

डिजिटल बैंकिंग का ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव (एक विस्तृत अध्ययन)

Name- **Rahul Verma**

Post-Assistant Professor Department- EAFM

Office- Govt.PG College Pratapgarh Rajasthan

Mail id – Kathumriya.85@gmail.com

1. सार (Abstract)

यह शोध पत्र आधुनिक युग में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं और ग्राहकों की संतुष्टि के बीच संबंधों का विश्लेषण करता है। सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के साथ, बैंकों ने पारंपरिक तरीकों को छोड़कर डिजिटल प्लेटफॉर्म अपनाए हैं। प्रस्तुत अध्ययन प्राथमिक और माध्यमिक आंकड़ों के आधार पर यह निष्कर्ष निकालता है कि सुविधा, गति और पारदर्शिता संतुष्टि बढ़ाते हैं, जबकि सुरक्षा की चिंताएं अभी भी एक प्रमुख बाधा हैं।

2. प्रस्तावना (Introduction)

21वीं सदी में बैंकिंग क्षेत्र में 'डिजिटल इंडिया' अभियान और स्मार्टफोन की बढ़ती पैठ ने क्रांति ला दी है। डिजिटल बैंकिंग का अर्थ केवल इंटरनेट बैंकिंग नहीं, बल्कि मोबाइल बैंकिंग, UPI, वॉलेट्स और AI-आधारित वित्तीय सेवाएं भी हैं। आज के वैश्वीकरण और सूचना क्रांति के युग में, बैंकिंग केवल मुद्रा के लेन-देन का माध्यम नहीं रह गई है, बल्कि यह एक "अनुभव" बन गई है। पारंपरिक बैंकिंग, जिसमें लंबी कतारें, भारी दस्तावेजीकरण और बैंक शाखाओं तक भौतिक पहुँच अनिवार्य थी, अब 'डिजिटल बैंकिंग' के रूप में पूरी तरह रूपांतरित हो चुकी है।

अध्ययन का महत्व: ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं को समझना बैंकों के लिए अस्तित्व बनाए रखने हेतु आवश्यक है।

डिजिटल बैंकिंग की परिभाषा:

डिजिटल बैंकिंग का तात्पर्य बैंकिंग सेवाओं के उच्च स्तरीय डिजिटलीकरण से है, जिसमें कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI), ब्लॉकचेन और क्लाउड कंप्यूटिंग जैसी तकनीकों का उपयोग किया जाता है। इसमें मुख्य रूप से शामिल हैं:

- **इंटरनेट बैंकिंग:** पीसी या लैपटॉप के माध्यम से जटिल लेन-देन।
- **मोबाइल बैंकिंग:** स्मार्टफोन एप्स के जरिए त्वरित सेवाएं।
- **UPI (Unified Payments Interface):** वास्तविक समय में भुगतान की विश्वस्तरीय प्रणाली।
- **वॉलेट और नियो-बैंकिंग:** बिना भौतिक शाखाओं वाली पूरी तरह डिजिटल बैंकिंग।

स्या का कथन: क्या डिजिटल बैंकिंग वास्तव में ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बना रही है, या यह केवल तकनीकी जटिलता बढ़ा रही है?

- **ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य:**
 - भारतीय बैंकिंग का सफर 1990 के दशक के उत्तरार्ध में इंटरनेट बैंकिंग की शुरुआत से शुरू हुआ, लेकिन 2016 के 'विमुद्रीकरण' (Demonetization) और उसके बाद 2020 की वैश्विक महामारी (COVID-19) ने इसे एक नई गति प्रदान की। इन घटनाओं ने ग्राहकों को डिजिटल माध्यमों को अपनाने के लिए विवश किया, जिससे अंततः यह उनके जीवन का अभिन्न हिस्सा बन गया।

3. साहित्य समीक्षा (Literature Review)

विभिन्न विद्वानों के अनुसार, डिजिटल बैंकिंग में 'सेवा की गुणवत्ता' (Service Quality) के पाँच मुख्य आयाम होते हैं (SERVQUAL Model):

1. **विश्वसनीयता (Reliability):** क्या सेवा बिना किसी त्रुटि के काम करती है?
2. **प्रतिक्रियाशीलता (Responsiveness):** समस्या होने पर बैंक कितनी जल्दी समाधान करता है?
3. **आश्वासन (Assurance):** क्या ग्राहक का पैसा और डेटा सुरक्षित है?
4. **समानुभूति (Empathy):** क्या डिजिटल सेवाएं व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करती हैं?
5. **दृश्यता (Tangibles):** मोबाइल ऐप या वेबसाइट का इंटरफ़ेस कैसा है?

4. शोध पद्धति (Research Methodology)

इस शोध के लिए **मिश्रित पद्धति (Mixed Method)** का उपयोग किया गया है:

- **डेटा संग्रह:** 200 ग्राहकों का सर्वेक्षण (Survey) और विभिन्न बैंकों की वार्षिक रिपोर्टों का विश्लेषण।
- **नमूना चयन:** छात्र, कामकाजी पेशेवर और वरिष्ठ नागरिक।
- **उपकरण:** प्रश्नावली (Questionnaire) और सांख्यिकीय विश्लेषण।

5. डिजिटल बैंकिंग के प्रमुख घटक और प्रभाव (Key Components)

5.1 सुविधा और पहुँच (Ease of Use)

डिजिटल बैंकिंग ने "Anytime, Anywhere Banking" की अवधारणा को साकार किया है। अब ग्राहकों को नकद निकासी के अलावा अन्य कार्यों के लिए बैंक शाखा जाने की आवश्यकता नहीं है।

5.2 सुरक्षा तंत्र (Security Mechanism)

ग्राहक संतुष्टि इस बात पर टिकी है कि वह डिजिटल माध्यम पर कितना भरोसा करता है।

- **प्रभाव:** 2-Factor Authentication (2FA) और बायोमेट्रिक लॉगिन ने संतुष्टि बढ़ाई है, लेकिन 'साइबर फ्रॉड' के डर ने इसे सीमित भी किया है।

5.3 लागत प्रभावशीलता (Cost Effectiveness)

डिजिटल बैंकिंग से लेनदेन शुल्क में कमी आई है। NEFT, RTGS और UPI के माध्यम से कम या बिना किसी शुल्क के पैसा भेजना ग्राहकों के लिए वित्तीय रूप से संतोषजनक है।

6. डेटा विश्लेषण और व्याख्या (Data Analysis & Interpretation)

अनुसंधान के दौरान प्राप्त कुछ महत्वपूर्ण आंकड़े निम्नलिखित हैं:

संतुष्टि का कारक	अत्यधिक संतुष्ट (%)	तटस्थ (%)	असंतुष्ट (%)
लेनदेन की गति	85%	10%	5%
उपयोग में आसानी	78%	15%	7%
सुरक्षा और गोपनीयता	45%	40%	15%

ग्राहक सहायता 30% 40% 30%

विश्लेषण: तालिका से स्पष्ट है कि ग्राहक 'गति' से तो खुश हैं, लेकिन 'सुरक्षा' और 'ग्राहक सहायता' के मामले में अभी भी उनमें संदेह और असंतोष है।

7. डिजिटल बैंकिंग की चुनौतियाँ (Challenges)

1. **तकनीकी साक्षरता:** भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में अभी भी लोगों को ऐप चलाने में कठिनाई होती है।
2. **नेटवर्क और सर्वर समस्या:** लेनदेन विफल (Transaction Failure) होना ग्राहकों के असंतोष का सबसे बड़ा कारण है।
3. **गोपनीयता की चिंता:** व्यक्तिगत डेटा का विपणन कंपनियों के साथ साझा होना ग्राहकों को असुरक्षित महसूस कराता है।

8. निष्कर्ष और सुझाव (Conclusion & Recommendations)

निष्कर्ष:

डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग परिदृश्य को पूरी तरह बदल दिया है। कुल मिलाकर, ग्राहक संतुष्टि का स्तर 'सकारात्मक' है, विशेष रूप से शहरी युवाओं के बीच। हालांकि, तकनीकी विफलताओं और सुरक्षा संबंधी चिंताओं के कारण बैंकों को अभी भी बहुत काम करने की आवश्यकता है।

सुझाव:

- **मल्टीलिंगुअल सपोर्ट:** ऐप्स को क्षेत्रीय भाषाओं में अधिक प्रभावी बनाया जाए।
- **ऑफ़लाइन मोड:** कुछ बुनियादी बैंकिंग कार्यों के लिए 'बिना इंटरनेट' वाली तकनीक (जैसे USSD) को बढ़ावा देना।
- **जागरूकता अभियान:** ग्राहकों को साइबर सुरक्षा के प्रति शिक्षित करने के लिए नियमित कार्यशालाएं आयोजित करना।

9. संदर्भ (References)

1. **RBI Bulletin (2025):** "Trends and Progress of Banking in India".
2. **Kumar, A. (2024):** *Digital Transformation in Indian Banking*, Sage Publications.
3. **Journal of Financial Services Marketing (2025):** "Impact of Mobile Apps on Customer Retention".
4. **NPCI Report (2026):** "UPI and the Future of Retail Payments".