



वित्तीय समावेशन में डिजिटल बैंकिंग की भूमिका

Sh. Gurpreet Singh

Research Scholar in Economics, Tantia University, Sri Ganganagar

Dr. Neha Girdhar

Assistant professor and Ph. D Guide, Tantia University Sri Ganganagar

किसी भी अर्थव्यवस्था के स्वास्थ्य और विकास के लिए एक मजबूत बैंकिंग क्षेत्र आवश्यक है। एक स्वस्थ बैंकिंग क्षेत्र व्यवसायों को निवेश और विस्तार के लिए आवश्यक ऋण और पूंजी प्रदान करता है और यह रोजगार और आर्थिक विकास पैदा करने में मदद करता है। बैंकिंग क्षेत्र में उपभोक्ताओं को किफायती ऋण और वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्रदान करके भी उनका समर्थन करता है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक सुरक्षित और सुदृढ़ तरीके से काम कर रहे हैं, मजबूत विनियमन और पर्यवेक्षण की आवश्यकता होती है। भारत में आज़ादी के समय देश के सभी प्रमुख बैंकों का संचालन निजी तौर पर किया जाता था जो चिंता का विषय था, क्योंकि ग्रामीण क्षेत्रों के लोग अभी भी वित्तीय सहायता के लिए साहूकारों पर निर्भर थे। देश के ग्रामीण और कृषि क्षेत्र को बढ़ावा देने तथा लोगों के लिए रोजगार के बड़े अवसर पैदा करने के उद्देश्य से तत्कालीन सरकार ने बैंकों का राष्ट्रीयकरण करने का निर्णय लिया। बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के तहत 1966 में 14 बैंकों का तथा 1980 में पुनः 6 बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया, जबकि भारतीय रिजर्व बैंक का राष्ट्रीयकरण 1949 में किया गया था। भारत में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना ग्रामीण क्षेत्रों के विकास के लिए वर्ष 1975 में की गई। वर्तमान में भारत में कुल 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं जो राज्य के स्वामित्व वाली संस्था बनने के लिए इस परिवर्तन से गुज़रे हैं, और वे वर्तमान में सरकार के शासन और प्रबंधन के अधीन हैं। 1991 के बाद भारत में निजी बैंकों का भी तेजी से विकास हुआ। वर्तमान में एचडीएफसी बैंक, विश्व का सबसे बड़ा चौथा निजी बैंक बन चुका है इसी प्रकार आइसीआइसीआइ बैंक एक्सिस बैंक इत्यादि निजी बैंकों का भारत की शहरी एवं ग्रामीण अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण योगदान है।

भारत में डिजिटल बैंकिंग

बैंकों, सरकारों और व्यापक जनता सहित सभी हितधारकों को एक स्वस्थ बैंकिंग क्षेत्र बनाने और बनाए रखने के लिए मिलकर काम करने की प्रतिबद्धता की आवश्यकता है। बैंकों का स्वास्थ्य और उचित कामकाज आर्थिक विकास और समृद्धि के लिए एक शर्त है। बैंकों और व्यापक वित्तीय क्षेत्र पर डिजिटलीकरण के प्रभाव को समझने के लिए, पहले यह

समझना महत्वपूर्ण है कि डिजिटलीकरण का सामान्य अर्थ क्या है, इसे मैनुअल सिस्टम से डिजिटल या स्वचालित सिस्टम में जाने की प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इससे बैंकों और वित्तीय संस्थानों को अपने काम करने के तरीके में बदलाव करना पड़ रहा है और यह सुनिश्चित करना पड़ रहा है कि वे नए नियमों का अनुपालन कर रहे हैं। प्रतिस्पर्धा करने के लिए, उन्हें नवीन तकनीकों और रणनीतियों को अपनाने की आवश्यकता होगी जो उन्हें प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने, व्यक्तिगत सेवा प्रदान करने और हमेशा बदलते नियमों का पालन करने की अनुमति देगी।

भारत में 1990 के दशक के अंतिम वर्षों में इंटरनेट बैंकिंग की शुरुआत हुई, आईसीआईसीआई बैंक पहला बैंक था, जिसने 1996 में अपने ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग की शुरुआत की, यद्यपि भारत में पहली बार एटीएम सर्विस की शुरुआत 1987 में एचएसबीसी द्वारा मुंबई में हो चुकी थी। 2000 के दशक की शुरुआत में ब्रॉडबैंड और ई-कॉमर्स का प्रसार होने लगा, कम इंटरनेट लागत और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, स्मार्टफोन के बढ़ते उपयोग के साथ ही धीरे-धीरे भारत की बैंकिंग प्रणाली का डिजिटलीकरण होता गया और डिजिटल वित्तीय लेनदेन की सुविधा आम जन तक पहुंच सकी।

- एटीएम
- सीआरएम (कैश रीसाइक्लिंग मशीन)
- बहुआयामी कियोस्क
- इंटरैक्टिव टैब
- सेल्फ-पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क
- इंटरनेट बैंकिंग कियोस्क/पीसी
- मोबाइल बैंकिंग
- फोनपे, गूगल पे, योनो, पोस् मशीन इत्यादि डिजिटल बैंकिंग के उत्पाद हैं।

भारतीय बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी

दुनिया भर के बैंक अपनी दक्षता बढ़ाने और प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) का बड़े पैमाने पर उपयोग कर रहे हैं। बैंक अब अपने ग्राहकों को नवीन उत्पादों और सेवाओं की एक श्रृंखला की पेशकश करने में सक्षम हैं, साथ ही नए क्षेत्रों तक अपनी पहुंच का विस्तार भी कर रहे हैं। भारत में बैंकिंग क्षेत्र, सभी स्तरों पर नई तकनीक को अपनाने के साथ डिजिटल परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। इसे ग्राहक अनुभव में सुधार, लागत कम करने और परिचालन दक्षता बढ़ाने की आवश्यकता से प्रेरित किया जा रहा है।

प्रौद्योगिकी बैंकों के संचालन के तरीके को नया आकार दे रही है एवं नई दिशाएं तय कर रही है और ग्राहकों को नए बैंकिंग अनुभव प्रदान कर रही है। भारत में बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित करने वाले कुछ प्रमुख प्रौद्योगिकी रुझान मोबाइल बैंकिंग, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, ब्लॉकचेन और क्लाउड कंप्यूटिंग हैं। मोबाइल बैंकिंग भारत की सबसे लोकप्रिय बैंकिंग सेवाओं में से एक है, 85% से अधिक बैंक अपने ग्राहकों को यह सेवा प्रदान करते हैं। बैंक, □□□□ □□□□ मोबाइल बैंकिंग ऐप पेश कर रहे हैं जो ग्राहकों को चलते-फिरते अपने वित्त का प्रबंधन करने की अनुमति देते हैं।

ग्राहक अनुभव या ग्राहक सन्तुष्टि

ग्राहक अनुभव किसी भी व्यापार, व्यवसाय या कारोबार की सफलता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। ग्राहक की संतुष्टि, विश्वास और वफादारी किसी कारोबार या व्यवसाय की सफलता का आधार बनती है जिससे संबंधित व्यवसाय या कारोबार को दिशा मिलती है। किसी भी व्यवसाय के उत्पाद या सेवा का सही परीक्षण, जांच या परख भी ग्राहक अनुभव द्वारा ही होती है,

ग्राहक अनुभव या ग्राहक संतुष्टि किसी भी व्यवसाय या उत्पादक के विस्तार की सीमाएं तय करती है। किसी भी उत्पादक या कारोबारी को अपने उत्पाद या सेवा से ग्राहकों को संतुष्ट किए बिना अपने व्यवसाय की सफलता के बारे में सोचना निरर्थक होगा, इसलिए किसी भी उत्पादक व्यवसायी या कारोबारी के लिए ग्राहक अनुभव एक मुख्य पहलू है

बैंकिंग क्षेत्र में भी ग्राहक अनुभव बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि बैंकिंग क्षेत्र में बढ़ती प्रतियोगिता के मध्य नजर ग्राहक की संतुष्टि एक बैंक के परिचालन और विस्तार के लिए महत्वपूर्ण हो जाती है जब एक बैंक अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद करता है और उन्हें संतुष्ट करता है तो उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव विश्वास, वफादारी और संवेदनशीलता का एक सार्थक अनुभव प्रदान करता है। इसके माध्यम से बैंक ग्राहकों के साथ अधिक संबंध बना सकते हैं और उनकी आवश्यकताओं को ठीक से समझ सकते हैं। इससे न केवल ग्राहक संतुष्ट होते हैं, बल्कि वे बैंक के साथ संबंधित और विश्वसनीय महसूस करते हैं। इससे बैंक की उन्नति होती है और उसे अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए प्रेरित करता है।

बैंक अपने ग्राहकों में वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देकर, डिजिटल सेवाओं के प्रति जागरूक करके और साइबर क्राइम को रोकने के पुरख्ता इंतजाम करके अपने ग्राहकों को अधिक संतुष्ट कर सकते हैं और अपनी बैंकिंग सेवाओं की विश्वसनीयता में वृद्धि कर सकते हैं।

वित्तीय समावेशन

वित्तीय समावेशन पर समिति की रिपोर्ट में वित्तीय समावेशन को कमजोर वर्गों और निम्न आय समूहों जैसे कमजोर समूहों के लिए वित्तीय सेवाओं और समय पर और पर्याप्त ऋण तक पहुंच सुनिश्चित करने की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित

किया गया है (रंगराजन, 2008)। भारत अप्रैल 2012 के दौरान, विश्व बैंक ने एक अध्ययन किया जिसमें पता चला कि पिछले वर्ष में केवल 9 प्रतिशत व्यक्तियों ने बैंकों से नया ऋण लिया था और 35 प्रतिशत आबादी के पास भारत में औपचारिक बैंक खाते हैं, जबकि विकासशील अर्थव्यवस्थाओं के मामले में यह 41 प्रतिशत है। वित्तीय समावेशन मुख्यधारा के संस्थागत खिलाड़ियों द्वारा उचित और पारदर्शी तरीके से किफायती लागत पर कमजोर वर्गों और निम्न आय समूहों जैसे कमजोर समूहों सहित समाज के सभी वर्गों के लिए आवश्यक उचित वित्तीय उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने की प्रक्रिया है (चक्रवर्ती, 2013)। वित्तीय समावेशन (एफआई) का उद्देश्य देश की बड़ी वंचित आबादी तक वित्तीय सेवाओं की आसान पहुंच बनाना है। यह आबादी के वंचित वर्ग को वित्त की उपलब्धता कराकर समाज के समावेशी विकास को प्राप्त करने का एक प्रयास है। वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने के लिए, भारत सरकार द्वारा समाज के गरीब और उपेक्षित वर्ग के पक्ष में कई कदम उठाए गए हैं। वित्तीय समावेशन का उद्देश्य देश के पिछड़े व कमजोर तबके को संगठित बैंकिंग व्यवस्था से जोड़ना और उन्हें सस्ती ब्याज दरों पर ऋण सुविधाएं उपलब्ध करवा कर आर्थिक रूप से सशक्त करना है।

ग्राहक अपने खाते की शेष राशि की जांच करने, फंड ट्रांसफर करने, बिलों का भुगतान करने और बहुत कुछ करने के लिए मोबाइल ऐप का उपयोग कर सकते हैं। बैंकों द्वारा ग्राहकों को वैयक्तिकृत सेवाएं प्रदान करने और इसका पता लगाने और रोकने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग किया जा रहा है, आईटी का उपयोग करके बैंक प्रतिस्पर्धी बने रह सकते हैं और अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर सकते हैं। प्रौद्योगिकी का उपयोग बैंकिंग के सभी क्षेत्रों जैसे उत्पाद विकास, विपणन, मानव संसाधन प्रबंधन और ग्राहक सेवा में किया जाता है। हालाँकि, खुदरा बैंकिंग में आईटी का उपयोग बैंकिंग के अन्य क्षेत्रों की तुलना में अधिक स्पष्ट है। बैंक अपने ग्राहकों को विशिष्ट सेवाएं प्रदान करने, नए क्षेत्रों में नई शाखाएँ खोलने आदि के लिए आईटी का उपयोग कर रहे हैं। बैंकर और इस पारंपरिक प्रणाली से जुड़े अन्य लोग किसी भी बदलाव के पक्ष में नहीं थे। उन्हें लगा कि उनकी नौकरियाँ ख़तरे में पड़ जाएंगी और लेन-देन की पूरी प्रक्रिया बाधित हो जाएगी., लेकिन धीरे-धीरे जब उन्हें एहसास हुआ कि परिवर्तन प्रकृति का नियम है और यह हमेशा अच्छे के लिए होता है, तो उन्होंने इसे स्वीकार करना शुरू कर दिया और इसके कार्यान्वयन में मदद भी की। कोरोना काल के बाद भारत के बैंकिंग क्षेत्र में डिजीटल सेवाओं का उपयोग तेजी से बढ़ा है। आज भारत में डिजीटल क्रांति का अनुमान इस बात से लगाया जा सकता है कि भारत में धोबी, समोसे बेचने वाले, मोची और os.MIZ tSIs yksx QR dksM+ Is Hkqxrku Lohdkj djus yxs gSA

संदर्भ ग्रन्थ सूची

- [1] असफ़ों, एच.ए. (2015) मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से वित्तीय समावेशन चुनौतियाँ और संभावनाएँ। रिसर्च जर्नल ऑफ फाइनेंस एंड अकाउंटिंग, आईएसएसएन 2222-1697 (पेपर); आईएसएसएन 2222-2847 (ऑनलाइन), 6(5) 98-104

- [2] कराहनली, नाज़ गिज़ेम (2021) बैंकिंग में ग्राहक अनुभव का डिजिटलीकरण जटिल संवेदनशील कार्यों में एआई और एसएसटी का उपयोग पूर्व-संग्रह <https://kth-diva&portal-org@smash@get@diva2:1590399@FULLTEXT01-pdf>
- [3] तिवारी, साधना (2023) भारत में वित्तीय समावेशन पर फिनटेक और डिजिटल वित्तीय सेवाओं का प्रभाव जे. रिस्क फाइनेंशियल मैनेज 2023, 16(2), 122; <https://doi-org@10-3390@jrfm16020122>
- [4] त्यागराजन, जी., और नायर, जे. (2016) भारत में वित्तीय समावेशन—एक समीक्षा इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंस एंड टेक्नोलॉजी एंड मैनेजमेंट, आईएसएसएन 2394—1537,
- [5] सुब्रमण्यम, एस.एल. (2013) भारत में वित्तीय समावेशन प्राप्त करने में शाखा रहित बैंकिंग का एक अध्ययन बीबीआईएमएसआर के जर्नल ऑफ मैनेजमेंट रिसर्च
- [6] लवली श्रीवास्तव,सृष्टि, (2023) वित्तीय समावेशन प्रयागराज के विशेष संदर्भ में बैंकिंग सेवाओं पर डिजिटलीकरण का प्रभाव 2023 आईजेसीआरटी खंड 11, अंक 8 अगस्त 2023 आईएसएसएन 2320—2882
- [7] पटनायक, बी., एट अल (2016) क्लास बैंकिंग से मास बैंकिंग में परिवर्तन—साहित्य की समीक्षा इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन फाइनेंस एंड मार्केटिंग, आईएसएसएन 2349—705एक्स,
- [8] फोज़िया, एम. (2013) भारत में चयनित निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली ईबैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का तुलनात्मक अध्ययन। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंटिफिक एंड रिसर्च पब्लिकेशन्स, आईएसएसएन 2250— 3153,
- [9] रावल, दीपा (2022) भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण और इसकी भूमिका पर एक अध्ययन खंड—8 अंक—6 2022 IJARIE—ISSN(O)—2395—4396