

सरकारी एवं निजी बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण की भूमिका (राजस्थान के विशेष संदर्भ में)

राकेश मीणा^{1*} | प्रो.(डॉ.) पंकज कान्त दीक्षित²

¹रिसर्च स्कॉलर, श्री खुशालदास विश्वविद्यालय, पीलीबंगा, हनुमानगढ़, राजस्थान।

²आचार्य, श्री खुशालदास विश्वविद्यालय, पीलीबंगा, हनुमानगढ़, राजस्थान।

*Corresponding Author: rakeshmeena2050@gmail.com

Citation: मीणा, राकेश एवं दीक्षित, पंकज (2026). सरकारी एवं निजी बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण की भूमिका (राजस्थान के विशेष संदर्भ में). *International Journal of Education, Modern Management, Applied Science & Social Science*, 08(01(I)), 37-45.

सार

डिजिटल प्रौद्योगिकी में हुई प्रगति ने सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के काम करने के तरीके को बदल दिया है। डिजिटल व्यापार के युग की शुरुआत ने व्यावसायिक वातावरण को बदल दिया है। इसका सबसे ज्वलन्त उदाहरण डिजिटल बैंकिंग है। डिजिटल बैंकिंग कार्य में पिछले कुछ वर्षों में महति परिवर्तन आया है, और विभिन्न प्रकार के उत्पादों, जैसे कि कौशियर, एटीएम, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल भुगतान आदि की उपलब्धता बढ़ी है। स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय, दोनों ही क्षेत्रों में अवसर पैदा करने के लिए आधुनिक तकनीक का उपयोग करने की अपार संभावनाएँ हो गयी हैं। वित्तीय क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा और अन्य चुनौतियों में वृद्धि बैंकों को नए डिजिटल मॉडल अपनाने के लिए प्रेरित कर रही है जो उनके लिए महत्वपूर्ण मूल्य के अद्वितीय स्रोत प्रदान करते हैं। यह शोधपत्र राजस्थान के सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का अध्ययन करता है।

शब्दकोश: डिजिटल प्रौद्योगिकी, डिजिटल बैंकिंग, एटीएम, क्रेडिट कार्ड, सरकारी एवं निजी क्षेत्र, ऑनलाइन बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग।

प्रस्तावना

वर्तमान परिवेश में तकनीक के तेज़ प्रसार ने पूरी दुनिया को स्तब्ध कर दिया है। तकनीक के जीवन और व्यवसायों को बनाने और बिगाड़ने के कई उदाहरण सामने आये हैं इनमें से एक क्षेत्र बैंकिंग है। बैंकिंग के क्षेत्र में डिजिटल तकनीक के आगमन ने बैंकिंग के दृष्टिकोण में एक बड़ा बदलाव लाया है जिसे वर्तमान में डिजिटल बैंकिंग के नाम से जाना जाता है। व्यापक अर्थों में, डिजिटल बैंकिंग वित्तीय लेनदेन को सुचारु रूप से संचालित करने के लिए प्रौद्योगिकी के उपयोग को संदर्भित करती है। इसमें ऑनलाइन बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग शामिल हैं।

पारंपरिक बैंकिंग के विपरीत, डिजिटल बैंक अपने डिजिटल ग्राहकों की समस्याओं का समाधान करने के लिए मोबाइल डिजिटल उत्पादों और सेवाओं के निर्माण पर ध्यान केंद्रित करते हैं। निश्चित रूप से, प्रौद्योगिकी का समावेश अब किसी भी उद्योग के लिए आवश्यक हो गया है। और इसमें पिछड़ने के गंभीर परिणाम हो सकते हैं। चुनौती को समझना ही वह चीज़ है जिसका एक उद्योग को प्रयास करना चाहिए,

खासकर जब वह उद्योग अपने ग्राहक आधार पर अत्यधिक निर्भर हो। इस शोधपत्र का उद्देश्य भारतीय बैंकिंग के क्षेत्र में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का मूल्यांकन करना है।

राजस्थान सहित सम्पूर्ण देश 1990 के दशक में विभिन्न वित्तीय परिवर्तनों से प्रभावित रहा था। वैश्वीकरण और प्रगति के साथ-साथ इन परिवर्तनों ने भारत की भौतिक स्थिति में उल्लेखनीय परिवर्तन किये, जिसमें बैंकिंग क्षेत्र भी शामिल था। वर्ष 2000 में, भारत सरकार ने इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन और डिजिटल व्यापार के विभिन्न तरीकों को कानूनी मान्यता प्रदान करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 को मंजूरी दी थी। वर्ष 1996-98 को इंटरनेट बैंकिंग के आगमन का समय माना गया है।

आईसीआईसीआई बैंक के बाद, सिटी बैंक, इंडसइंड बैंक और एचडीएफसी बैंक ने वर्ष 1999 में इस तकनीक को अपनाया था। ऑनलाइन बचत की शुरुआत बुनियादी कार्य जैसे कि ब्याज दरों की जानकारी प्रदान करना, बैंक खातों में जमा और क्रेडिट स्कोर दर्ज करना जैसे कार्यो से हुई और अंततः बैंकों ने अपनी सेवाओं का विस्तार ऑनलाइन बिल भुगतान, खातों के बीच धन हस्तांतरण और कंपनियों के लिए वित्तीय प्रबंधन सेवाओं तक कर दिया।

मोबाइल फोन और इंटरनेट की बढ़ती पहुँच, गैर-शाखा बैंकिंग चैनलों के प्रति रुझान और इस क्षेत्र में दिशानिर्देशों के आगमन ने उपभोक्ता व्यवहार में उल्लेखनीय बदलाव आया है, जिससे यह संकेत मिला कि डिजिटल बैंकिंग का प्रमुख युग अब निकट आ रहा है। भारत में अब डिजिटल रूप से बुद्धिमान युवाओं की संख्या में वृद्धि देखी जा रही है, जो पहले से ही अपने पैसे, धन और बैंकिंग लेनदेन का प्रबंधन आभासी तरीके से करने में सहज हैं। जैसे-जैसे यह युग आगे बढ़ेगा, डिजिटल बैंकिंग में भी वृद्धि निश्चित है।

डिजिटल बैंकिंग केवल बैंकिंग सेवाओं तक पहुँचने के लिए इंटरनेट का उपयोग करने तक ही सीमित नहीं है, बल्कि इसमें तकनीक का उपयोग करके प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं का एक पूरा संग्रह शामिल है। इसलिए, व्यापक रूप से, डिजिटल बैंकिंग में निम्नलिखित को शामिल किया गया है।

- इंटरनेट बैंकिंग/मोबाईल/फोन बैंकिंग
- एटीएम
- क्रेडिट, डेबिट या स्मार्ट कार्ड
- इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा एवं
- हाउस बैंकिंग

प्रौद्योगिकी बैंकों को नए मॉडल और प्लेटफॉर्म बनाने का अवसर प्रदान करती है जो ग्राहकों की ज़रूरतों के अनुसार ढल सकें। बैंक जानते हैं कि यह केवल ग्राहकों की ज़रूरतों की अनिश्चितता और विविधता का मामला नहीं है, बल्कि ग्राहक अब अपनी ज़रूरतों के अनुसार अनुकूलित सेवाओं की माँग कर रहे हैं। और, अगर ये ज़रूरतें पूरी नहीं होतीं, तो वे बैंक बदलने से भी नहीं हिचकिचाते। इसके लिए ज़रूरी है कि बैंक ग्राहकों के प्रति अधिक संवेदनशील, जागरूक और प्रासंगिक बनें, न केवल अपने लेन-देन का विस्तार करें, बल्कि सही समय और सही जगह पर सही सेवाएँ प्रदान करें।

सेवाएँ प्रदान करने के लिए डिजिटल साधनों का उपयोग बैंकों के लिए एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय है। यह कार्यालयीन गतिविधियों को कम करके, त्रुटियों को कम करके और कार्यो के लिए आवश्यक कर्मचारियों की संख्या को कम करके परिचालन लागत को कम करता है। यह बैंक को अपनी शाखा प्रक्रियाओं को कम करने और रचनात्मक एवं आकर्षक तरीके से सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम बनाता है। इससे सेवा की गुणवत्ता, वितरण और दक्षता में सुधार होता है, जो डिजिटल तकनीक का उपयोग करने वाले बैंकों के लिए लाभ का स्रोत बन सकता है। डिजिटल तकनीक ने बैंकों को सूचना संग्रहण, प्रबंधन और वित्तीय निर्माण की गति बढ़ाने में

राकेश मीणा एवं प्रो.(डॉ.) पंकज कान्त दीक्षित: सरकारी एवं निजी बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण की भूमिका (राजस्थान.... 187 मदद की है, जिससे ऋणदाताओं की संभावित उधारकर्ताओं की वित्तीय स्थिरता का आकलन करने की क्षमता में सुधार हुआ है।

साहित्य की समीक्षा

नलिनी और युवश्री (2024)¹ ने अपने शोधपत्र में बैंकिंग उद्योग के अन्दर ग्राहक अनुभव पर डिजिटल परिवर्तन के प्रभाव का पता लगाने का कार्य किया था। शोधपत्र इस बात का विश्लेषण करता है कि कैसे डिजिटल परिवर्तन पहल, जैसे मोबाइल बैंकिंग ऐप, पीयर-टू-पीयर भुगतान ऐप, एआई संचालित चैटबॉट और ब्लॉकचेन ने ग्राहकों के बैंकों के साथ बातचीत करने के तरीके में क्रांति ला दी है। शोध यह भी पता लगाता है कि कैसे प्रौद्योगिकियों ने लेनदेन की गति और दक्षता, और खाता प्रबंधन प्रक्रियाओं को बढ़ाया है, और व्यक्तिगत ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप व्यक्तिगत सेवाओं को सक्षम किया है। शोध निष्कर्ष बताते हैं कि संबंध की गुणवत्ता और जनसांख्यिकीय कारकों के बीच कोई संबंध नहीं है।

रिसस एवं अन्य (2023)² ने अपने शोध अध्ययन में बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल परिवर्तन के विभिन्न दृष्टिकोणों की जांच की है। इस प्रक्रिया में, शोध तकनीकों का मूल्यांकन शोध प्रक्रिया को डिजाइन करने में भविष्य के अध्ययनों के लिए एक मूल्यवान संदर्भ के रूप में कार्य करता है। उन्होंने पाया कि बैंक डिजिटल परिवर्तन शब्द की आम समझ का अभाव था।

सरॉय एवं अन्य (2023)³ ने अपने अध्ययन में पाया कि लागत और तकनीकी दक्षता दोनों ही स्थायी हैं। उद्योग में बैंकों की सापेक्ष परिसंपत्तियाँ, गैर-निष्पादित परिसंपत्तियाँ, जमा की लागत और अग्रिमों व इक्विटी पर प्रतिफल अन्य महत्वपूर्ण चर हैं जो लागत दक्षता को प्रभावित करते हैं। उन्होंने निष्कर्ष निकाला कि भारतीय बैंकों द्वारा डिजिटल भुगतान तकनीकों को अपनाने से उनकी लागत दक्षता बढ़ाने में मदद मिली है।

बरखा (2022)⁴ ने अपने अध्ययन में पाया कि भारत में बैंकिंग क्षेत्र डिजिटलीकरण के कारण महत्वपूर्ण परिवर्तनों से गुजर रहा है। डिजिटल युग में डिजिटल बैंकिंग के विस्तार और सेवाओं का विरोध करना असंभव है। हर कोई किसी भी समय और कहीं से भी डिजिटल बैंकिंग सेवाओं तक पहुँचने के लिए स्मार्टफोन नामक एक परिष्कृत मोबाइल डिवाइस का उपयोग करता है। परिणामस्वरूप, बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण अब अपरिहार्य है।

शांति एवं अन्य (2022)⁵ के अनुसार, बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल परिवर्तन का तात्पर्य डिजिटल तकनीकों के व्यापक एकीकरण से है ताकि बैंकों के संचालन और ग्राहकों को मूल्य प्रदान करने के तरीके में आमूलचूल परिवर्तन लाया जा सके। इस परिवर्तन में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के आधुनिक तरीकों का व्यापक रूप से परिचय शामिल है, जिससे संगठन के भीतर रणनीतिक नवीनीकरण और सांस्कृतिक परिवर्तन होता है।

हरलया (2021)⁶ ने अपने अध्ययन में पाया कि पहले बैंकिंग प्रक्रिया में लंबा समय लगता था। ग्राहकों को अपने लेन-देन या बैंकिंग इतिहास का भौतिक रिकॉर्ड सुरक्षित रखना आवश्यक होता था। हालाँकि,

¹ नलिनी आर एण्ड युवश्री एस (2024), ए स्टडी ऑन द इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन इन द बैंकिंग सेक्टर ऑन कंजूमर्स एक्सपीरियन्स, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इनोवेटिव रिसर्च इन इंजीनियरिंग एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 11 ईश्यू 2 पेज 40-44

² रिसस एस, वाहयू ए आर एण्ड वाहयू ए डब्ल्यू (2023), ए सिस्टमेटिक रिव्यू ऑन बैंकिंग डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन, वाल्यूम 9 ईश्यू 2 पेज 543-552.

³ सरोय आर, जैन पी, एण्ड अवस्थी एस (2023), इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल पेमेंट एडोप्शन ऑन इण्डियन बैंकिंग सेक्टर एफीशियन्सी, जर्नल ऑफ बैंकिंग फाईनेन्स टेक्नोलॉजी, वाल्यूम 7 पेज 1-13.

⁴ बरखा दीपा (2022), ए स्टडी ऑन डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन एण्ड इट्स रूल इन द इण्डियन बैंकिंग सेक्टर प्त्रात्प, वाल्यूम 8, ईश्यू 6 पेज 476.

⁵ शांति आर, अविन्तो डब्ल्यू एण्ड विबोवो डब्ल्यू (2022), ए सिस्टमेटिक रिव्यू ऑन बैंकिंग डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन, जर्नल ऑफ मिनिस्ट्री, वाल्यूम 9 ईश्यू 2 पेज 543.

⁶ हरलया बी (2021), हाउ डिजिटल बैंकिंग ब्रोड इनोवेटिव प्रोडक्ट्स एण्ड सर्विस टू इंडिया, जर्नल ऑफ एडवान्सड रिसर्च इन क्वालिटी कंट्रोल एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 6 ईश्यू 1 पेज 16-18.

डिजिटलीकरण के आगमन ने कागज रहित बैंकिंग को सभी के लिए एक वास्तविकता बना दिया है। भारत के बैंकिंग उद्योग की प्रगति में प्रौद्योगिकी का विकास एक महत्वपूर्ण कारक रहा है। ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं के जवाब में, बैंकों ने ग्राहकों की संतुष्टि की गारंटी के लिए अत्याधुनिक वस्तुओं और सेवाओं का निर्माण किया। डिजिटल तकनीक ने बैंकिंग कार्यों, वस्तुओं और सेवाओं की नई परिभाषा गढ़ी है। ग्राहक लेन-देन अधिक तेजी से, सटीक और सुविधाजनक तरीके से कर सकते हैं। इसने बैंकों के अपने ग्राहकों के साथ बातचीत करने के तरीके को बदल दिया है। इस गुणात्मक अध्ययन का उद्देश्य भारत में शाखा बैंकिंग से डिजिटल बैंकिंग में उपभोक्ताओं के संक्रमण पर बैंक की शाखा-आधारित पहलों के प्रभाव का विश्लेषण करना है।

शानमुगप्रिया एण्ड रानी (2021)¹ ने अपने शोध निष्कर्षों में पाया कि किसी देश के आर्थिक विकास में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वास्तव में, बैंकिंग आधुनिक वाणिज्य की जीवनरेखा है। अब बैंक अपनी प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक गतिविधियों के अलावा आर्थिक दायित्वों को पूरा करने के लिए भी आगे आ रहे हैं। आर्थिक विकास और आर्थिक सुधारों के वर्तमान स्तर ने ग्राहकों को विभिन्न उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करके बैंकिंग उद्योग को अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बना दिया है।

उनके अनुसार, जैसे-जैसे जागरूकता का स्तर बढ़ता है, ग्राहकों की पसंद में भी वृद्धि होती है। बैंक कृषकों, उद्योगपतियों, व्यापारियों और समाज के अन्य सभी वर्गों की जरूरतों को पूरा करते हैं। इस प्रकार, वे वास्तव में देश के आर्थिक विकास को गति देते रहते हैं। यह अध्ययन डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की जागरूकता का पता लगाने के लिए किया गया था।

निष्कर्ष

बैंकिंग के क्षेत्र में तकनीकी उथल-पुथल जितना बड़ा बदलाव लाने वाले बहुत कम विकास हुए हैं। दुनिया भर के बैंक डिजिटलीकरण के अवसरों का लाभ उठाने के लिए अपनी दीर्घकालिक प्रणालियों में सुधार कर रहे हैं।

भारत में शुद्ध डिजिटल बैंक का अस्तित्व और सफलता चिंताजनक है। बाज़ार की कमी के कारण नहीं, बल्कि इसलिए कि शाखाएँ भारतीय ग्राहकों, खासकर वृद्धों को, यह एहसास और आत्मविश्वास देती हैं कि दुनिया में सब कुछ ठीक है। इसलिए, डिजिटल लेन-देन के आकर्षण के बावजूद, बैंकों को अपनी पारंपरिक भौतिक उपस्थिति को डिजिटल उपस्थिति के साथ संतुलित करना होगा। ग्राहकों के बीच सकारात्मक दृष्टिकोण को बढ़ावा देने के लिए एक अनुकूल वातावरण प्रदान करने में भारत सरकार की भूमिका भी महत्वपूर्ण है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. नलिनी आर एण्ड युवश्री एस (2024), ए स्टडी ऑन द इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन इन द बैंकिंग सेक्टर ऑन कंजूमर्स एक्सपीरियन्स, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इनोवेटिव रिसर्च इन इंजीनियरिंग एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 11 ईश्यू 2 पेज 40-44
2. रिरस एस, वाहयू ए आर एण्ड वाहयू ए डब्ल्यू (2023), ए सिस्टमेटिक रिव्यू ऑन बैंकिंग डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन, वाल्यूम 9 ईश्यू 2 पेज 543-552
3. सरोय आर, जैन पी, एण्ड अवस्थी एस (2023), इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल पैमेंट एडोप्शन ऑन इण्डियन बैंकिंग सेक्टर एफीशियन्सी, जर्नल ऑफ बैंकिंग फाईनेंस टेक्नोलॉजी, वाल्यूम 7 पेज 1-13
4. बरखा दीपा (2022), ए स्टडी ऑन डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन एण्ड इट्स रूल इन द इण्डियन बैंकिंग सेक्टर IJARIE, वाल्यूम 8, ईश्यू 6 पेज 476

¹ शानमुगप्रिया बी, एण्ड लक्ष्मीरानी ए (2021), स्टडी ऑन कस्टमर अवेयरनेस टूवर्ड्स डिजिटल बैंकिंग सर्विस, पीजेईई, वाल्यूम 18 ईश्यू 1 पेज 4599-4604.

5. शान्ति आर, अविन्तो डब्ल्यू एण्ड विबोवो डब्ल्यू (2022), ए सिसटेमटिक रिव्यू ऑन बैंकिंग डिजिटल ट्रांसफोर्मेशन, जर्नल ऑफ मिनिस्ट्री, वाल्यूम 9 ईश्यू 2 पेज 543.
6. हरलय्या बी (2021), हाउ डिजिटल बैंकिंग ब्रोड इनोवैटिव प्रोडक्ट्स एण्ड सर्विस टू इंडिया, जर्नल ऑफ एडवान्सड रिसर्च इन क्वालिटी कंट्रोल एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 6 ईश्यू 1 पेज 16–18.
7. शनमुगप्रिया बी, एण्ड लक्ष्मीरानी ए (2021), स्टडी ऑन कस्टूमर अवेयरनेस टूवर्ड्स डिजिटल बैंकिंग सर्विस, पीजेएईईई, वाल्यूम 18 ईश्यू 1 पेज 4599–4604.
8. चव्हाण जे (2013), इंटरनेट बैंकिंग– बैनिफिट एण्ड चैलेंजेज इन एन इर्मिजिंग इकोनॉमी, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन बिजनस मैनेजमेंट, वाल्यूम 1 ईश्यू 1 पेज 19–26.

