P: ISSN NO.: 2394-0344 RNI No.UPBIL/2016/67980 VOL-3* ISSUE-12* (Part-1) March- 2019
E: ISSN NO.: 2455-0817 *Remarking An Analisation*

बैंकिंग क्षेत्र में डिजटलीकरण – सम्भावना एवं चुनौतियाँ

सुनील कुमार तिवारी
सहायक प्राध्यापक,
वाणिज्य विभाग,
संत अलॉयसियस महाविद्यालय
जबलपुर (म.प्र.)

दिलीप कुमार कोष्टा
सहायक प्राध्यापक,
वाणिज्य विभाग,
संत अलॉयसियस महाविद्यालय
जबलपुर (म.प्र.)

सारांश

इंटरनेट एवं इम्फरमेंशन टैक्नोलॉजी ने व्यवसाय तथा समाज को पूरी तरह से बदलकर रख दिया है। आज ग्राहक को केवल अच्छी किस्म एवं अच्छी सेवाएं ही नही चाहिए, बल्कि उसके साथ–साथ ये सुविधाएं बहुत शीघ्र एवं नवीन तकनीक वाली होनी चाहिए। इस तरह ग्राहकों की महत्वाकांक्षा बढ़ने से बाजार में प्रतियोगिता भी बढ़ गई है, और व्यवसाय को उन प्रतियोगिता में खरे उतरने के लिए नित नये–नये प्रयोग, नवाचार एवं तकनीक को और अधिक बेहतर करना पड़ रहा है।

लेख में बैंकिंग कार्य प्रणाली में डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते हुए प्रभावों का विस्तृत आंकलन किया गया है। डिजिटल बैंकिंग को ऑनलाईन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, वर्चुवल बैंकिंग या ई–बैंकिंग के नाम से जाना जाता है। इस व्यवस्था के अंर्तगत अधिकांश बैंकिंग लेन–देन जैसे– धन का हस्तांतरण, ऋणो का भुगतान, ब्याज का भुगतान, ई.एम.आई. द्वारा भुगतान, एवं अनेक प्रकार के बिलो का भुगतान एवं ई–कॉमर्स आदि का बिना बैंक शाखा गये हुए हो जाता है। बैंको के द्वारा ई.एम.आई., नेट बैंकिंग, धन का हस्तातंरण, एस.एम.एस. बैंकिंग, मोबाईल बैंकिंग, ऑनलाईन शॉपिंग, बिलो का भुगतान, यातायात टिकट बुकिंग की सुविधाएँ डिजिटल बैंकिग के माध्यम से प्राप्त होती है।

मुख्य शब्द : डिजिटल बैंकिंग, ऑनलाईन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, ई–बैंकिंग, ई–कॉमर्स, नेट बैंकिंग, मोबाईल बैंकिंग, ऑनलाईन, इंटरनेट, नवाचार, डिजिटलाईजेशन, इन्फारमेंशन टैक्नालॉजी।

प्रस्तावना

वर्तमान समय में विश्व लगातार परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। यह परिवर्तन लगातार एवं हर एक क्षेत्र में हो रहा है और वर्तमान समय में प्रत्येक नवप्रर्वतन, नये आविष्कार एवं नवीन तकनीक हमारी जीवन शैली को परिवर्तित कर रही है। तकनीक हमारे जीवन में एक अनिवार्य हिस्सेदारी करते हुए हमारे जीवन को प्रभावित कर रही है। इस तरह दिन प्रतिदिन हम नवीन तकनीक पर आश्रित होते जा रहे है। उनमें से इंटरनेट गत अनेकों वर्षो की नवीनतम तकनीक है। जिसने विश्व को बदलकर रख दिया, और वर्तमान में होने वाली सभी नर्वप्रवर्तन व नवाचार की धुरी एकमात्र इंटरनेट है। क्योंकि समान्यता कोई भी तकनीक परिवर्तन इंटरनेट को ध्यान में रखकर एवं उसी के साथ किया जा पाना संभव हो पाता है।

इंटरनेट एवं इम्फरमेंशन टैक्नोलॉजी ने व्यवसाय तथा समाज को पूरी तरह से बदलकर रख दिया है। आज ग्राहक को केवल अच्छी किस्म एवं अच्छी सेवाएं ही नही चाहिए बल्कि उसके साथ–साथ ये सुविधाएं बहुत शीघ्र एवं नवीन तकनीक वाली होनी चाहिए। इस तरह ग्राहकों की महत्वाकांक्षा बढने से बाजार में प्रतियोगिता भी बढ़ गई है। और व्यवसाय को उन प्रतियोगिता में खरे उतरने के लिए नित नये–नये प्रयोग, नवाचार एवं तकनीक को और अधिक बेहतर करना पड़ रहा है।

वित्तीय क्षेत्र भारत के आर्थिक विकास को तीव्र करने के लिए बैंक अपनी एक अति–महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। वित्तीय क्षेत्र में बैंकिग संस्थाओं की अग्रणी भूमिका है। जो कि व्यवसाय एवं समाज की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए मुद्रा की पूर्ति एवं हस्तांतरण हेतु अत्यंत महत्वपूर्ण सुविधा प्रदान कराता है। एक सशक्त एवं अग्रणी बैंक पर देश के आर्थिक विकास की गति को तेज करने की एक महत्वपूर्ण भूमिका होती है। डिजिटलाईजेशन के माध्यम से बैंक अपनी भूमिका का निर्वाह बेहतर ढंग से कर रहा है, और नित नये आयाम स्थापित कर रहा है।

भारतीय बैंकिग प्रणाली में 80 के दशक के उत्तरार्ध में बैंकों में इनफारमेशन टैक्नॉलॉजी का प्रार्दुभाव हुआ। परंतु वर्तमान समय में इन्फारमेंशन

टैक्नालॉजी का तीव्र और बेहतर विकास हुआ है जिससे बैंक व ग्राहकों के साथ–साथ संपूर्ण अर्थव्यवस्था को अभूतपूर्व फायदा हुआ है। वर्तमान बैंकिंग व्यवस्था लेने–देन अब न केवल बैंकिग शाखा तक सीमित नही है अपितु अब यह स्मार्टफोन, कम्प्यूटर, तक विस्तृत हो गया है।

अध्ययन का उद्देश्य

इस अध्ययन का उद्देश्य डिजिटल बैंकिग का वर्तमान परिदृश्य, सम्भावनाओं एवं चुनौतियों का मूल्याकंन करना है।

1. डिजटलाईजेशन से बैकिंग व्यवसाय में होने वाले परिवर्तनो का अध्ययन।
2. डिजटलाईजेशन से भविष्य की सम्भावनाओं का अध्ययन।
3. डिजटलाईजेशन से होने वाली चुनौतियों का अध्ययन।

आंकडों का संग्रहण एवं विश्लेषण द्वितीयक समंकों के द्वारापत्र–पत्रिकाओं, समाचार पत्रों, एवं वेबसाइड से संग्रहित किया गया है।

डिजिटल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग को ऑनलाईन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, वर्चुवल बैंकिंग या ई–बैंकिंग के नाम से जाना जाता है। इस व्यवस्था के अंर्तगत अधिकांश बैंकिंग लेन–देन जैसे–धन का हस्तांतरण, ऋणो का भुगतान, ब्याज का भुगतान, ई.एम.आई. द्वारा भुगतान, एवं अनेक प्रकार के बिलो का भुगतान एवं ई–कॉमर्स आदि का बिना बैंक शाखा गये हुए हो जाता है। बैंको के द्वारा ई.एम.आई. नेट बैंकिंग, धन का हस्तातंरण, एस.एम.एस. बैंकिंग, मोबाईल बैंकिंग, ऑनलाईन शॉपिंग, बिलो का भुगतान, यातायात टिकट बुकिंग की सुविधाऍ डिजिटल बैंकिग के माध्यम से प्राप्त होती है।

डिजिटल बैंकिंग का महत्व या उपयोगिता

भारतीय बैंकिग सेक्टर

परम्परागत बैंकिंग संरचना में बैंकिंग संबंधी सभी कार्य बैंक में जाकर व्यक्तिगत रूप से कराना पड़ता था। एवं उस समय बैंकिंग कार्यो के निश्चित संसाधन व निश्चित समय था। इन सभी कारणों से बैंकिंग में नवप्रवर्तन की आवश्यकता हुई। परम्परागत बैंकिग सिस्टम में बैंकिंग लेन–देन की रिकार्डिग मैनुअल आधार पर की जाती थी और बैंको को जमा तथा ऋण संबंधी सभी कार्य पारंपरिक आधार पर करने होते थे जिसमें कार्य एवं समय की सीमितता होती थी। सूचना प्रौद्योगिकी के आगमन के साथ 1980 के दशक के उत्तरार्ध में कम्प्यूटरीकरण की आवश्यकता बैंकिंग क्षेत्र में महसूस की जाने लगी। ग्राहक सेवा, बुक कीपिंग, एम.आई.एस रिपोटिंग में सुधार हेतु 1998 में डॉ. सी. रंगराजन की अध्यक्षता में कम्प्यूटरीकरण मार्ग प्रशस्त करने हेतु रोडमैंप तैयार किया गया। वर्ष 1991 में नई आर्थिक नीति की शुरूआत ने पूरे बैंकिंग परिदृश्य को बदल दिया एवं नई और उन्नत तकनीकों का प्रयोग प्रारंभ हो गया। जिसके अंतर्गत क्रमानुसार नवप्रवर्तन किये गये।

ए.टी.एम

ग्राहको को आहरण करने, धन का हस्तांतरण करने एवं जमा करने हेतु ऑटोमेटिक टेलर मशीन का प्रारंभ हुआ जो ग्राहको कों समय सीमा एवं बैंक शाखा तक आने जाने से मुक्ति प्रदान की एवं समय, स्थान आदि की बैंकिग कार्यो हेतु स्वतंत्रता प्रदान की।

कोर बैंकिग

बैंकिंग सिस्टम के अंतर्गत कोर बैंकिंग प्रारंभ किया गया जिसके अंतर्गत ग्राहको को अपनी शाखा पर निर्भरता को कम किया गया। एवं ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी की शाखा में जाकर अपनी सभी बैंकिंग संबंधी कार्यो को कर सकते हैं।

डिजिटल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग से तात्पर्य डिजिटल तरीके से अर्थात बैक द्वारा दिये गये डेविड कार्ड, क्रेडिट कार्ड, नेटबैकिंग और मोबाईल बैंकिंग के द्वारा लेनदेन किया जा सकता है। डिजिटल लेन–देनसे धनराशि का हस्तांतरण, जोखिम से सुरक्षा, और समय की बचत करने में सहायक होता है। साथ ही साथ डिजिटल लेन–देन से आकर्षक छूट तथा विभिन्न ऑफर भी कम्पनियों एवं बैंकों के द्वारा प्रदान किये जातें है।

नेट बैंकिग

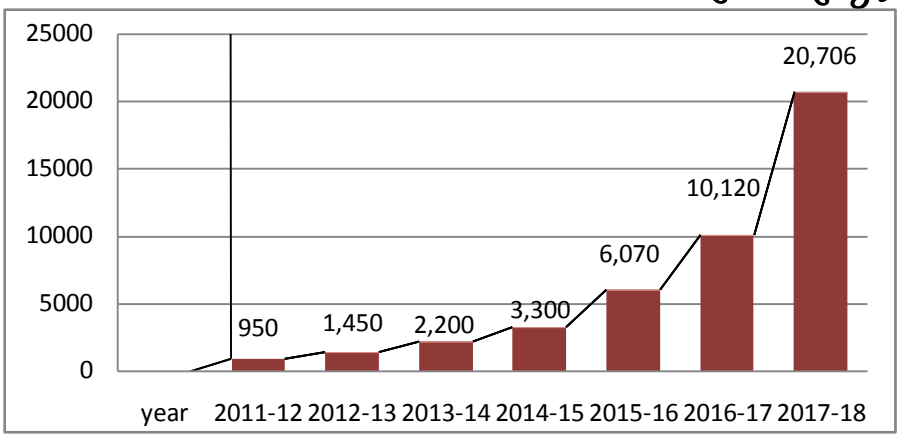
नेट बैंकिग बैंकिग का वो तरीका है जिससे ग्राहक घर बैठे कम्प्यूटर और इंटरनेट के माध्यम से विभिन्न बैकिंग सुविधाओं का लाभ प्राप्त कर सकता है नेट बैंकिग के माध्यम से विभिन्न प्रकार के भुगतान, ऑनलाईन क्रय, फंड का हस्तांतरण आदि सुविधाजनक तरीके से एवं सुरक्षित तौर पर किया जा सकता है।

मोबाईल बैंकिग

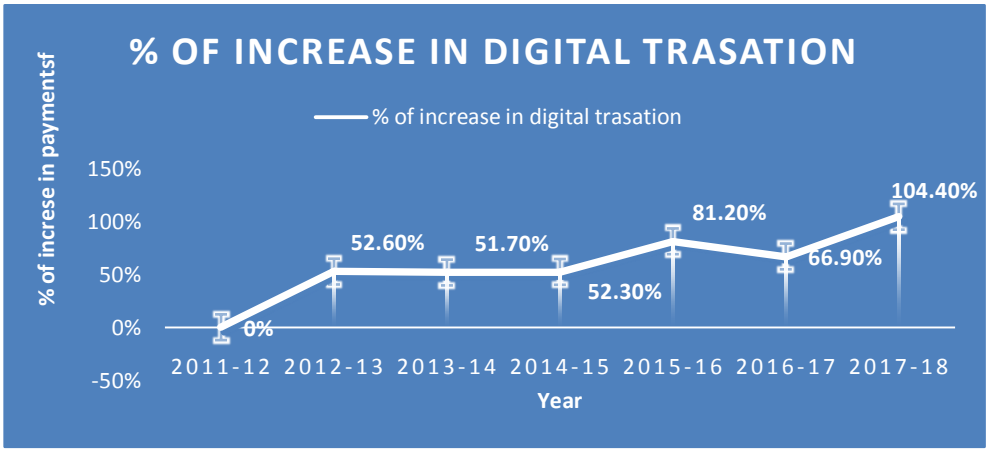
नेटबैंकिग में कम्प्यूटर की अनिवार्यता एवं सीमितता के कारण मोबाईल बैंकिग की आवश्यकता हुई वर्तमान में मोबाईल की उच्च तकनीक के कारण उसके उपभोक्ता बहुत बड़ी मात्रा में विद्यमान हैं। मोबाईल बैंकिग की मदद से बैंकिंग सेवाएं हमारें हाथों में आ गईं है। नेट बैंकिंग के सभी कार्य अधिक सुविधानुसार एवं कही भी किसी भी समय उपभोक्ता कर सकता है।

डिजिटल लेन–देनों में वार्षिक वृद्धि

Year	Digital Transitions (In Cr.)	% of Increase in Digital Transition
2011-12	950	-
2012-13	1,450	52.60%
2013-14	2,200	51.70%
2014-15	3,300	52.30%
2015-16	6,070	81.20%
2016-17	10,120	66.90%
2017-18	20,706	104.40%



Year	% of Increase in Digital Transition
2011-12	--
2012-13	52.60%
2013-14	51.70%
2014-15	52.30%
2015-16	81.20%
2016-17	66.90%
2017-18	104.40%



भारतवर्ष में डिजिटल लेन देन में विगत कई वर्षो में अभूतपूर्व वृद्धि दर्ज की गई है, व वर्ष 2011–12 में जहॉ 950 करोड़ लेन–देन थे जो कि वर्ष 2013–14 में 2,200 करोड, वर्ष 2016–17 में 10,120 करोड़ और वर्ष 2017–18 में बढकर 20,706 करोड हो गये। यह वृद्धि प्रतिवर्ष प्रतिशत के आधार पर वर्ष 2012–13 में 52.6%,वर्ष 2014–15 में 52.30%, वर्ष 2015–16 में 81.2%, और वर्ष 2017–18 में 104.40% हो गई। इस तरह यह कहा जा सकता है कि देश में जन–धन योजना, डिजिटल इंडिया एवं प्रमुखतः नोटबंदी के कारण डिजिटल लेन देनों में प्रतिवर्ष वृद्धि दर्ज की गई है। डिजिटल लेन देनो से होने वाले लाभों एवं विभिन्न तरह की समय व अन्य बचतों के कारण ग्राहकों का डिजिटल लेन देनों के प्रति रुझान प्रति वर्ष बढ़ता जा रहा है।

डिजिटल बैंकिंग से सम्भावनाएं

भारत जन–धन योजना एवं नोटबंदी के पश्चात डिजिटल लेन देन कैशलेश अर्थव्यवस्था के परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। वर्तमान में भारत की जनसंख्या का कुछ प्रतिशत हिस्सा ही कर का भुगतान करता है। यदि बैंकिंग प्रणाली, कर प्रणाली एवं तकनीक में सुधार होता है। तो इससे देश की अर्थव्यवस्था में सुदृढ़ता आती है। एवं भ्रष्टाचार, मुद्रा का दुरुपयोग जैसी कुरीतियों में भी कमी आएगी। डिजिटलाईजेशन को बढावा देने के लिये वर्तमान सरकार ने कई ठोस कदम उठाए है। जिसके अंतर्गत खरीद छूट, बीमा प्रीमियम तथा सेवा कर में छूट आदि शामिल है। साथ ही साथ भीम एप और यू. एस. डी. जैसे डिजिटल भुगतान के माध्यमों की शुरुआत की गई। डिजिटल भुगतान को बढावा देने के लिऐ देश में लगभग 78 करोड़ डेबिट कार्डो एवं लगभग 40 करोड़ बैंक खातों को आधार से जोड़ा जा चुका है। इस तरह उपभोक्ताओं कों मोबाईल फोन या बिना मोबाईल के जरिये ए.ई. पी. एस. और पी. ओ. एस. समाधान की व्यवस्था की गई है। अर्थात अपने फिंगर प्रिट के माध्यम से भी किया जा सकता है। डिजिटल बैंकिंग से निम्नांकित सम्भावनाएं देखी जा रही है।

हर जगह भुगतान

डिजिटल बैंकिंग के द्वारा धनराशि का जमा व भुगतान ग्राहक को किसी भी शाखा या किसी भी शहर में हो पाना सम्भव हो सका है। इस तरह ग्राहक का समय व श्रम की बचत होती है साथ ही साथ गाहक को किसी एक बैंक या शाखा पर निर्भर नही रहना पड़ता है। वह अपने समयानुसार किसी भी बैंक या शाखा या कम्पयूटर के माध्यम से बैकिंग सम्बन्धी सभी कार्यो को करने के लिए स्वतंत्र होते हैं।

ओपन बैंकिंग का विस्तार

डिजिटल बैंकिंग के द्वारा बैंकिंग सम्बन्धी समस्त कार्यो के लिए ओपन बैकिंग का विस्तार किया गया है जिसके अंर्तगत ग्राहक को बैंकिंग सम्बन्धी समस्त कार्यो के लिए अपनी बैंक की शाखा पर या ए•टी•एम• पर पूरी तरह निर्भर ना होकर किसी भी बैंक की किसी भी शाखा पर या अपने कम्पयूटर या मोबाईल की सहायता से किया जा सकता है।

भुगतानों की प्रतिबद्वता

बैकिंग ग्राहकों को किसी भी तरह के भुगतान, फंड का हस्तांतरण, बिलों का भुगतान, ऑनलाईन क्रय आदि के भुगतान हेतु स्वतंत्रता है यह किसी भी तरह जैसे चैक द्वारा, नेट बैंकिंग द्धारा, मोबाईल बैंकिंग द्वारा या फिर किसी ऐप द्वारा किया जा सकता है।

प्रत्येक पक्ष की बचत

डिजिटल बैंकिंग के द्वारा धनराशि का जमा व भुगतान एवं अन्य सभी बैंकिंग सम्बन्धी कार्यों को करने में बैंकिंग शाखाओं की समय व श्रम की बचत, ग्राहकों के समय व श्रम की बचत एवं स्टेशनरी तथा विभिन्न तरह की बचत सम्भव हो पाती है।

डिजिटल बैंकिंग से चुनौतियाँ

साक्षरता प्रतिशत में कमी

भारत की जनसंख्या अधिकांश भाग ग्रामीण क्षेत्र का है। नेशनल सर्वेक्षण रिर्पोट के अनुसार ग्रामीण क्षेत्र में साक्षरता का प्रतिशत 29 प्रतिशत कम है। जिस कारण डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का पर्याप्त मात्रा में प्रयोग नही हो पा रहा है।

मूलभूत सुविधाओं में कमी

भारत में 96 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों में विद्युत की पूर्ति है परन्तु उसमें से लगभग 69 प्रतिशत घरों में ही विद्युत का कनेक्शन लिया गया है। डिजिटल बैंकिंग के लिए विद्युत एक प्रमुख एवं आधारभूत आवश्यकता है।

स्मार्ट फोंन का कम प्रयोग

भारत में वर्तमान में भी सभी उपभोक्ताओं द्वारा स्मार्ट फोंन का उपयोग नही किया जाता है, और स्मार्ट फोंन डिजिटल लेनदेन का सशक्त माध्यम है। जिसके कारण डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का पर्याप्त मात्रा में प्रयोग नही किया जा सकता है।

बैकिंग आदतों में सुधार

अधिकांशतः ग्रामीण जनसंख्या एवं कुछ शहरी जनसंख्या द्वारा अभी भी बैंकिंग कार्यो के लिए बैंकिंग शाखाओं पर पूर्णतः निर्भर है। उन्हें डिजिटल बैंकिंग के लिए जागरुकता की अत्यंत आवश्कता है।

नेटवर्क की समस्या

शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त मात्रा में नेटवर्क ना होने के कारण डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग या तो पर्याप्त मात्रा में नही हो पा रहा है या फिर बिल्कुल भी नही हो पा रहा है।

वित्तीय साक्षरता का अभाव

भारत में विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय लेन–देन नकद में करने का प्रचलन व्याप्त है। डिजिटल बैंकिंग (लेन–देन) में विश्वास कम होंने के कारण चित्तीय साक्षरता को अवगत कराने की आवश्यकता है।

नकद अर्थव्यवस्था

ग्रामीण भारत एवं कुछ शहरी जनसंख्या अपनी दैनिक आवश्कताओं को पूरा डिजिटल नकदी की तुलना में नकदी पर पूर्णतः निर्भर करता है।

निष्कर्ष

बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलाईजेशन नें क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिया है। जहॉ भारत में प्रत्येक क्षेत्रों को डिजिटलाईज्ड किया जा रहा है वहीं बैकों की सारी गतिविधियां लगभग डिजिटल हो गईं है। बैंक में पैसा जमा करना, निकालना, एफ. डी. करना, ऋण प्राप्त करना जैसी अनेकों सुविधाऐं अब आपके घर बैठे कर रहे है। आने वाले समय में डिजिटलाईजेशन से बैंकिंग व्यवस्था अनेकों आयामों को प्राप्त कर लेगी। इससे बैंकिंग कार्य प्रणाली सरल होने के साथ–साथ सस्ती भी होती जा रही हैं ग्रामीण क्षेत्रों में जहॉ इसका थोड़ा कम असर दिखाई देता है वहीं शहरी क्षेत्रों में लगभग शत–प्रतिशत बदलाव देखा जा रहा है। अतः हम कह सकतें हैं कि डिजिटलाईजेशन से हमारे देश को प्रत्येक क्षेत्र में उन्नति के रास्तें प्रबल होंगें।

सन्दर्भ ग्रंथ सूची

Digital India, https://en.wikipedia.org/wiki/digital india. Data accessed : 01/03/2017.

Economy of india.https:/en.wikipedia.org/wiki/ economy of india. Data accessed : 01/03/2017

Niti aayog : statistics

Pathik, "9challenges in implementing Digital India".http://www.icytales.com/7-challenges-implementing –digital-india.

Shaik Shafuillah & TVV Gopala Krishna-Digital Indiathe future of India.International Research Journal of Computer Science (IRJCS) Issn :2393-98421 Issue 12 Volume 3 Dec.16.