

ई-बैंकिंग व्यवस्थापन में अनुभव की गई निर्भरता, पूर्ति के स्तर और मुद्दों के बारे में ग्राहकों का दृष्टिकोण राष्ट्रीयकृत और निजी बैंकों का सहसंबंध

अभिषेक नागपुरे^{1*}, डॉ. सरिता डिंगवानी²

¹ रिसर्च स्कॉलर, मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर (मध्य प्रदेश)

Email - abhijeetrevde@gmail.com

² अनुसंधान पर्यवेक्षक, प्राध्यापक (वाणिज्य), मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर (मध्य प्रदेश)

सारांश - विस्तारित प्रतियोगिता और नवीन प्रगति के कारण वित्तीय ढांचा मुद्दों से निपट रहा है। विशेषज्ञ सह-ऑप्स के लिए प्रशासन की गुणवत्ता के संबंध में अपने उद्देश्य ग्राहकों के लिए मान्यताओं का समन्वय या बेहतर प्रदर्शन करना बुनियादी हो जाता है। इसलिए, वर्तमान समीक्षा ने खुले, निजी और अपरिचित बैंकों में इसके घटक चर के रूप में, सशर्त और आईटी सशक्त दोनों, प्रशासन की गुणवत्ता के ग्राहकों के प्रभाव पर शोध करने का प्रयास किया। हम वर्तमान समीक्षा के माध्यम से इस ई-युग में सार्वजनिक क्षेत्र, व्यावसायिक क्षेत्र और अपरिचित बैंकों में आईटी रिसेप्शन का मूल्यांकन भी करेंगे। इस परीक्षा का कारण यह तय करना था कि ये बैंक किस हद तक प्रशासन, विशेष रूप से आईटी-सशक्त प्रशासन का उपयोग करते हैं, और प्रशासन की गुणवत्ता के साथ खरीदार की पूर्ति का निर्णय लेने वाले महत्वपूर्ण घटकों की जांच करना। गति अनुसंधान दिल्ली के सार्वजनिक, निजी और अपरिचित बैंकों में किया गया था। मल्टीस्टेज मनमानी निरीक्षण का उपयोग करके उदाहरण चुना गया था। दिल्ली के पांच जोन (पूर्व, पश्चिम, उत्तर, दक्षिण और मध्य) में समीक्षा पूरी होनी थी। दिल्ली के किसी भी क्षेत्र में ओवर बैंकों की शाखाओं में से एक को लक्ष्यहीन रूप से चुना गया था। एक शाखा चुनते समय, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण था कि यह लगभग पाँच आईटी-सशक्त प्रशासनों को प्रस्तुत करे। इस प्रणाली को एक अंतर-बैंक सहसंबंध खेलने के लिए जारी रखा गया था। अध्ययन के अनुसार, राष्ट्रीयकृत बैंकों के खरीदार प्रतिनिधि आचरण और नींव से निराश थे, जबकि निजी और वैश्विक बैंकों के ग्राहक महत्वपूर्ण खर्चों, उपलब्धता और पत्राचार से निराश थे।

कीवर्ड - लेनदेन आधारित बैंकिंग सेवाएं। आईटी सक्षम बैंकिंग सेवाएं। ग्राहक संतुष्टि। सेवा की गुणवत्ता।

-----X-----

प्रस्तावना

बैंकों के पास सार्वजनिक आरक्षित निधियों को इकट्ठा करने और उपयोगी उपयोग के लिए परिसंपत्तियों की प्रगति को निर्देशित करने में एजेंट के रूप में एक महत्वपूर्ण मौद्रिक क्षमता है, अब से देश के वित्तीय विकास को ध्यान में रखते हुए। मौद्रिक उन्नति में बैंकों की बुनियादी क्षमता को देखते हुए, भारत सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक राष्ट्र को स्वतंत्रता मिलने के बाद, इसने सार्वजनिक उद्देश्यों के लिए मौद्रिक ढांचे को समायोजित करने के लिए विभिन्न महत्वपूर्ण तरीके खोजे। 19 जुलाई, 1969 को, इन अभियानों में सबसे

महत्वपूर्ण में से एक वह कानून था जिसने सार्वजनिक क्षेत्र के निजी क्षेत्र में 14 प्राथमिक व्यावसायिक बैंकों के लिए निजी उत्तरदायित्व की जगह ले ली। इसे इन बैंकों के राष्ट्रीयकरण के रूप में जाना जाता है, और इसके बिना वर्ग बैंकिंग ढांचे को अपग्रेड करना संभव नहीं होता। बैंक वित्तपोषण को नियोजित आवश्यकताओं और सामाजिक पूर्वापेक्षाओं के अनुरूप समायोजित किया जाना चाहिए। भारतीय रिजर्व बैंक के शाखा सुधार कार्यक्रम देश के सभी क्षेत्रों में, विशेष रूप से गैर-बैंकिंग प्रांतीय और अर्ध-महानगरीय क्षेत्रों में महत्वपूर्ण वित्तीय प्रशासन देने के

लिए लग रहे थे। यह घटनाओं के देहाती मोड़ और आर्थिक रूप से बोझिल सभाओं के उत्थान पर केंद्रित उद्यमों की स्वीकृति के लिए महत्वपूर्ण माना जाता था, जैसे कि देश के सबसे दूरस्थ हिस्सों में भी बैंकिंग प्रवृत्तियों का प्रसार।

वर्तमान परिदृश्य

आम तौर पर, भारत में बैंकिंग को आपूर्ति, वस्तु विविधता और पहुंच के रूप में समझदारी से परिपक्व माना जाता है, लेकिन निजी क्षेत्र और विश्वव्यापी बैंक वास्तव में देश भारत में कठिनाइयों का सामना करते हैं। अत्याधुनिक पीसी ढांचे के साथ अपरिचित पैसे की बचत उत्तरोत्तर राष्ट्रीयकृत नींव को टक्कर दे रही है। वे बाजार के एक लाभकारी और समृद्ध वर्ग का विशेष ध्यान रखते हैं और, राष्ट्रीयकृत बैंकों के विपरीत, छोटे रिकॉर्ड धारकों या देश और अर्ध-महानगरीय ग्राहकों के लिए किसी भी अनुकूल प्रतिबद्धता को नहीं समझते हैं। व्यावहारिक रूप से 80% उद्यम अभी तक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (PSB) के दायरे में हैं। व्यापार बैंकिंग ढांचा अभी तक पीएसबी से अभिभूत है।

बैंकिंग सेवाएं

बैंक काफी लंबे समय से अपने ग्राहकों को प्रशासन की पेशकश कर रहे हैं। भारतीय वित्तीय उद्योग अभी ग्राहक बाजार के चरण से गुजर रहा है। बैंक चुनने के संबंध में ग्राहकों के पास अधिक विकल्प हैं। भारत के वित्तीय उद्योग के अंदर एक प्रतिद्वंद्विता पैदा हो गई है। नए समय के आईटी (सूचना प्रौद्योगिकी) के कारण वित्तीय व्यवसाय बड़े बदलावों के दौर से गुजर रहा है, जो उन्हें अपनी मौलिक कार्यप्रणाली और ढांचे का काफी हद तक फिर से इंजीनियर बना रहा है। कम्प्यूटरीकृत टेलर मशीन (एटीएम), इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (ईसीएस), इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (ईएफटी), टेली-बैंकिंग, और वेब बैंकिंग केवल कुछ नवाचार संचालित इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय प्रशासन सुलभ हैं। ग्राहक संबंधों को सम्मान देने और उनकी देखरेख करने में नई विशिष्ट क्षमताओं का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है।

बैंकिंग प्रौद्योगिकी

भारतीय बैंक और मौद्रिक संघ मौद्रिक परिवर्तनों से प्रभावित हुए हैं। तेजी से बदलते मौद्रिक वातावरण, अत्यधिक प्रतिस्पर्धा और प्रशासनिक कानूनों में बदलाव के कारण भारतीय वित्तीय व्यवसाय को भेद्यता और जोखिम का सामना करना पड़ा। इसे समझते हुए, विद्वानों और विशेषज्ञों ने अपनी परीक्षाओं में बैंकों में डेटा स्रोतों के महत्व को

चित्रित किया है, और वे डेटा नवाचार को बदलती मौद्रिक स्थितियों और चुनौतियों के लिए एक आवश्यक प्रतिक्रिया मानते हैं (अम्मामय्या 1996)। रंगराजन समिति की रिपोर्ट (1989) इस पथ की ओर प्रारंभिक चरण थी, इस बात पर बल देते हुए कि कम्प्यूटरीकरण को ग्राहक सहायता और उत्पादकता को और विकसित करने के लिए एक तकनीक के रूप में देखा जाना चाहिए, और बैंक के प्रतिनिधियों को यह समझना चाहिए कि मोटरीकरण विस्तारित विकास और कार्य को प्रेरित करेगा (बाइड 1997)। उसके बाद, नरसिम्हम समिति (1992), भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा सामना की जा रही कठिनाइयों की विशेषता बताते हुए, और एक उपाय के रूप में इसी तरह विशिष्ट दोषों ने बैंकों में विस्तारित कम्प्यूटरीकरण की आवश्यकता को दर्शाया।

ग्राहकों की संतुष्टि

ग्राहक वह व्यक्ति होता है जो बैंकिंग प्रशासन का उपयोग करता है या संभवतः उपयोग कर सकता है। एक रिकॉर्ड धारक, या उसका एजेंट, या एक बैंक के साथ आराम से प्रबंधन करने वाला व्यक्ति, या एक व्यक्ति जो अपने स्वयं के ड्राइव पर वित्तीय संकट में आ सकता है (तलवार समिति रिपोर्ट 1976)। एक वित्तीय क्षेत्र पूरी तरह से पत्थर में सेट नहीं है कि वह अपने उद्देश्य ग्राहकों को प्रशासन को कितनी अच्छी तरह से बता सकता है। बैंकिंग विशेषज्ञ सहकारी समितियों को इस आक्रामक माहौल में संघर्ष करने और अनुमानित उपभोक्ता वफादारी व्यक्त करने के लिए अपने प्रशासन की प्रकृति पर लगातार काम करना चाहिए। भारतीय अर्थव्यवस्था के वैश्वीकरण के लिए भारतीय वित्तीय क्षेत्र के संबंध में एक निर्विवाद रूप से अधिक केंद्रित कार्यप्रणाली की आवश्यकता है, जो कि सूक्ष्म उपयोग, अंतर्ग्रहण और अनुकूलनीय और प्रासंगिक डेटा नवाचार की व्यवस्था के माध्यम से ग्राहक प्रशासन की सामान्य प्रकृति पर काम करे।

अध्ययन का उद्देश्य

प्रवाह अनुसंधान के साथ के उद्देश्य हैं: -

- सार्वजनिक क्षेत्र, निजी क्षेत्र और विश्वव्यापी बैंकों द्वारा दिए गए प्रशासन के विभिन्न क्षेत्रों का आकलन करना।
- यह तय करने के लिए कि इन बैंकों में प्रशासन, विशेष रूप से आईटी-सशक्त प्रशासन किस हद तक उपयोग किया जाता है।

- घटकों के वर्गीकरण के आलोक में बैंकिंग प्रशासन की प्रकृति से ग्राहक किस हद तक खुश हैं, यह तय करना।

विभिन्न प्रकार की ग्राहक शिकायतें

एजेंट ने उत्तरदाताओं द्वारा अपने बैंक को की गई शिकायतों की जांच की। सूचना जांच (तालिका 6) से पता चलता है कि उत्तरदाताओं का स्तर जिन्होंने अपने बैंक के साथ बड़बड़ाना बंद कर दिया है, निम्न है। एसबीआई के केवल 10% उत्तरदाताओं ने बैंक से शिकायत की, हालांकि 20% और पीएनबी और केनरा बैंक के 30% उत्तरदाताओं ने व्यक्तिगत रूप से बैंकों को पकड़ लिया। आईसीआईसीआई और संचुरियन बीओपी दोनों में, उत्तरदाताओं का एक छोटा स्तर (10%) और 20%, व्यक्तिगत रूप से, अपने बैंकों को चिल्लाया। स्टैंडर्ड चार्टर्ड के सिर्फ 10% ग्राहकों ने निराशा व्यक्त की। विभिन्न बैंकों में सबसे व्यापक रूप से मान्यता प्राप्त प्रकार की आपत्तियों के लिए चेक विलंब, ड्राफ्ट विलंब, अतिरिक्त शुल्क, और उचित ऋण पत्थर में सेट नहीं हैं। स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक का एकल मुद्दा परेशान करता है, जबकि पीएनबी, केनरा बैंक और संचुरियन बीओपी ने खरीदार की शिकायतों को निर्धारित करने के लिए दिन का एक बड़ा हिस्सा खर्च किया है। अतिरिक्त मुद्दों, विशेष रूप से एसबीआई, पीएनबी, आईसीआईसीआई और संचुरियन बीओपी में 10% प्रत्येक का निपटारा किया गया था, हालांकि 20% सुरभि सिंह और रेणु अरोड़ा केनरा बैंक ने 54 मामलों का निपटारा किया क्योंकि इसमें विरोध का सबसे ऊंचा उपाय (30%) था। पहली खोज से पता चलता है कि प्रत्येक बैंक में शिकायतें महत्वहीन थीं। इससे पता चलता है कि ग्राहकों की ओर से ज्यादा विरोध नहीं हुआ। उत्तरदाताओं को आम तौर पर इस मुद्दे के निपटारे की उम्मीद नहीं थी, और वे आपत्ति दर्ज करने के लिए 100% समय पसंद नहीं करेंगे।

ग्राहकों के सुझाव

राष्ट्रीयकृत बैंकों के उत्तरदाता समीक्षा के अनुसार कर्मचारियों के आचरण, वायु और ढांचे को उन्नत करना चाहते थे। वे भी लंबे कामकाजी दिन चाहते थे। निजी और राष्ट्रीयकृत बैंकों के उत्तरदाता, फिर से, विभिन्न क्षेत्रों में उन्नयन चाहते थे, उदाहरण के लिए, कम खर्च, अधिक प्रमुख उपलब्धता और बेहतर पत्राचार।

निष्कर्ष

वर्तमान लेख ग्राहकों द्वारा उपयोग किए जाने वाले पारंपरिक और आईटी-सशक्त वित्तीय प्रशासन के वर्गीकरण का निरीक्षण करता है। उपभोक्ता वफादारी को भी विभिन्न स्तरों पर आजमाया गया। चेक स्टोर और चेक का संचालन छह बैंकों के ग्राहकों में से प्रत्येक के बीच सबसे प्रसिद्ध वित्तीय प्रशासन के रूप में प्रदर्शित किया गया था। निजी और अपरिचित बैंकों के ग्राहकों ने सोचा कि विभिन्न प्रशासनों पर बैंक द्वारा मांगे गए शुल्क राष्ट्रीयकृत बैंकों की तुलना में अधिक हैं। उत्तरदाताओं के एक छोटे से स्तर ने कहा कि उन्होंने एटीएम के अलावा अन्य आईटी-सशक्त प्रशासन का उपयोग किया। आईटी अधिकार प्राप्त प्रशासन का उपयोग नहीं करने के पीछे के उद्देश्यों में सुरक्षा, कार्यालय की अनुपस्थिति, दिमागीपन की कमी आदि शामिल थे। राष्ट्रीयकृत बैंकों के ग्राहक प्रतिनिधि आचरण और नींव से निराश थे, हालांकि निजी और अपरिचित बैंकों के उत्तरदाता अत्यधिक शुल्क, खुलेपन से निराश थे। और ग्राहक सहायता। खोजों के अनुसार, उत्तरदाताओं का बस एक छोटा स्तर किसी भी नींव से जुड़ा हुआ था। आपत्ति का विचार आम तौर पर विनिमय में देरी और अत्यधिक शुल्क था बैंकिंग सेवाओं और ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन 55। इसके बाद, समीक्षा से राष्ट्रीयकृत, निजी और वैश्विक बैंकों द्वारा दिए गए प्रशासन के कई दृष्टिकोणों और नुकसान की अंतर्दृष्टि का पता चलता है। राष्ट्रीयकृत बैंकों के प्रतिनिधि बोर्ड और पब्लिक मैनेजमेंट के दबाव में तैयारी करें। भारत में निजी और अपरिचित बैंकों से मुकाबला करने के लिए, राष्ट्रीयकृत बैंकों को अपनी नींव और माहौल में सुधार करना चाहिए। निजी और अपरिचित बैंकों के हिस्सों की संख्या बढ़ाई जानी चाहिए ताकि उन्हें और अधिक खुला बनाया जा सके।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची:-

1. Bide MG 1997. बैंकों में सूचना प्रौद्योगिकी। आईबीएबुलेटिन, 68(4): 149-152.
2. हैमंड ए 2001। डिजिटल रूप से सशक्त विकास। विदेशी मामले, 80 (2): 96-106।
3. जानकीरमन आर 1994। 2000 ईस्वी तक भारतीय बैंकिंग। नई दिल्ली: कनिष्क पब्लिशर्स, पी. 47.
4. असगर, ओ. (2004), "इलेक्ट्रॉनों के एक बादल में बैंकिंग"।

5. आवा मलेह, आर. (2006), "एक उच्च आय वाले गैर-ओईसीडी देश में शिक्षित उपभोक्ताओं के बीच इंटरनेट बैंकिंग का प्रसार", इंटरनेट बैंकिंग और वाणिज्य के जर्नल, वॉल्यूम। 11, इस्सो।
6. मल्होत्रा, पी., और सिंह, बी (2007), "भारत में बैंकों द्वारा इंटरनेट बैंकिंग अपनाने के निर्धारक", जर्नल ऑफ इंटरनेट रिसर्च, एमराल्ड ग्रुप पब्लिशिंग लिमिटेड, वॉल्यूम। 17, आई.एस. 3, पीपी.323-339।
7. आवा मलेह, आर. (2006), "एक उच्च आय वाले गैर-ओईसीडी देश में शिक्षित उपभोक्ताओं के बीच इंटरनेट बैंकिंग का प्रसार", इंटरनेट बैंकिंग और वाणिज्य जर्नल, वॉल्यूम। 11, आई.एस.

Corresponding Author

अभिषेक नागपुरे*

रिसर्च स्कॉलर, मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर
(मध्य प्रदेश)

Email - abhijeetrevde@gmail.com