

बैंकिंग में आईसीटी की भूमिका और डिजिटल बैंकिंग का ग्राहक अनुभव पर प्रभाव

गुरप्रीत सिंह* डॉ. नेहा गिरधर**

* शोधार्थी (अर्थशास्त्र) टांटिया विश्वविद्यालय, श्रीगंगानगर (राज.) भारत

** सहायक प्राध्यापक (अर्थशास्त्र) टांटिया विश्वविद्यालय, श्रीगंगानगर (राज.) भारत

प्रस्तावना – आज के समय में ऑनलाइन बैंकिंग ने बैंकिंग के तरीके को पूरी तरह से बदल दिया है हम इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और सेवाओं का उपयोग करके आसानी से अधिक गति और सुविधा के साथ भुगतान कर सकते हैं। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र ने हाल के वर्षों में डिजिटल तकनीकों की आवश्यकता को पहचाना है और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग को अपनाने के लिए तेजी से आगे बढ़ा है। मोबाइल बैंकिंग, ई-वॉलेट और इलेक्ट्रॉनिक कार्ड आदि जैसी विभिन्न सेवाएँ प्रदान करने के लिए डिजिटल बुनियादी ढाँचे के विकास में भारी निवेश किया गया है। डिजिटल बैंकिंग में वे नवाचार वर्चुअल बैंकिंग, बायोमेट्रिक तकनीक, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और ब्लॉकचेन तकनीक, बिटकॉइन, आइरिस तकनीक और रोबोटिक्स हैं।

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (ICT) में प्रगति और इंटरनेट के बढ़ते उपयोग का आम लोगों द्वारा अपनाई गई बैंकिंग गतिविधि पर बहुत अधिक प्रभाव पड़ रहा है। यद्यपि भारत जैसे विकासशील देशों में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग को अपनाना और उसका उपयोग करना विकसित और पश्चिमी देशों से बहुत पीछे है। जबकि हमारे देश में प्रौद्योगिकी को अपनाने और उपयोग करने वाले लोगों को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारण निम्न शिक्षा और बुनियादी ढाँचे की कमी हैं, ऐसे अन्य आवश्यक और विशिष्ट मनोवैज्ञानिक व व्यवहारिक कारक हैं जो इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के उपयोग को अपनाने के प्रति लोगों के व्यवहार को निर्धारित करने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हालाँकि प्रौद्योगिकी आधारित आधुनिक युग की बैंकिंग सेवाएँ ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग अपनाने ऑनलाइन बैंकिंग का आदी बनाने और डिजिटल बैंकिंग की गोपनीयता को बनाये रखने में सक्षम रही है।

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग क्षेत्र को और अधिक प्रतिस्पर्धी बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आईसीटी बैंकों को अपने आंतरिक नियंत्रण ढाँचे को मजबूत करके ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने में मदद करता है, जिसे तब प्रभावी संचार चैनलों द्वारा सहायता प्रदान की जाती है। एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, टेलीफोन बैंकिंग, दिन-प्रतिदिन प्रशासन के व्यापक उपयोग ने बैंकों की कार्य क्षमता को बढ़ाया है जिससे ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि हुई है। एटीएम पहले महत्वपूर्ण तकनीकी निकासों में से एक थे क्योंकि उन्होंने बैंकिंग ग्राहकों को उनके नकदी तक अधिक पहुंच प्रदान की। अब उन्हें अपना पैसा निकालने के लिए बैंकों में कतार में नहीं लगना पड़ता और वे दिन के किसी भी समय ऐसा कर सकते हैं, क्योंकि कैश मशीनें

24 घंटे और सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध हैं।

इंटरनेट और टेलीफोन बैंकिंग के आगमन ने बैंकिंग के लिए इसे और भी सुविधाजनक बना दिया है। ग्राहक अब अपने घर से बाहर निकले बिना ही ऑनलाइन अपना बैलेंस चेक कर सकते हैं और बिलों का भुगतान कर सकते हैं। ग्राहक ओवरड्राफ्ट भी ले सकते हैं, लोन और क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं और कई पेज एक्सेस कर सकते हैं जो कार्ड धोखाधड़ी से बचने या बचाव के लिए सुझाव देते हैं। यह ग्राहकों को अपने पैसे पर नजर रखने और अपने मुनाफे और आउटपुट को और अधिक स्पष्ट रूप से देखने में भी मदद करता है। फोन बैंकिंग हमें सलाहकार से बात करने और किसी भी जरूरी मुद्दे को त्वरित और कुशल तरीके से हल करने में सक्षम बनाती है। बैंकों ने ऑनलाइन बचत खाते, ऋण खाता, FD सुविधा, बिल भुगतान सुविधा, कर रिटर्न सुविधा और कई अन्य उत्पादों की पेशकश करके अपने ग्राहकों को अधिक त्वरित बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने में सफलता हासिल की है।

बैंकिंग क्षेत्र के विकास में आईसीटी की महत्वपूर्ण भूमिका है। आईसीटी बैंकों को आंतरिक नियंत्रण ढाँचे को सुदृढ़ करके खरीदारों की आवश्यकताओं को पर्याप्त रूप से ध्यान में रखने की अनुमति देता है, जिसे व्यवहार्य पत्राचार घटकों द्वारा बनाए रखा जाता है। स्मार्ट कार्ड, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, टेलीफोन बैंकिंग, 24 घंटे सेवा संचालन, समग्र सेवा प्रदर्शन, उत्पाद और सेवा रेंज में वृद्धि, उन्नत उपकरणों और विभिन्न प्रकार के उत्पादों के उपयोग से ग्राहक संबंधों को मजबूत करने के बढ़ते उपयोग ने बैंकों को आईसीटी के आगमन के साथ अपने ग्राहकों को बेहतर सेवा देने की अनुमति दी है।

बैंकिंग सेवाएँ, सभी हितधारकों को सूचना प्राप्त करने, संचालित करने और वितरित करने की प्रवृत्ति रखती हैं। आज के 21वीं सदी के कारोबारी माहौल में, जिसमें हर तरफ गतिशील और तेज बदलाव हो रहे हैं और पारंपरिक कार्य-पैटर्न वाले संगठनों के लिए गंभीर खतरा पैदा हो रहा है, बैंकिंग संगठनों के लिए आज के सूचना आधारित युग में प्रभावी और प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए तकनीकी प्रगति को अपनाना एक बड़ी जरूरत बन गई है। इसलिए बैंकिंग सेवाओं में आईसीटी आधारित तकनीकों की शुरुआत सभी बैंकों के लिए एक बड़ी चुनौती खड़ी करती है और स्थानीय और वैश्विक प्रतिस्पर्धा का मुकाबला करने के लिए बैंकिंग प्रणाली का डिजिटलाइजेशन करना अनिवार्य हो गया है। आईसीटी का अब इस बात पर सीधा प्रभाव

पड़ता है कि बैंक दुनिया भर में अपने ग्राहकों और क्लाइंट के साथ कैसे व्यवहार करते हैं और कितनी त्वरित व गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करते हैं। हेरोल्ड और जेफ (1995) ने इस बात पर जोर दिया कि वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वालों को अपनी रूढ़िवादी प्रथाओं को समायोजित करना चाहिए ताकि वे 1990 और आने वाले दशकों में व्यवहार्य बने रह सकें।

वोहेरेम (2000) ने जोर देकर कहा कि ऐसे बैंकिंग संगठन जो अपनी प्रक्रियाओं और तंत्रों को नया आकार देते हैं और अपने संचालन में आईसीटी को लागू करते हैं, वे निश्चित रूप से नई सहस्राब्दी में जीवित रहने और फलने-फूलने में सक्षम होंगे। उन्होंने सुझाव दिया कि बैंकों को सूचना और संचार प्रौद्योगिकी की गतिशीलता के तहत डोमेन के भीतर मजबूत आधार हासिल करने के लिए अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों की फिर से जांच करनी चाहिए।

डिजिटल बैंकिंग की अवधारणा डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग करना है, जिसमें चेक, पे-इन-स्लिप, डिमांड ड्राफ्ट आदि जैसे सभी कागजी कामों को हटा दिया जाता है। यह सुनिश्चित करता है कि सभी बैंकिंग ऑपरेशन ऑनलाइन उपलब्ध हों। डिजिटल बैंकिंग हमें 24*7 सभी पारंपरिक बैंकिंग गतिविधियों को स्वतंत्र रूप से एक्सेस करने और निष्पादित करने की सुविधा देती है, बिना किसी व्यक्तिगत रूप से बैंक शाखा में जाकर अपना काम करवाने के। डिजिटल बैंकिंग आपके लैपटॉप, टैबलेट या मोबाइल फोन के माध्यम से की जा सकती है।

भारत में, ई-बैंकिंग हाल ही में शुरू हुई है। पिछले दशक में, भारत के बैंकिंग क्षेत्र ने आईसीटी आधारित सेवाओं पर उल्लेखनीय प्रगति की है। चाहे वह सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक हो या निजी क्षेत्र का बैंक, इनमें से अधिकांश बैंकों को कंप्यूटर और सूचना प्रौद्योगिकी की सहायता से पूरी तरह से बदल दिया गया है। इसने ग्राहकों के बैंकिंग करने के तरीके को बदल दिया है। अब बैंक में घंटों कतार में खड़े होकर पैसे निकालना, चेक का भुगतान करना, वलेम ड्राफ्ट बनाना और कर्मचारी को पहले दूसरे खाते में धनराशि स्थानांतरित करने के लिए कहना पुरानी बात हो गई है।

फिर भी, भारतीय आबादी का बड़ा हिस्सा अभी भी इन सुधारों को पूरी तरह से नहीं समझ पाया है। अर्ध शहरी क्षेत्रों एवं ग्रामीण तबके की अधिकांश आबादी जो वित्तीय विशेषज्ञता और बैंकिंग सेवाओं की आवश्यकताओं के बारे में जानकारी की कमी के कारण मुख्यधारा की बैंकिंग प्रणाली से बाहर हैं। यद्यपि भारत सरकार ने जनधन योजना के तहत सभी नागरिकों के बैंक खाते खोलने का सफल प्रयास किया है और हर नागरिक तक बैंक की पहुंच करते हुए वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है और 140 करोड़ लोगों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करवाने का प्रयास किया है। परन्तु फिर भी अभी तक बड़ी आबादी बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने की आदी नहीं है। हाल ही

में विश्व बैंक ने भी कहा है कि भारत की बैंकिंग प्रणाली में 35 प्रतिशत खाते निष्क्रिय हैं।

बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल प्रौद्योगिकी का उपयोग एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग जैसी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है। ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए, ग्राहकों से कुछ कार्य करने की अपेक्षा की जाती है, जिसके लिए संचालन की बुनियादी जानकारी की आवश्यकता होती है। उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, डिजिटल प्रौद्योगिकी कहीं भी, कभी भी और किसी भी तरह से उनके बैंकिंग विजन की पूर्ति है। प्रौद्योगिकी न केवल बैंकों के लिए उच्च दक्षता प्राप्त करने, प्रक्रियाओं, उत्पादकता और लाभप्रदता का प्रबंधन करने के लिए एक रणनीतिक संसाधन के रूप में उभरी है, बल्कि अस्तित्व के साधन के रूप में भी उभरी है। बैंकों को प्रौद्योगिकी को अपनाने के लिए मजबूर होना पड़ा है, यह पहचानते हुए कि यह उन्हें ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को पूरा करने में सक्षम बनाएगा और उन्हें अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बैंकिंग वातावरण में एक मजबूत स्थिति लेने के लिए तैयार करेगा।

भारत में डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं को और अधिक विश्वसनीय, त्वरित, गुणवत्तापूर्ण बनाने के साथ-साथ आम तबके तक वित्तीय साक्षरता की पहुंच करना भी आवश्यक है ताकि देश के अंतिम पायदान पर खड़ा व्यक्ति भी बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सके।

संदर्भ ग्रंथ सूची :-

1. www.rbi.org.in
2. www.pib.gov.in
3. योजना मैगजीन - भारत सरकार द्वारा प्रकाशित।
4. कुरुक्षेत्र मैगजीन - भारत सरकार द्वारा प्रकाशित।
5. करमाकर, के. जी., बनर्जी, जी. डी., और महापात्रा, एन. पी., भारत में वित्तीय समावेशन की ओर SAGE प्रकाशन भारत, ई-आईएसबीएन: 9788132119180, वर्ष 2011.
6. सेठी, एस.के., वित्तीय समावेशन एक अवलोकन: समावेशी विकास के लिए एक रोड मैप, पहला संस्करण, भारती प्रकाशन, आईएसबीएन 978-81-933172-4-2, त्रिवेदी, आई.वी., नागर, अशोक, जिंगर, ए.एल., भट्ट, के. अनिल, मनी एंड बैंकिंग सिस्टम, आरबीडी पब्लिशिंग हाउस 2016.
7. कोठारी, सी.आर. (2009), रिसर्च मेथोडोलॉजी: मेथड्स एंड टेक्निक्स, न्यू एज इंटरनेशनल पब्लिशर्स, नई दिल्ली।
8. देसाई, वसंत भारतीय वित्तीय प्रणाली, हिमालय पब्लिशिंग हाउस, 2005.
