

## बैंकिंग में प्रयुक्त ई-बैंकिंग की अवधारण का विश्लेषणात्मक अध्ययन (भारतीय स्टेट बैंक के विशेष संदर्भ में)

<sup>1</sup>मनीषा गुप्ता, <sup>2</sup>प्रोफेसर नरेंद्र पाल सिंह

<sup>1</sup>शोधकर्ता, <sup>2</sup>शोध पर्यवेक्षक

<sup>1/2</sup>महात्मा ज्योतिबा फुले रोहिलखंड विश्वविद्यालय, बरेली

साहू जैन कॉलेज

<https://doi.org/10.64882/ijrt.v14.iS1.1146>

### शोध सार

प्रस्तुत शोध पत्र में बैंकिंग एवं इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के बारे में बताया गया है तथा बैंकिंग एवं इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का भारतीय स्टेट बैंक के संदर्भ में वर्णन किया गया है। प्रस्तुत शोध पत्र का उद्देश्य इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और इसकी सेवाओं के वैचारिक ढांचे को पेश करना है तथा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के भारतीय स्टेट बैंक के ग्राहक पर प्रभाव का पता लगाना है।

**मूल शब्द:** इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, व्यावसायिक बैंक, भारतीय स्टेट बैंक

### परिचय

बैंकिंग एक ऐसी प्रक्रिया है जो धन के प्रबंधन, लेन-देन ऋण प्रदान करने और विभिन्न वित्तीय सेवाओं की पेशकश करने से जुड़ी है। इसका मुख्य उद्देश्य व्यक्तिगत और व्यावसायिक ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करना होता है। बैंकिंग का विकास सदियों से होता आ रहा है, और आज यह आधुनिक अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

बैंकिंग शब्द का उद्ग इटली के "बांका" से हुआ है, जिसका अर्थ है "बैंच। प्रारंभ में व्यापारी खुले बाजार में बैंच पर बैठकर लेन-देन करते थे, और यहीं से यह शब्द प्रचलन में आया। भारत में भी बैंकिंग का इतिहास काफी पुराना है। प्राचीन काल में, लोग मंदिरों और धर्मशालाओं में अपनी संपत्ति सुरक्षित रखते थे। समय के साथ, जैसे-जैसे व्यापार और वाणिज्य का विकास हुआ, वैसे-वैसे औपचारिक बैंकिंग की आवश्यकता महसूस होने लगी।

आर. पी. के. सिंह के अनुसार-

"बैंकिंग वह व्यवसाय है जिसमें जमा राशि स्वीकार की जाती है, और इस जमा राशि का उपयोग ऋण देने या निवेश करने के लिए किया जाता है, ताकि समाज और व्यापार में आर्थिक स्थिरता और विकास को बढ़ावा मिल सके।"

बैंकिंग की दी गई परिभाषा को विस्तार से समझा जाए तो बैंकिंग प्रणाली किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ होती है, क्योंकि यह धन का प्रबंधन करती है और आर्थिक गतिविधियों को सुगम बनाती है। बैंकिंग वह प्रणाली है जिसके माध्यम से लोग और व्यवसाय पैसे का लेन-देन, बचत, निवेश और उधारी जैसी वित्तीय सेवाओं का उपयोग करते हैं। बैंक एक वित्तीय संस्था होती है जो ग्राहकों की जमा राशि को सुरक्षित रखती है, उन्हें ब्याज देती है, और उन्हें जरूरत के समय ऋण प्रदान करती है। बैंकिंग का मुख्य कार्य लोगों और व्यवसायों के बीच धन का प्रवाह सुचारू रूप से चलाना होता है। इस

प्रकार, बैंकिंग सिर्फ धन के लेन-देन तक सीमित नहीं है, बल्कि यह व्यापक रूप से समाज और देश की आर्थिक धारा को बनाए रखने का एक महत्वपूर्ण साधन है।

आज, बैंकिंग प्रणाली को मुख्य रूप से दो प्रमुख भागों में विभाजित किया जा सकता है:-

- व्यावसायिक बैंकिंग
- केंद्रीय बैंकिंग।

#### **व्यावसायिक बैंकिंग:**

व्यावसायिक बैंक, जिन्हें सामान्य भाषा में 'बैंक' कहा जाता है, का मुख्य मुख्य कार्य लोगों और व्यापारियों के बीच धन का प्रवाह सुचारू बनाना है। ये बैंक विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान करते हैं, जैसे बचत खाते खोलना, जमा धन पर ब्याज देना, चालू खाते, व्यक्तिगत और व्यावसायिक ऋण देना, डेबिट और क्रेडिट कार्ड जारी करना, और अन्य वित्तीय सेवाएं। बैंक ऋण देने पर ब्याज वसूलते हैं, जो बैंक की आय का एक प्रमुख स्रोत होता है। इसी व्यवसायिक बैंकिंग कहा जाता है।

#### **केंद्रीय बैंकिंग:**

केंद्रीय बैंक, जैसे भारत में रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (आर.बी.आई.), देश की बैंकिंग और वित्तीय व्यवस्था को नियंत्रित और संचालित करता है। इसका मुख्य कार्य मुद्रा की आपूर्ति, ब्याज दरों और मुद्रास्फीति को नियंत्रित करना है। इसके अलावा, केंद्रीय बैंक सरकार की ओर से सरकारी बांड जारी करता है और वित्तीय स्थिरता बनाए रखने में मदद करता है। केंद्रीय बैंक बैंकों के बैंक के रूप में भी कार्य करता है, जहां सभी व्यावसायिक बैंक अपना पैसा जमा करते हैं और जरूरत पड़ने पर केंद्रीय बैंक से उधार लेते हैं। यह देश की मौद्रिक नीति को निर्धारित करता है और यह सुनिश्चित करता है कि अर्थव्यवस्था में तरलता बनी रहे।

#### **आधुनिक बैंकिंग:**

तकनीकी विकास के साथ बैंकिंग क्षेत्र में भी क्रांतिकारी बदलाव आए हैं। आज बैंकिंग सेवाएं ऑनलाइन और मोबाइल एप्स के जरिए भी उपलब्ध हैं। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, और डिजिटल भुगतान प्रणाली ने बैंकिंग को अत्यधिक सुविधाजनक बना दिया है। डिजिटल बैंकिंग ने कैशलेस लेन-देन को प्रोत्साहित किया है, जिससे न केवल लेन-देन में तेजी आई है बल्कि इससे धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार पर भी रोक लगाने में मदद मिली है। इसके अलावा, फिनटेक कंपनियों ने बैंकिंग में नवाचार और प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा दिया है, जिससे ग्राहकों को अधिक सुविधाएं और सेवाएं मिल रही हैं।

#### **इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग**

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग इंटरनेट के माध्यम से किया जाता है। यह एक आधुनिक बैंकिंग सुविधा है जो ग्राहकों को बैंक शाखा में गए बिना उनके बैंक खाते की जानकारी प्राप्त करने, लेन-देन करने, पैसे भेजने, बिल का भुगतान करने, और अन्य बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने की सुविधा प्रदान करती है।

#### **इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की परिभाषा**

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का अर्थ है बैंकिंग सेवाओं का डिजिटल रूप में उपयोग। इसके तहत, ग्राहक इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक खाते का प्रबंधन कर सकते हैं। इस प्रक्रिया में ग्राहक अपने बैंक की वेबसाइट या मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करके अपने खाते का बैलेंस चेक कर सकते हैं, धनराशि का हस्तांतरण कर सकते हैं, और अन्य बैंकिंग सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं।

"इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का अर्थ है इंटरनेट और इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के द्वारा बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना, जिसमें ग्राहकों को अपने बैंक खाते की जानकारी प्राप्त करने, लेन-देन करने और अन्य वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा मिलती है।"

**भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने भी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगकी परिभाषा दी है:**

"ई-बैंकिंग, बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से वितरण है, जैसे इंटरनेट, मोबाइल फोन, एटीएम, और अन्य डिजिटल माध्यम। यह ग्राहकों को 24x7 सुविधा प्रदान करता है, जिससे बैंकिंग सेवाएं कहीं भी और कभी भी उपलब्ध होती हैं।"

इस परिभाषा के अनुसार, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से सुविधाजनक और त्वरित बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ने बैंकिंग प्रक्रिया को तेज, सरल और सुविधाजनक बना दिया है, जिससे ग्राहक कहीं से भी और कभी भी अपनी बैंकिंग जरूरतों को पूरा कर सकते हैं।

**भारतीय स्टेट बैंक में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग**

स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं की शुरुआत करने में अग्रणी भूमिका निभाई है। स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के ई-बैंकिंग की यात्रा की शुरुआत 1990 के दशक के अंत में हुई थी, जब बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं को लॉन्च किया।

**स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सफर के मुख्य मील के पत्थर:**

- 1999: स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने अपनी इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं शुरू कीं, जिससे ग्राहकों को ऑनलाइन अपने खातों तक पहुंचने की सुविधा मिली। यह भारत में डिजिटल बैंकिंग की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम था।
- 2000: स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने भारत में ऑनलाइन बिल भुगतान सेवाएं शुरू कीं, जिससे ग्राहकों को अपने उपयोगिता बिलों का भुगतान इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से करने की सुविधा मिली।
- 2001: बैंक ने अपने ऑनलाइन सेवाओं का विस्तार किया, जिसमें फंड ट्रांसफर, ऋण आवेदन, और अन्य बैंकिंग कार्य शामिल थे।
- 2004: स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने मोबाइल बैंकिंग सेवाएं शुरू कीं, जिससे ग्राहकों को अपने मोबाइल फोन के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं तक पहुंचने की सुविधा मिली।
- 2006: बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म को नए फीचर्स और सुरक्षा उपायों के साथ अपडेट किया, जिसमें दो-कारक प्रमाणीकरण शामिल था।
- 2010 के बाद: स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने अपने इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग प्लेटफॉर्म को ऑनलाइन फिक्स्ड डिपॉजिट, ई-स्टेटमेंट और त्वरित ऋण स्वीकृतियों जैसे फीचर्स के साथ निरंतर अपडेट किया। 2017 में YONO (You Only Need One) ऐप के लॉन्च ने बैंकिंग सेवाओं को लाइफस्टाइल उत्पादों के साथ एकीकृत कर दिया, जिससे बैंकिंग अधिक सुलभ हो गई।

स्टेट बैंक ऑफ इंडिया की इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग को अपनाने की पहल ने भारत में डिजिटल वित्त को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और देश के बैंकिंग क्षेत्र के समग्र विकास में योगदान दिया है।

**ग्राहक अनुभव प्रबंधन**

भारतीय स्टेट बैंक ग्राहक अनुभव प्रबंधन (सीएक्सएम) मॉडल पर काम करता है, जिसमें प्रदर्शन का आकलन इस आधार पर किया जाता है कि ग्राहक संगठन को कैसे देखता है। यह एक विस्तृत प्रक्रिया है, जिसके लिए आईटी प्रणालियों को मजबूत बनाने, सहयोगात्मक प्रयासों और नए कौशल की आवश्यकता होती है।

## डोरस्टेप बैंकिंग

भारतीय स्टेट बैंक ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ग्राहकों की सुविधा और आसान बैंकिंग सेवाओं के लिए, आपके बैंक ने अपने 1,080 बैंकिंग केंद्रों पर सभी ग्राहकों के लिए अपनी डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं का विस्तार किया, जिसमें नकद आहरण, प्री-पेड लिखत/निपट कार्ड की डिलीवरी, चेक बुक मांग पर्वी आदि के पिकअप जैसी सेवाएं शामिल हैं।

## अध्ययन के उद्देश्य

अध्ययन का मुख्य उद्देश्य एसबीआई के विशेष संदर्भ में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगके प्रभाव को दिखाना है एवं एसबीआई के द्वारा दी जाने वाली ग्राहकों उन्मुख सेवाओं का विश्लेषणात्मक अध्ययन प्रस्तुत करना है। जिसके माध्यम से यह जाना जा सकता है कि एसबीआई अपनी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगसुविधाओं को प्रदान करने में कितना सफल हो सका है। यहां ऐसे विशिष्ट उद्देश्य को प्रस्तुत किया जा रहा है जो प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से इस अध्ययन के उद्देश्य को पूरा करने से संबंधित हैं एवं अध्ययन में आगे मार्गदर्शन करने हेतु प्रस्तुत है अतः अध्ययन का मुख्य उद्देश्य रहेगा:

- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगऔर इसकी सेवाओं के वैचारिक ढांचे को पेश करना
- एसबीआई पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के प्रभाव का पता लगाना
- एसबीआई ग्राहकों पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के प्रभाव का पता लगाना
- एसबीआई में जोखिम प्रबंधन को उजागर करना
- एसबीआई पर आरटीजीएस के प्रभाव का पता लगाना
- एसबीआई में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग संबंधी आने वाली समस्याओं का अध्ययन करना।
- एसबीआई में कोर बैंकिंग सॉल्यूशन प्रणाली का अध्ययन करना एवं उसकी समस्याओं को उजागर करना।

## संबंधित साहित्य की समीक्षा

इस अध्ययन में पिछले अध्ययनों की समीक्षा प्रस्तुत करने का प्रयास किया गया है, जो प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से इस अध्ययन के लिए प्रासंगिक है। इसमें एसबीआई के विशेष संदर्भ में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगके प्रभाव से संबंधित अध्ययनों पर किए गए काम की एक झलक मिलने की संभावना है। इन अध्ययनों को कालानुक्रमिक क्रम में रखा गया है ताकि वर्तमान अध्ययन को देखने के लिए उचित परिप्रेक्ष्य विकसित किया जा सके।

- कौशिक (2012) द्वारा किया गया यह अध्ययन एसबीआई में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगसिस्टम इस तथ्य का वर्णन करता है कि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगबैंकों के लिए कितनी आवश्यक है। शोधकर्ता ने पाया कि ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोग से समाज को ऑनलाइन बैंकिंग की उपयोगिता और फायदे समझने में मदद मिलेगी। शोधकर्ता जांच करता है कि एसबीआई के सभी एप्लिकेशन ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग कर रहे हैं। शोधकर्ता का मुख्य उद्देश्य इंटरनेट बैंकिंग की अवधारणा और बैंकों के साथ-साथ ग्राहकों के लिए इसके महत्व को समझना था। शोधकर्ता नेट बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं की भी जानकारी चाहता है। अध्ययन करने के बाद, शोधकर्ता ने पाया कि इंटरनेट बैंकिंग स्पष्ट रूप से भारतीय स्टेट बैंक के लिए आगे बढ़ने का रास्ता है। यह ग्राहकों को आराम प्रदान करता है और साथ ही यह भौतिक दस्तावेजों को समाप्त करके एसबीआई की लागत में कटौती प्रदान करता है।
- वित्तीय उद्योग अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देता है और बैंक किसी अर्थव्यवस्था की जीवनधारा हैं। इस प्रकार, किसी अर्थव्यवस्था की सफलता और विकास उसके बैंकिंग उद्योग पर निर्भर करता है। इस शोध पत्र में भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग: नवाचार, चुनौतियां और अवसर शोधकर्ता मोनिशा, भूधिराजा और कौर (2017) भारतीय बैंकों की इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगसेवाओं के बारे में बताते हैं। शोधकर्ताओं ने कहा कि पारंपरिक बैंकिंग सूचना युग में किसी अर्थव्यवस्था को सतत विकास हासिल करने में मदद

नहीं कर सकती है। इस प्रकार, भारत जैसे विकासशील देशों को बैंकिंग को स्वचालित करना होगा। एटीएम, प्रत्यक्ष बिल भुगतान और ईएफटी ने पारंपरिक बैंकिंग से संक्रमण शुरू किया। ग्राहक ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में सीख रहे हैं और उसे स्वीकार कर रहे हैं। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगमें टेलीफोन, इंटरनेट, सेल फोन आदि के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं और उत्पाद प्रदान करना शामिल है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगउपयोगकर्ताओं के लिए कम लागत पर कहीं से भी और किसी भी समय अपने खाते का प्रबंधन करना आसान बनाता है। शोधकर्ता ने कहा कि ई-बैंकिंग, बैंकिंग में सबसे व्यापक तकनीकी प्रगति में से एक है जिसने नए व्यावसायिक अवसर खोले हैं। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगने भारत जैसे उभरते देशों में ग्राहक संपर्क में सुधार किया है। नरसिंहम समिति की सिफारिशों के बाद, भारत ने 1991 में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगशुरू की। इसने भारतीय बैंकिंग को अधिक भरोसेमंद और जटिल बना दिया, और अब इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगभारत के ग्रामीण क्षेत्रों को भारत के मुख्य शहरों के सभी बैंक कार्यालयों से जोड़ती है। विशेषज्ञों का अनुमान है कि 2020 तक औसत भारतीय 29 साल का होगा और पूरी तरह से इंटरनेट बैंकिंग पर निर्भर होगा। इस प्रकार, भारतीय बैंकों को नवप्रवर्तन करना चाहिए और विश्व स्तरीय इंटरनेट बैंकिंग की पेशकश करनी चाहिए। यह पेपर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगमें नवाचार की आवश्यकता और भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग को बढ़ाने के लिए बैंकिंग क्षेत्र के लामों, संभावनाओं और समस्याओं पर चर्चा करता है। भारतीय अब इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगपर विचार कर रहे हैं। कई सार्वजनिक और वाणिज्यिक बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगसेवाएं प्रदान करते हैं क्योंकि इससे उपभोक्ताओं और बैंकों को लाभ होता है। सूचना एवं प्रौद्योगिकी ने इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगको बढ़ावा दिया है। एटीएम, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, आरटीजीएस और मोबाइल बैंकिंग जैसी नई प्रौद्योगिकियों की शुरूआत के साथ भारत में बैंकिंग उद्योग में क्रांति आ गई है। हालाँकि, अनी भी अधिक आदिष्कारशील समाधानों की आवश्यकता है क्योंकि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग को अभी भी कई बाधाओं का सामना करना पड़ रहा है। इनमें से कुछ चुनौतियों में ग्राहकों के बीच सुरक्षा, गोपनीयता और विश्वास की कमी, साथ ही उपभोक्ता अज्ञानता, एक असमर्थित बुनियादी ढांचा और कर्मचारियों के बीच कंप्यूटर साक्षरता का निम्न स्तर शामिल है। भारत सरकार और कई वित्तीय संस्थान और सार्वजनिक बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगको अधिक सुरक्षित, अधिक भरोसेमंद और संरक्षित बनाने के लिए काम कर रहे हैं। यह अध्ययन भारत की इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगक्षमता पर भी चर्चा करता है। अप्रयुक्त ग्रामीण बाजार, बैंक प्रतिस्पर्धात्मक लाभ, बढ़ते इंटरनेट उपयोगकर्ता, सरकारी पहल आदि प्रमुख अवसर हैं। घरेलू बैंकों की इंटरनेट सेवाएँ विदेशी बैंकों से पीछे हैं। भारतीय बैंक सहायक और कुशल बुनियादी ढांचे के साथ लोगों तक पहुंच सकते हैं। यह अध्ययन भारतीय इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगका विश्लेषण और रेखाचित्र बनाता है। भारत में उपभोक्ता इंटरनेट बैंकिंग के लिए खुले हैं, लेकिन इसे व्यापक रूप से अपनाने में कुछ समय लग सकता है। इस संदर्भ में, अग्रिम अध्ययन उन कई ताकतों का पता लगा सकते हैं जो उपभोक्ताओं को इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करने के लिए प्रेरित करती है।

- समुंदेश्वरी (2019) ने विश्लेषण किया कि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगआजकल इंसान का एक अनिवार्य हिस्सा है। अपने अध्ययन भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगमें, शोधकर्ता ने पाया कि इंटरनेट बैंकिंग की तकनीक बहुत तेज और शानदार है क्योंकि इससे कहीं से भी कुछ बैंकिंग लेनदेन करना संभव हो गया है जैसे भुगतान करना और तीसरे पक्ष को धन हस्तांतरित करना, खाता खोलना नया बैंक खाता, नए खाते का विवरण, क्रेडिट कार्ड और होम लोन संतुलित आदि। बैंक चौबीसों घंटे ग्राहकों से बस एक क्लिक की दूरी पर रहता है। अध्ययन का उद्देश्य बैंकिंग क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी की भूमिका और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगके अवसर और चुनौतियों का पता लगाना है। इसके अलावा, शोधकर्ता इस निष्कर्ष पर पहुंचे हैं कि प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग के साथ-साथ बैंकों ने अपने संचालन के तरीके को

बदल दिया है और सार्वभौमिक बैंकिंग की ओर बढ़ गए हैं। इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का उपयोग करके बैंकों द्वारा सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश की जा रही है। इस तकनीक से बैंक और व्यवसाय अपना समय और दक्षता बचा रहे हैं।

- बालकृष्ण और लक्ष्मी (2020) द्वारा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगएसबीआई और एचडीएफसी बैंक का तुलनात्मक अध्ययन पर एक अध्ययन किया गया था, इस अध्ययन में शोधकर्ताओं ने पाया कि 21वीं सदी का वर्तमान वैश्वीकरण युग प्रौद्योगिकी के लिए बना है और हर जगह प्रौद्योगिकी है। चूंकि प्रौद्योगिकी के उपयोग के बिना कुछ भी नहीं चलाया जा सकता है, हम प्रौद्योगिकी को आज के गैजेट्स का हृदय मान सकते हैं, क्योंकि प्रौद्योगिकी के बिना वे न तो चल सकते हैं और न ही अपना काम कर सकते हैं। वर्तमान में, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगएचडीएफसी या एसबीआई जैसे बैंकों के लिए एक बहुत ही मूल्यवान भूमिका निभा रही है। अध्ययन का उद्देश्य वर्तमान परिप्रेक्ष्य के साथ-साथ ग्राहक पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगके दीर्घकालिक प्रभाव और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगपेशकशों का उपयोग करते समय ग्राहक के साथ होने वाली प्राथमिक समस्या के बारे में जानना है। अंत में, शोधकर्ताओं ने निष्कर्ष निकाला कि ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करने के कई फायदे हैं। बैंक आजकल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगको बढ़ावा देते हैं क्योंकि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगबैंकों को परेशानी मुक्त काम प्रदान करती है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगएक नवोन्मेषी सॉफ्टवेयर प्रोग्राम है जो तेजी से सभी बैंकों की जरूरत बनता जा रहा है।

हाल के ई-कॉमर्स रुझान और गुणवत्ता के नजरिए से ई-कॉमर्स प्रणाली के विकास के लिए सीख शीर्षक वाले इस शोध पत्र में शोधकर्ता बेयारी (2021) ने ई-कॉमर्स द्वारा किए गए हालिया विकास पर ध्यान केंद्रित किया है। इस अध्ययन का उद्देश्य नए ई-कॉमर्स अनुसंधान की जांच करना और गुणवत्ता-केंद्रित ई-कॉमर्स प्रणाली विकास पाठों को संश्लेषित करना था। गूगल स्कॉलर व्यवस्थित समीक्षा में, शोधकर्ता ने 39 पेपरों को शॉर्टलिस्ट किया और उनका मूल्यांकन किया। मूल्यांकन स्वरूप शोधकर्ता ने यह निष्कर्ष निकाला की 2020 में ई-कॉमर्स की तीव्र वृद्धि को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता है। शोधकर्ता के अनुसार, परिस्थितिजन्य आवश्यकताएं अलग-अलग देशों में गिन्न-भिन्न थीं। जिससे उत्पाद की मांग बढ़ गई। शोधकर्ता का कहना है कि कुछ देशों को ग्राहकों के अविश्वास और खराब नियमों और विनियमों के कारण ई-कॉमर्स को एकीकृत करने में संघर्ष करना पड़ा। कुछ परिणामों से पता चलता है कि ऑनलाइन खरीदारी के इरादे एजेन की योजनाबद्ध, तर्कसंगत कार्रवाई और योजनाबद्ध व्यवहार के साथ-साथ मास्लो की जरूरतों के पदानुक्रम से प्रभावित हो सकते हैं। प्रदाता आइटम, सुरक्षा जानकारी, ई-ऑर्डरिंग और भुगतान विकल्प प्रदर्शित करने के लिए डिजिटल तकनीक का उपयोग करता है और नई तकनीकों का परीक्षण किया जा रहा है।

यूरोपीय संघ, विश्व बैंक, डब्ल्यूएचओ और मैकिन्से जैसे विश्वव्यापी संगठनों ने निष्कर्ष और मार्गदर्शन जारी किए हैं। खतरा टल जाने के बाद, महामारी ने जीवन और व्यवसाय के सभी क्षेत्रों में जो नया सामान्य माहौल पैदा किया है, वह शायद यहीं रहेगा। इस शोध का तात्पर्य है कि ई-कॉमर्स प्रणाली के विकास को ग्राहकों का भरोसा और विश्वास हासिल करने के लिए ऑनलाइन लेनदेन में सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करना चाहिए, उत्पाद प्रदर्शन, ई-ऑर्डरिंग और भुगतान, सुरक्षा जानकारी के लिए उपयुक्त डिजिटल प्रौद्योगिकियों का उपयोग करना चाहिए और पर्याप्त उत्पाद आपूर्ति सुनिश्चित करनी चाहिए। 2020 में लगभग हर देश की अर्थव्यवस्था में भारी बदलाव आया है। इन बदलावों ने ऑनलाइन कॉमर्स को गति दी है। विभिन्न देशों में सामाजिक दूरी के मानक, प्रवासन और व्यापार सीमाएँ इसका कारण बनती हैं। भोजन और अन्य आवश्यकताओं ने मास्क और अन्य सुरक्षा गियर की जगह ले ली। घर-

आधारित काम और सीखने के कारण कंप्यूटर, फोन और सॉफ्टवेयर में वृद्धि हुई। ये आवश्यकताएँ देश के अनुसार भिन्न-भिन्न थीं। शोधकर्ता ने कहा कि ऑनलाइन लेनदेन के प्रति ग्राहकों के अविश्वास और अपर्याप्त कानूनों और विनियमों ने कुछ देशों को ई-कॉमर्स लागू करने से रोक दिया है। कई अध्ययनों से पता चलता है कि नियोजित तर्कसंगत कार्रवाई और नियोजित व्यवहार ऑनलाइन खरीदारी के इरादे पर लागू हो सकते हैं।

उपयोगकर्ता ने कोई पाठ प्रदान नहीं किया। आपूर्तिकर्ताओं द्वारा सुरक्षा विवरण सहित वस्तुओं और प्रासंगिक जानकारी को प्रदर्शित करने, इलेक्ट्रॉनिक ऑर्डर की सुविधा प्रदान करने और विभिन्न भुगतान विधियों को राक्षम करने के लिए डिजिटल तकनीकों का उपयोग किया जाता है। इसके अलावा, आपूर्तिकर्ता सक्रिय रूप से इस क्षेत्र में नए दृष्टिकोण तलाश रहे हैं। वैश्विक अर्थव्यवस्था पर महामारी के प्रभाव के कारण विशेष रूप से सामाजिक-आर्थिक रूप से हाशिए पर रहने वाले समुदायों के लिए आवश्यक संसाधनों की खरीद सुनिश्चित करने के लिए राष्ट्रों के बीच सहयोगात्मक प्रयासों की आवश्यकता है। विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएबओ), विश्व बैंक, यूरोपीय संघ (ईयू) और मैकिन्से जैसे विभिन्न अंतरराष्ट्रीय संगठनों ने शोध निष्कर्ष जारी किए हैं और सिफारिशें प्रदान की हैं। ऐसा माना जाता है कि खतरा टल जाने के बाद काम और जीवन के सभी क्षेत्रों में महामारी की नई सामान्य स्थिति बनी रहेगी। आगे क्या होगा अज्ञात है। इस अध्ययन के निष्कर्षों के अनुसार, ई-कॉमर्स प्रणाली के विकास को निम्नलिखित लक्ष्यों को पूरा करना चाहिए: ऑनलाइन लेनदेन में सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ सिस्टम को सुरक्षित करके ग्राहकों का विश्वास और विश्वास अर्जित करना उत्पादों को प्रदर्शित करने, ई-ऑर्डरिंग, सुरक्षा जानकारी, भुगतान और गारंटी देने के लिए उपयुक्त डिजिटल प्रौद्योगिकियों का उपयोग करें कि पेश किए जा रहे उत्पादों की पर्याप्त आपूर्ति है।

इन समीक्षाओं को सारांशित करते हुए, यह कहा जा सकता है कि 21वीं सदी में, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है, क्योंकि बैंक अपनी बैंकिंग तकनीक को बहुत तेजी से विकसित कर रहे हैं। स्मृति और कुमार का शोध हमें बताता है कि इंटरनेट प्रौद्योगिकी के उपयोग से इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चुनौतियों का सामना कर रही है और बदले में नए अवसर प्राप्त कर रही है। आधुनिक बैंकिंग ने एसएमएस बैंकिंग, एटीएम, क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड आदि जैसी कई सेवाएँ प्रदान की हैं जो हमारे जीवन को आसान बना रही हैं। शोधकर्ता समुदेश्वरी ने विश्लेषण किया कि कैसे बैंकों ने आधुनिक तकनीक को अपनाया और सार्वभौमिक बैंकिंग की ओर आगे बढ़े। इसी तरह, सेलवन और विवेक ने पाया कि प्रौद्योगिकी में प्रगति के साथ ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग बढ़ रहा है। शोधकर्ता कौशिक ने पाया कि एसबीआई और एचडीएफसी जैसे बैंक ऑनलाइन एप्लिकेशन का उपयोग करने का आनंद ले रहे हैं जो उनके ग्राहकों को खुश कर रहा है और बैंकों के लिए लागत कम कर रहा है। इस प्रकार, यह कहा जा सकता है कि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का उपयोग करना बहुत आसान है क्योंकि यह किसी बैंक शाखा में गए बिना ऑनलाइन लेनदेन और बैंक से सीधी सहायता प्रणाली प्रदान करता है।

### अनुसंधान क्रियाविधि

वर्तमान अध्ययन का उद्देश्य वर्णनात्मक, मूल्यांकनात्मक, व्याख्यात्मक, आलोचनात्मक और विश्लेषणात्मक तरीकों का उपयोग करके भारतीय स्टेट बैंक के विशेष संदर्भ में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के प्रभाव की जांच करना है। शोध की मुख्य चर्चा प्राथमिक स्रोतों के साथ-साथ द्वितीयक स्रोतों पर निर्भर करेगी। शोध में विभिन्न माध्यमों का प्रयोग करते हुए डाटा संग्रहण का कार्य किया जाएगा। शोधार्थी के द्वारा शोध अध्ययन के लिए प्राथमिक और द्वितीयक स्रोतों से डेटा एकत्र किया जाएगा, जिसका विश्लेषण कर पर्याप्त निष्कर्ष निकल जाएंगे। डाटा संग्रहण निम्न दो प्रकार से संग्रहित किया जाएगा:-

## प्राथमिक स्रोत

प्राथमिक स्रोत एसबीआई के दिशानिर्देश और मूल रिपोर्ट एवं मानव संसाधन से व्यक्तिगत रूप से साक्षात्कार करके एकत्र किए जाएंगे जो भारत सरकार और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित अन्य संस्थानों द्वारा जारी किए जाते हैं। इनका प्रयोग करते हुए डाटा संकलित किया जाएगा।

## द्वितीय स्रोत

द्वितीयक स्रोत एक ऐसा स्रोत है जो सेकेंड हैंड या गैर-मूल जानकारी प्रदान करता है और इसमें संदर्भ, किताबें, शोध पत्र, शोध प्रबंध शोधगंगा, ई-संसाधन, विकिपीडिया, ब्रिटानिका और अन्य वेबसाइटें शामिल हैं। द्वितीयक स्रोतों में एसबीआई इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंगकी प्रासंगिकता अध्ययन और एसबीआई ग्राहकों पर इसके प्रभाव का महत्वपूर्ण अध्ययन भी शामिल है।

इस प्रकार, प्राथमिक और द्वितीयक स्रोतों का विश्लेषण मात्रात्मक और गुणात्मक स्तरों द्वारा किया जाएगा एवं महत्वपूर्ण आंकड़े एकत्र किए जाएंगे।

## निष्कर्ष

उपर्युक्त शोध पत्र को संक्षेप में वर्णन करने के पश्चात यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के द्वारा भारतीय स्टेट बैंक की कार्य प्रणाली में काफी अंतर आया है। ग्राहक प्रबंधन पहले से कहीं ज्यादा बेहतर हुआ है अतः इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग भारतीय स्टेट बैंक के संदर्भ में सर्वथा उचित है।

## संदर्भ सूची

- [1] अग्रवाल, राजेश (2020). "भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल परिवर्तन." वित्तीय प्रबंधन पत्रिका, 15(2), पृष्ठ 45-58.
- [2] कुमार, संजय एवं शर्मा, प्रीति (2021). "इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग: भारतीय परिप्रेक्ष्य." आर्थिक विकास समीक्षा, 8(4), पृष्ठ 112-125.
- [3] A भारतीय रिज़र्व बैंक (2022). "डिजिटल बैंकिंग रिपोर्ट." मुंबई: आरबीआई प्रकाशन,
- [4] मिश्रा, अनुपम (2021). "भारत में ई-बैंकिंग का विकास और चुनौतियां," बैंकिंग व्यवसाय समीक्षा, 12(3), पृष्ठ 78-92.