी जुटाना न केवल ऋण प्रवाह सुनिश्चित करने के लिए बल्कि वित्तीय प्रणाली में लचीलापन बनाने के लिए भी महत्वपूर्ण होगा.

33.3 साइबर सुरक्षा: डिजिटल नवाचारों के अंतर्गत साइबर लचीलापन बढ़ाना एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू है. जैसे-जैसे हम अपने कार्य के घंटों का विस्तार कर रहे हैं और बढ़ी हुई पहुंच तथा इंटरऑपरेबिलिटी की इजाजत दे रहे हैं, हमारे सिस्टम पर साइबर हमलों के लगातार बढ़ने का खतरा भी है. अनुभव से पता चलता है कि सर्वश्रेष्ठ और संरक्षित प्रणालियों से भी समझौता किया जा सकता है जो हितधारकों को अनुपातहीन जोखिमों के लिए उजागर कर सकता है.

34 आउटलुक

भारतीय बैंकिंग प्रणाली की हालत दशकों में अपने सबसे अच्छे स्तर पर है. वित्त वर्ष 2019-20 में शुरू हुआ सुधार वित्त वर्ष 2022-23 में जारी रहने की संभावना है जो मजबूत बैलेंस शीट और कॉर्पोरेट कैपेक्स चक्र की अपेक्षित शुरुआत के साथ क्रेडिट मांग में सुधार से समर्थित है. बैंक पिछले छह वर्षों में उच्चतम लाभप्रदता को देखते हुए सभी क्षेत्रों में विकास की संभावनाएं तलाश करेंगे और ऋण वसूली से भी सुधार होंगे. देश की बड़ी और विविध अर्थव्यवस्था में सुधार से भारत के बैंकिंग क्षेत्र के लिए दृष्टिकोण में सुधार हुआ है जिससे बैंकों के लिए स्थायी कारोबार विकास का लाभ होगा. उपभोक्ता और कारोबारी भरोसे में सुधार के साथ-साथ घरेलू मांग में सुधार से आर्थिक विकास और ऋण मांग को फायदा मिलेगा. कॉर्पोरेट आय में वृद्धि एवं बैंकों से महत्वपूर्ण कर्जदार गैर-बैंक वित्तीय कंपनियों, के लिए धन संबंधी बाधाओं को कम करने से ऋण वृद्धि को समर्थन मिलेगा. आगे महामारी से संबंधित व्यवधान के घटते जोखिम ने वित्तीय कार्यनिष्पादन जोखिमों को भी कम किया है. यद्यपि रूस-यूक्रेन सैन्य संघर्ष से वैश्विक आर्थिक गिरावट कुछ जोखिम पैदा करेगी क्योंकि यह तेल की बढ़ती कीमतों और रुपये के मूल्य को कम करने के कारण मुद्रास्फीति को बढ़ावा देती है, जिससे रिजर्व बैंक पर ब्याज दरें बढ़ाने का दबाव बढ़ेगा.

फरवरी, 2022 में रूसी-यूक्रेन संघर्ष की शुरुआत के साथ, विभिन्न वैश्विक और घरेलू एजेंसियों ने वित्त वर्ष 2022-23 के लिए भारत के विकास अनुमानों को घटा दिया है. हालांकि, घरेलू अर्थव्यवस्था के अपने प्रतिस्पर्धियों से बेहतर प्रदर्शन की उम्मीद है और वित्त वर्ष 2022-23 में 7-8% की सीमा में वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि हासिल करने की संभावना है. आर्थिक सुधार की प्रतिक्रिया में बैंक तेजी से जोखिम लेने की क्षमता में वृद्धि दिखा रहे हैं, जैसा कि हाल के महीनों में ऋण वृद्धि में पुनरुत्थान से संकेत मिलता है. खुदरा मांग में पुनरुद्धार और समग्र ऋण वृद्धि कॉर्पोरेट ऋण में वृद्धि की पूरक होगी. ढांचागत खर्च पर सरकार के मजबूत फोकस के अंतर्गत ढांचागत और निर्माण क्षेत्र की मदद से कॉर्पोरेट ऋण की हिस्सेदारी बढ़ सकती है. इसके अलावा, कार्यनिष्पादन से जुड़ी प्रोत्साहन योजनाओं में अनुमानित 2 लाख करोड़ रुपये का प्राथमिक निवेश कॉर्पोरेट ऋण वृद्धि को और बढ़ावा देगा.

कोविड-19 महामारी में भुगतानों के डिजिटल में परिवर्तन से भारत के इकोसिस्टम को भी मजबूत किया है. बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे इस क्षेत्र में अपने प्रयास जारी रखेंगे ताकि अधिक से अधिक नवोन्मेषी समाधान किए जा सकें. भविष्य में आरबीआई और सरकार द्वारा निरंतर नीतिगत सहयोग से देश में बैंकिंग प्रणाली का क्रमिक विकास होगा.

कृते एवं निदेशक मंडल की ओर

(राजकिरण रै. जी)
प्रबंध निदेशक एवं सीईओ

स्थानः मुंबई
दिनांक : 30.05.2022