

## रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहक संतुष्टि एवं सेवा-गुणवत्ता का अध्ययन

दीपशिखा गुप्ता<sup>1\*</sup>, डॉ. आर.पी. गुप्ता<sup>2</sup>

<sup>1</sup>शोधार्थी वाणिज्य, शासकीय ठाकुर रणमत सिंह महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

<sup>2</sup>प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, वाणिज्य विभाग, शासकीय कन्या स्नातकोत्तर महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

\*Corresponding Author: deepshikha486441@gmail.com

**Citation:** गुप्तादीपशिखा, & गुप्ताआर.पी. (2025). रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहक संतुष्टि एवं सेवा-गुणवत्ता का अध्ययन. *Journal of Commerce, Economics & Computer Science*, 11(04), 120–124. <https://doi.org/10.62823/jcecs/11.04.8235>

### सार

भारत की बैंकिंग प्रणाली सामाजिक-आर्थिक विकास की मुख्यधारा को गति देने वाला आधार स्तंभ है, विशेष रूप से ग्रामीण एवं अर्द्ध-शहरी अर्थव्यवस्थाओं में इसकी भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण मानी जाती है। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक राष्ट्रीयकृत बैंक के रूप में देश की व्यापक जनसंख्या को वित्तीय सेवाएँ प्रदान कर रहा है। रीवा जिला, जो सामाजिक-आर्थिक दृष्टि से विविधता एवं ग्रामीण-प्रधान संरचना वाला क्षेत्र है, यहाँ के नागरिकों के आर्थिक व्यवहार में बैंकिंग सेवाओं की उपयोगिता लगातार बढ़ती जा रही है। इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की सेवा-गुणवत्ता एवं ग्राहक संतुष्टि के स्तर का गहन मूल्यांकन करना है। अध्ययन में बैंक की पारंपरिक सेवाएँ, डिजिटलीय बैंकिंग प्रणाली, शाखा-स्तरीय सुविधाएँ, कर्मचारियों का व्यवहार, ऋण सेवाएँ, शिकायत-निवारण व्यवस्था तथा ग्राहक अपेक्षाओं की पूर्ति का विश्लेषण किया गया है।

**शब्दकोश:** रीवा जिला, ग्राहक संतुष्टि, सेवा गुणवत्ता, डिजिटलीकरण, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, ग्राहक सेवा, मोबाइल बैंकिंग.

### प्रस्तावना

आर्थिक उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण के युग में भारत की बैंकिंग प्रणाली ने सेवा-गुणवत्ता, प्रतिस्पर्धा तथा ग्राहक उन्मुखता को अपनी प्राथमिकता में रखा है। आज ग्राहक केवल वित्तीय लेनदेन के लिए बैंक पर निर्भर नहीं है, बल्कि वह बैंक से त्वरित, पारदर्शी, सहानुभूतिपूर्ण, डिजिटलीय और सरल सेवाएँ चाहता है। ऐसे में यह आवश्यक हो जाता है कि बैंक द्वारा सेवा-गुणवत्ता का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाए। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया जो देश का एक प्रमुख राष्ट्रीयकृत बैंक है, ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। रीवा जिले में इस बैंक की कई शाखाएँ संचालित हैं और बड़ी संख्या में ग्राहक इसकी सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। जिले की ग्रामीण-प्रधान संरचना के कारण बैंक की भूमिका और भी अधिक महत्वपूर्ण हो जाती है, क्योंकि स्थानीय जनसंख्या आर्थिक गतिविधियों, कृषि व्यवसाय, लघु-उद्यम, योजनाओं तथा डिजिटल लेनदेन के लिए बैंकिंग प्रणाली पर निर्भर है।

दीपशिखा गुप्ता एवं डॉ. आर.पी. गुप्ता: रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहक संतुष्टि एवं सेवा-गुणवत्ता.....

डिजिटल इंडिया, वित्तीय समावेशन, जनधन योजना, रुपये कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, UPI तथा ऑनलाइन सेवाओं ने बैंकिंग प्रणाली को तीव्र गति से बदल दिया है। अब ग्राहक केवल शाखा पर निर्भर नहीं हैं, बल्कि वह डिजिटल माध्यमों से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करना चाहता है। इसलिए यह मूल्यांकन करना आवश्यक हो गया है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया रीवा जिले में किस प्रकार और किस स्तर की सेवाएँ प्रदान कर रहा है तथा ग्राहक उन सेवाओं से किस हद तक संतुष्ट हैं।

यह अध्ययन केवल बैंकिंग गुणवत्ता का मूल्यांकन नहीं करता, बल्कि ग्राहक अपेक्षाओं, सेवा-अंतरालों, डिजिटलीय चुनौतियों, ऋण प्रबंधन की जटिलताओं तथा शिकायत-निवारण की वास्तविक स्थिति का विश्लेषण भी करता है। इस दृष्टि से यह शोध प्रासंगिक, सामयिक और व्यवहारिक महत्व रखता है।

### शोध उद्देश्य

अध्ययन के मुख्य उद्देश्य निम्न प्रकार से निर्धारित किए गए हैं –

- रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रदान की जा रही बैंकिंग सेवाओं का मूल्यांकन करना।
- बैंक सेवाओं के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण करना।
- डिजिटल बैंकिंग मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, एटीएम, यूपीआई से संबंधित ग्राहक अनुभव का अध्ययन करना।
- बैंक कर्मचारियों के व्यवहार, दक्षता, संचार शैली एवं ग्राहक-उन्मुखता की जांच करना।
- बैंक में ऋण सुविधा, दस्तावेजी प्रक्रिया, पारदर्शिता एवं समयबद्धता का विश्लेषण करना।
- सेवा-गुणवत्ता में निहित प्रमुख समस्याओं की पहचान कर समाधान हेतु सुझाव देना।
- ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव डालने वाले सामाजिक, आर्थिक, तकनीकी एवं व्यवहारिक कारकों की पड़ताल करना।

### शोध विधि

यह अध्ययन वर्णनात्मक, विश्लेषणात्मक और क्षेत्रीय शोध-पद्धति पर आधारित है।

- **प्राथमिक डाटा संग्रह** – प्राथमिक डाटा संग्रह हेतु रीवा जिले की विभिन्न शाखाओं के ग्राहकों से संरचित प्रश्नावली, साक्षात्कार एवं अवलोकन विधि द्वारा जानकारी एकत्रित की गई। चूँकि शाखाएँ ग्रामीण, अर्द्ध-शहरी और शहरी क्षेत्रों में भिन्न परिस्थितियों में संचालित होती हैं, इसलिए संतुलित नमूना पद्धति का उपयोग किया गया है।

ग्राहकों में शामिल थे – किसान, छोटे व्यापारी, महिला स्व-सहायता समूह सदस्य, सरकारी कर्मचारी, मनरेगा एवं सामाजिक सुरक्षा लाभार्थी एवं युवा एवं वरिष्ठ नागरिक।

- **द्वितीयक डाटा** – द्वितीयक स्रोतों में बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, तृप्त प्रकाशन, बैंकिंग जर्नल, शोध-पत्र, सरकारी रिपोर्ट तथा बैंक की आधिकारिक वेबसाइट सम्मिलित थीं।

### विश्लेषण

- **ग्राहक सेवा एवं कर्मचारियों के व्यवहार का विश्लेषण**

बैंक कर्मचारियों का व्यवहार ग्राहक संतुष्टि का मुख्य निर्धारक कारक है। सर्वेक्षण में यह पाया गया कि अधिकांश ग्राहक कर्मचारियों के व्यवहार को सहयोगात्मक मानते हैं। कर्मचारी विशेष रूप से बुजुर्गों, महिलाओं और ग्रामीण ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करने में सहानुभूति प्रदर्शित करते हैं। हालांकि भीड़ के समय कर्मचारियों की कार्यशैली प्रभावित होती है, जिससे ग्राहकों की संतुष्टि घटती है। ग्राहक शिकायत करते हैं कि शाखाओं में भीड़ अधिक होने पर मार्गदर्शन और सहायता की कमी महसूस होती है।

ग्रामीण उपभोक्ताओं के लिए खाता संचालन, डिजिटल सेवाओं का उपयोग, पासबुक अपडेट, आधार सीडिंग और ऋण संबंधी मार्गदर्शन अभी भी एक चुनौती है। ग्राहक बताते हैं कि कई बार उन्हें एक ही काम के लिए शाखा में कई बार आना पड़ता है। इस प्रकार, कर्मचारियों का व्यवहार सकारात्मक होने के बावजूद शाखा प्रबंधन की क्षमताएँ सीमित दिखाई देती हैं।

- **सेवा-गुणवत्ता एवं भौतिक सुविधाओं का मूल्यांकन**

सर्वेक्षण में पाया गया कि यूनियन बैंक की अधिकांश शहरी शाखाएँ भौतिक सुविधाओं से युक्त हैं, जैसे- स्वच्छ परिसर, बैठने की व्यवस्था, पीने का पानी, टोकन प्रणाली आदि। लेकिन ग्रामीण शाखाओं में इन सुविधाओं का अभाव स्पष्ट रूप से देखने को मिला। कई शाखाओं में टोकन प्रणाली उपलब्ध नहीं है, जिससे अनियमित भीड़ का प्रबंधन कठिन हो जाता है।

एटीएम सुविधा भी ग्राहकों के लिए असंतोष का कारण बनी। कई ग्राहकों ने बताया कि एटीएम मशीनों में नकद उपलब्धता अनियमित रहती है, और तकनीकी त्रुटियों के कारण लेनदेन असफल हो जाता है। यह समस्या विशेष रूप से त्योहारों, वेतन वितरण तिथियों एवं बाजार गतिविधियों के दौरान गंभीर हो जाती है।

भौतिक सुविधाओं में सुधार ग्राहक संतुष्टि में सीधे-सीधे वृद्धि कर सकता है, क्योंकि यह ग्राहक अनुभव को सहज बनाता है।

- **डिजिटलीय बैंकिंग सेवाओं का विश्लेषण**

भारत में डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते प्रसार के बावजूद ग्रामीण क्षेत्रों में इसकी पहुँच अब भी सीमित है। अध्ययन में पाया गया कि युवा वर्ग मोबाइल बैंकिंग और UPI का अधिक उपयोग करता है, जबकि वृद्ध एवं ग्रामीण ग्राहक इस तकनीक का उपयोग करने में संकोच महसूस करते हैं। कई ग्राहकों ने नेट बैंकिंग पासवर्ड रीसेट और एटीएम कार्ड उपयोग में कठिनाइयाँ व्यक्त कीं।

मोबाइल बैंकिंग ऐप उपयोग में आने वाली समस्याओं में- OTP प्राप्त न होना, नेटवर्क की समस्या, ऐप अपडेट न होना, लेनदेन विफलता मुख्य रूप से सामने आई।

UPI सेवाएँ तुलनात्मक रूप से अधिक सरल प्रतीत होती हैं, लेकिन बैंक की ओर से इन सेवाओं के बारे में विस्तृत जागरूकता नहीं दी गई। यदि बैंक समय-समय पर डिजिटल प्रशिक्षण शिविर आयोजित करे तो ग्राहक इन सेवाओं का अधिक प्रभावी उपयोग कर सकते हैं।

- **ऋण सेवाओं का विश्लेषण**

ऋण सेवा किसी भी बैंक की दक्षता का प्रमुख संकेतक है। अध्ययन में पाया गया कि यूनियन बैंक की ऋण वितरण प्रक्रिया पारदर्शी तो है, किंतु दस्तावेजी बोझ अत्यधिक है। ग्रामीण ग्राहकों के लिए दस्तावेज एकत्र करना चुनौतीपूर्ण होता है।

ग्राहकों के अनुभव के अनुसार-

- ऋण स्वीकृति में समय अधिक लगता है।
- गारंटी एवं मार्जिन राशि की शर्तें कठोर प्रतीत होती हैं।
- कृषि ऋण में ऋण नवीनीकरण की प्रक्रिया लंबी होती है।
- व्यवसाय ऋण के लिए कई बार अतिरिक्त दस्तावेज की मांग की जाती है।

इसके बावजूद बैंक द्वारा प्रधानमंत्री मुद्रा योजना, स्टैंड-अप इंडिया, पीएम-स्वनिधि, किसान क्रेडिट कार्ड आदि योजनाओं के अंतर्गत ऋण वितरण संतोषजनक स्तर पर पाया गया। बैंक अधिकारियों की ओर से योजनाओं की जानकारी सीमित थी, जो एक प्रमुख अंतराल है।

दीपशिखा गुप्ता एवं डॉ. आर.पी. गुप्ता: रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहक संतुष्टि एवं सेवा-गुणवत्ता.....

#### • शिकायत निवारण व्यवस्था

शिकायत निवारण ग्राहक संतुष्टि का अत्यंत महत्वपूर्ण आधार है। अध्ययन में ग्राहकों ने बताया कि शिकायतें दर्ज तो हो जाती हैं, परंतु उनके निवारण में समय लगता है। शाखा-स्तरीय हेल्पडेस्क स्पष्ट रूप से सक्रिय नहीं पाया गया। कई ग्राहक अपनी शिकायतों की स्थिति नहीं जान पाते।

मोबाइल बैंकिंग तथा एटीएम से संबंधित शिकायतों का समाधान अपेक्षित समय से अधिक लेता है। बैंक को ईमेल, हेल्पलाइन नंबर और ऑनलाइन शिकायत पोर्टल को अधिक सक्रिय व उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाना चाहिए।

#### शोध समस्याएँ एवं सुझाव

##### प्रमुख शोध समस्याएँ

- शाखाओं में अत्यधिक भीड़, जिससे प्रतीक्षा समय बढ़ता है।
- ग्रामीण शाखाओं में सुविधाओं का अभाव— पानी, बैठने की व्यवस्था, टोकन प्रणाली आदि।
- डिजिटलीय सेवाओं का उपयोग ग्राहकों के लिए जटिल प्रक्रिया है।
- एटीएम मशीनों की खराबी एवं नकद उपलब्धता की समस्या।
- ऋण स्वीकृति प्रक्रिया का अधिक समय लेना।
- शिकायत निवारण व्यवस्था का धीमा होना।
- ग्राहक मार्गदर्शन व जागरूकता का अभाव।

##### सुझाव

- शाखा प्रबंधन को सुदृढ़ कर टोकन प्रणाली व भीड़ नियंत्रण उपाय अपनाए जाएँ।
- हर शाखा में ग्राहक सहायता डेस्क स्थापित की जाए।
- ग्रामीण ग्राहकों के लिए डिजिटल जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाएँ।
- एटीएम मशीनों का नियमित मटेनेंस सुनिश्चित किया जाए।
- ऋण प्रक्रिया में दस्तावेजीकरण सरल बनाया जाए और समय-सीमा तय की जाए।
- शिकायत निवारण पोर्टल को अधिक सक्रिय बनाकर ग्राहक को समय-समय पर अपडेट दिया जाए।
- शाखाओं में डिजिटल हेल्पडेस्क स्थापित किया जाए।
- कर्मचारियों हेतु समय-समय पर ग्राहक व्यवहार एवं संचार प्रशिक्षण आयोजित किए जाएँ।

##### निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन से यह निष्कर्ष निकलता है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया रीवा जिले में अपनी सेवाएँ संतोषजनक स्तर पर प्रदान कर रहा है, परंतु बदलते बैंकिंग वातावरण और बढ़ती प्रतिस्पर्धा के अनुरूप सुधार की व्यापक आवश्यकता है। ग्राहकों को त्वरित सेवाएँ, सरल डिजिटलीय प्रक्रियाएँ, पारदर्शी ऋण सुविधा और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र चाहिए।

बैंक की वर्तमान सेवाएँ ग्राहकों की बुनियादी अपेक्षाओं को तो पूरा करती हैं, परंतु उच्च-स्तरीय ग्राहक संतुष्टि हेतु सेवा गुणवत्ता, तकनीकी दक्षता, व्यवहारिक संवेदनशीलता और प्रबंधन क्षमता को बढ़ाने की आवश्यकता है। यदि बैंक डिजिटल प्रशिक्षण, भीड़ प्रबंधन, एटीएम सुविधा सुधार, शिकायत निवारण तंत्र सक्रियता और ऋण प्रक्रिया सरलता पर विशेष ध्यान दे, तो यह ग्राहक संतुष्टि और बैंक की विश्वसनीयता दोनों को बढ़ा सकता है।

अतः रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की सेवाएँ महत्वपूर्ण योगदान प्रदान कर रही हैं और उचित सुधारों के साथ यह बैंक ग्रामीण एवं शहरी दोनों क्षेत्रों में ग्राहक-अनुकूल, प्रभावी एवं आधुनिक बैंकिंग सेवा का उदाहरण बन सकता है।

#### संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. मिश्रा, आर. के., भारतीय बैंकिंग प्रणाली एवं ग्रामीण विकास, हिमालय पब्लिशिंग हाउस, मुंबई, 2018
2. शेटी, एस. एल., ग्रामीण अर्थव्यवस्था पर वाणिज्यिक बैंकों का प्रभाव, डीप एंड डीप पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली, 2015
3. घोष, सुभीर, भारत में बैंकिंग सुधार एवं आर्थिक विकास, ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, नई दिल्ली, 2017
4. कुमार, अनिल, ग्रामीण ऋण एवं कृषि वृद्धि, सेज पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली, 2019
5. भट्टाचार्य, एच., वित्तीय समावेशन एवं भारत में समावेशी वृद्धि, रीगल पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली, 2020
6. वर्मा, एस. के., डिजिटल बैंकिंग एवं भारतीय अर्थव्यवस्था पर उसका प्रभाव, कॉन्सेप्ट पब्लिशिंग कंपनी, नई दिल्ली, 2021

