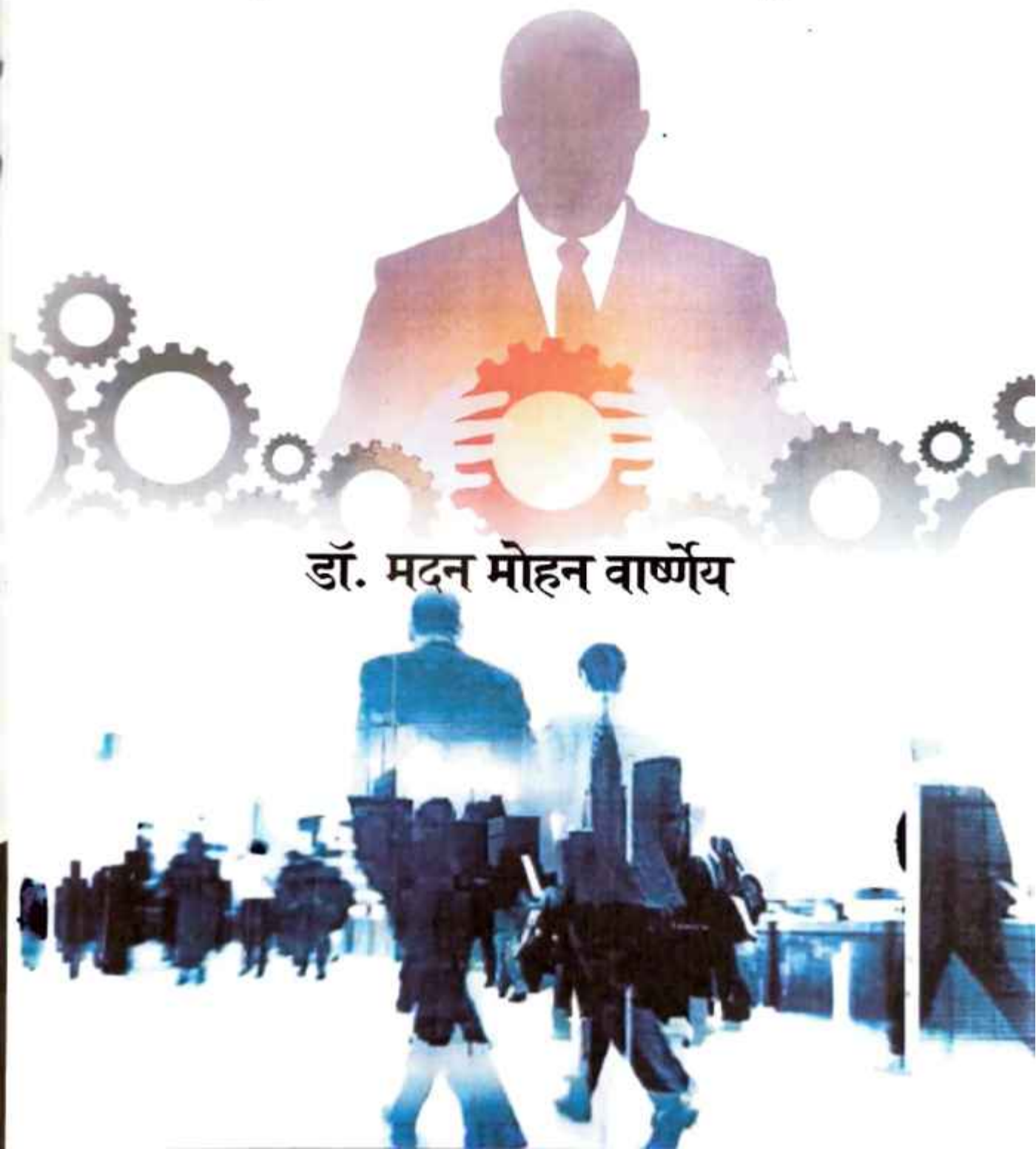


व्यवसाय प्रबन्ध के सिद्धान्त

Principles of Business Management

डॉ. मदन मोहन वाष्णेय



व्यवसाय प्रबन्ध के सिद्धान्त (Principles of Business Management)

उत्तर प्रदेश राज्य के समस्त विश्वविद्यालयों के एकीकृत
नवीनतम् पाठ्यक्रमानुसार बी०कॉम० के विद्यार्थियों हेतु

लेखक

डॉ. मदन मोहन वाष्णीय

एम. कॉम., पी-एच० डी०

विभागाध्यक्ष, वाणिज्य संकाय

दमयंती राज आनंद राजकीय स्नातकोत्तर

महाविद्यालय बिसौली, बदायूं



रूद्र पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स
नई दिल्ली - 110094

Dr. Madan Mohan Varshney, Head Deptt. of Commerce in D.R.A. Govt. P.G. College Bisauli (Badaun) is a distinguished personality in Commerce. Several Papers have been contributed in National Seminar-Cum-Conferences and published in leading academic journals and outstanding research book. He has played as key-Note speaker in two National Seminar.

He worked as the Chief Organising Secretary for the two days National Seminar as Sustainable Rural Development in India: Issues & Challenges and India After Demonetization: Issues & Challenges.

He has edited two National Research Book With ISBN. A pioneering work on 'An Analytical Study in to the Policy of Privatisation in India, is his addition to research. He was awarded the Ph.D. degree by the MJP Rohilkhand University Bareilly for the research study.

Dr. Varshney is a member of All India Commerce Association and U.P. Government P.G. Colleges Academic Society. He is only a Commerce Career Counselor in Badaun District.



रुद्र पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स

सी-293 ए, गली नं. 3

पश्चिम करावल नगर, नई दिल्ली - 110094

मोबाईल - 9312442975

ई-मेल: rudrapublishers@yahoo.com

₹ 325/-

ISBN 978-93-88361-33-0



9 789388 361330

कम्पनी अधिनियम 2013-2014 पर आधारित

अंकेक्षण (Auditing) अंकेक्षण (Auditing) (Auditing)

के समस्त विश्वविद्यालयों के एकीकृत नवीनतम
विद्यार्थियों हेतु)

डॉ. मदन मोहन बाघ्योय

एम. कॉम. गौ-एच.डी.

विभागाध्यक्ष, वाणिज्य संकाय

एन.ए.ए. आनंद एजुकेशनल इन्स्टीट्यूट

डॉ. मदन मोहन बाघ्योय



DRRA

एजुकेशनल एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स
नं. दिल्ली-10094

कम्पनी अधिनियम 2013 पर आधारित

अंकेक्षण (Auditing)

सर्व संशोधन के समस्त विश्वविद्यालयों के एकीकृत नवीनतम
संस्करणानुसार बी.कॉम के विद्यार्थियों हेतु)

डॉ. मदन मोहन वाष्णीय

एम. कॉम., पी-एच.डी.

विभागाध्यक्ष, वाणिज्य संकाय

दशरथ राज आनंद राजकीय स्नातकोत्तर

महाविद्यालय, बिसौली, बदायूं



एड पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स

नई दिल्ली-110094



रुद्र पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स

सी-293 ए, गली नं० 3
पश्चिम क्रावल नगर, नई दिल्ली - 110094
मोबाईल - 9312442975, 7505636578
ई-मेल: rudrapublishers@yahoo.com

₹ 350/-

ISBN 978-93-88361-45-3



9 789388 361453

राष्ट्रीय शिक्षा नीति-2020

के अन्तर्गत न्यूनतम समान पाठ्यक्रमानुसार

मानव संसाधन प्रबन्ध

Human Resource Management

डॉ. मदन मोहन वाष्पौर्य

मानव संसाधन प्रबन्ध (Human Resource Management)

(उत्तर प्रदेश राज्य के समस्त विश्वविद्यालयों के नवीनतम पाठ्यक्रमानुसार
एवं नई शिक्षा नीति 2020 पर आधारित बी.कॉम., एम. कॉम.,
व एम.बी.ए. के विद्यार्थियों हेतु)

डॉ. मदन मोहन वाष्णीय

एम. कॉम., पी-एच.डी.

विभागाध्यक्ष-वाणिज्य संकाय

दमयंती राज आनंद राजकीय स्नातकोत्तर

महाविद्यालय, बिसौली, बदायूं



रूप पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स

नई दिल्ली-110094



रुद्र पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स

सी-293 ए, गली नं० 3, परिधम करकल नगर, नई दिल्ली-110094

मोबाईल- 9312442975

ई-मेल: rudrapublishers@yahoo.com

वेबसाइट: www.rudrapublisher.com

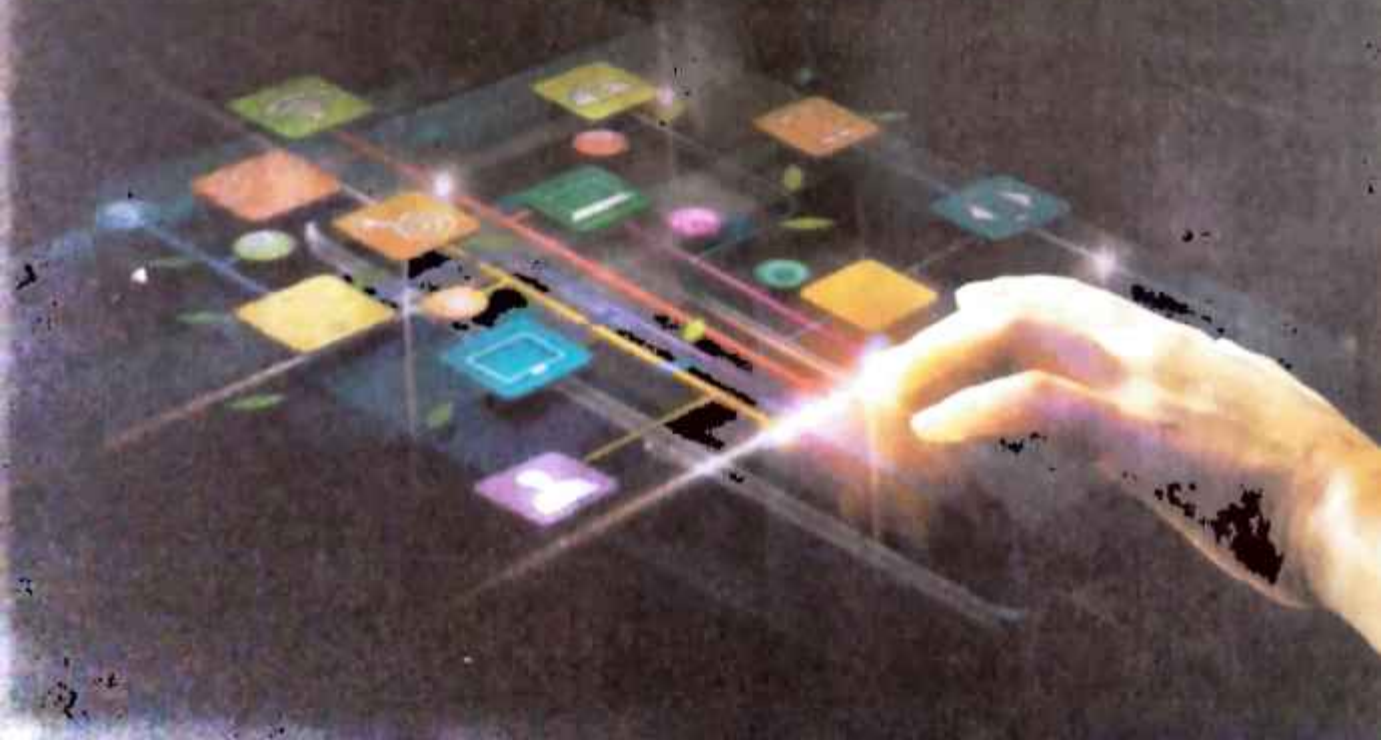
Also Available on
amazon **Flipkart**





Digital Marketing

Dr Madan Mohan Varshney



Digital Marketing

Dr. Madan Mohan Varshney

M.Com. Ph.D.
Head, Department of Commerce
Damyanti Raj Aanand Govt. P.G. College
Bisauli (Badaun)

First Edition : 2023



PUBLISHERS AND DISTRIBUTORS
NEW DELHI-110094 (India)



Dr. Madan Mohan Varshney, M. Com., B.Ed., Ph.D.
Assistant Professor and Head at Department of
Commerce, Damyanti Rai Aanand Government P.G.
College Bisauli (Budaun) affiliated with M.J.P
Rohilkhand University Bareilly. He has completed his
Ph.D. in the area of Liberalisation, Globalisation and
Privatisation. He has been in academics for more than 18 years and
involved in various research projects. He has published more than 21
empirical research publication in reputed national & international
journals and presented papers in national and international conferences
and has already authored three books. He is a chief editor of College
magzine "Prerana". He has also conducted two days THREE National
seminars in collaboration with Department of Higher Education UP.
Govt. His current teaching and research interest include capital market,
corporate finance and Governance, Behavioural Finance and control.



RUDRA PUBLISHERS & DISTRIBUTORS
C-293A Street No.-3, West Karawal Nagar
New Delhi-110094
Mobile No.-9873248544, 9312442975
Email: rudrapublishers@yahoo.com

Also Available on
amazon **Flipkart**

ISBN: 978-93-88361-65-1



ट्रांसफॉर्मिंग इंडिया

विजन एंड चैलेंजेज

डॉ. दिनेश कुमार गुप्ता



N. B. Publications
Ghaziabad - 201102 (India)

Published By:

N. B. Publications

SF-1, A-5/3, D.L.F., Ankur Vihar,

Loni, Ghaziabad-201102, U.P. (India)

Phones : 8700829963, 9999829572

E-mail : nbpublications26@gmail.com

Sale Distributor By:

KUNAL BOOKS

4648/21, 1st Floor, Ansari Road,

Daryaganj, New Delhi - 110002.

Phones: 011-23275069, 9811043697

E-mail: kunalbooks@gmail.com

Website: www.kunalbooks.com

ट्रांसफॉर्मिंग इंडिया : विजन एंड चैलेंजेज

TRANSFORMING INDIA : VISION AND CHALLENGES

© Author

First Published March 2022

ISBN: 978-93-91550-59-2

[All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted, in any form or by any means, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of the publisher].

The opinions and views expressed are exclusively those of the authors and in no way the editors or the publisher is responsible for the same.

Published in India by N.B. Publications, and printed at **Trident Enterprises**, Noida, (U.P.)

ई.बैंकिंग-अवसर और चुनौतियाँ

डॉ. मदन मोहन वाष्णोय

असि. प्रोफेसर एवं विभागाध्यक्ष, वाणिज्य संकाय विभाग, द0 राज आनन्द
राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय बिसौली, बदायूँ, उत्तर प्रदेश

सारांश

पिछले एक दशक में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में काफी विकास हुआ है। बैंकिंग प्रणाली की कार्यक्षमता निपुणता और कुशलता में भी सुधार हुआ है। बैंकिंग कारोबार व तकनीक के तालमेल के कारण गति, दूरी, पहुंच व सुविधा की दृष्टि से वित्तीय सेवाओं से स्वरूप में भी कई प्रकार के परिवर्तन हुए हैं, परिणाम स्वरूप भुगतान प्रणाली भी विश्वस्तरीय हो गई है। जहां एक ओर पारम्परिक शाखा केन्द्रित परिचालन को कोर बैंकिंग सोल्यूशन (CBS) के प्लेटफार्म पर लाकर बैंकों ने उल्लेखनीय कार्य किया है वहीं डिजिटल बैंकिंग ने भारत में बैंकिंग का वास्तविक धरातल प्रदान किया है।

डिजिटल युग में जहां एक ओर बैंकिंग जगत की चुनौतियां हैं वहीं दूसरी ओर सम्भावनाएं भी हैं। डिजिटल इंडिया के स्वप्न को साकार करने की दिशा में "राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक एवं सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान (नाइलिट)" महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है जिसमें प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में कौशल विकास एवं क्षमता निर्माण हेतु बड़े महत्वपूर्ण कदम उठाये गये हैं। अतः बैंकों को भी बाजार का रूख पहचानना होगा और डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के हर सम्भव प्रयास करने होंगे जिसके दूरगामी परिणाम रहेंगे और बैंक भावी चुनौतियों का सामना करते हुए अपना कारोबार बढ़ाने में सफल हो सकेंगे।

मुख्य शब्द - डिजिटल, इलेक्ट्रॉनिक, ई-बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, म्यूच्युअल फंड, कार्डरिक्मिंग।

प्रस्तावना

ई-बैंकिंग, ई-टिकटिंग, ई-कॉमर्स, ई-मार्केटिंग, ई-बिजनेस आदि अनेक शब्द हैं जो आज के युग में धड़ल्ले से प्रयोग में आते हैं। वस्तुतः 'ई' अंग्रेजी शब्द 'इलेक्ट्रॉनिक' का प्रथम अक्षर है और बैंकिंग, टिकटिंग, कॉमर्स, मार्केटिंग, बिजनेस आदि के पहले जब यह आता है और तो इन कार्यों को इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से सम्पन्न किए जाने को इंगित करता है।

यदि हम इलेक्ट्रॉनिक उपकरण की शुरुआत की बात करें तो 1835 ई0 में अमेरिकी विज्ञानी जोसेफ हैनरी द्वारा अविष्कृत रिमोट स्वीच 'रिले' का नाम आएगा जो पहले तार (टेलीग्राफ) और बाद में दूरभाष (टेलीफोन) में प्रयुक्त हुआ। इसके बाद धीरे-धीरे अनेक यन्त्र आए जो इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से काम करने लगे। परन्तु विगत दो दशकों में इलेक्ट्रॉनिक हर घर में, हर कार्य में प्रयुक्त होने लगा, साथ ही अनेक कार्य भी इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से किये जाने लगे। चूँकि इलेक्ट्रॉनिक ने हर क्षेत्र में पैर जमा लिया फिर बैंकिंग इससे अछूता कैसे रह सकता था? अतः धीरे-धीरे इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की शुरुआत हुई। पहले विकसित देशों में, फिर विकासशील देशों में। पहले बड़े बैंकों में और अब प्रायः हर स्तर के बैंकों में। अब ई-बैंकिंग कीसी न किसी रूप में सर्वत्र प्रचलित है।

बैंकिंग अर्थव्यवस्था का जीवन प्रवाह है और इसका महत्व दिन पर दिन बढ़ता ही जा रहा है। एक स्वस्थ बैंकिंग तंत्र अर्थव्यवस्था को मजबूती प्रदान करता है। आज का युग ई-बैंकिंग का है। ई-बैंकिंग से अर्थव्यवस्था को काफी उम्मीदें हैं।

ई-बैंकिंग को ऑनलाईन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग अथवा वर्चुअल बैंकिंग के नाम से भी जाना जाता है। ई-बैंकिंग एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान तंत्र है जिसके द्वारा बैंक अथवा वित्तीय संस्था के ग्राहक उस बैंक अथवा वित्तीय संस्था के वेबसाइट पर जाकर किसी इंटरनेट सुविधा युक्त इलेक्ट्रॉनिक यंत्र यथा कम्प्यूटर, लैपटॉप, मोबाइल सैट, टैब आदि के जरिए वित्तीय लेनदेन या गैर वित्तीय कार्य सम्पन्न करता है।

अमेरिका में सर्वप्रथम ई-बैंकिंग अक्टूबर 1994 में प्रारम्भ किया और भारत में आईसीआईसीआई बैंक पहला बैंक था जिसने ई-बैंकिंग की शुरुआत

1997 में की थी। शनै-शनै सभी बैंक ने ई-बैंकिंग की सुविधा अपने ग्राहकों को उपलब्ध करवा दी है। साथ ही दिन प्रतिदिन ई-बैंकिंग के अन्तर्गत किए जाने वाले कार्यों की सूची लंबी होती जा रही है। ई-बैंकिंग तकनीक आधारित अर्थव्यवस्था के निर्माण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। कई बैंकिंग विशेषज्ञ इसे तृतीय ई-औद्योगिक क्रांति भी मानते हैं।

प्रारम्भ में हर कार्य की तरह बैंकिंग भी पारंपरिक तरीके से होती थी और हर शाखा का अपना हिसाब होता था। उस शाखा में जाकर ही लेन-देन करना सम्भव था। बाद में कुछ तरकीब अपनाकर ग्राहकों को अधिक सुविधा देने की कोशिश की गई ताकि वे अपनी शाखा के अलावा अन्य शाखा से भी सीमित रकम के लिये ही सही, आपात परिस्थिति में, लेनदेन कर सकें। चैक वसूली, डीडी परवेज, रूपया यात्री चैक, आदि इसी सेवा के रूप थे। कम्प्यूटरीकरण होने के बाद भी ग्राहक अपनी शाखा से ही लेनदेन करने को बाध्य थे, भले ही उन्हें सेवा तीव्र गति से मिलने लगी तथा पासबुक, विवरण आदि मुद्रित मिलने लगा। इसका कारण यह था कि हर शाखा का अपना सर्वर होता था और ग्राहकों से संबन्धित सभी आंकड़े तथा जानकारियाँ यथा खाता शेष, आहरण सीमा, हरताक्षर नमूना आदि सिर्फ उस के पास ही होती थी। उस समय भी ऑनसाइट एटीएम के जरिए ग्राहकों को रकम निकालने की सीमित सुविधा थी।

बाद में जब बैंकों ने कोर बैंकिंग सोल्यूशन को अपना लिया तब ग्राहक सही मायने में एक शाखा मात्र के ग्राहक न होकर पूरे बैंक के ग्राहक हो गये। एटीएम भी ऑफ साइट और ऑनलाईन हो गये। स्थान-स्थान पर एटीएम भी लगाए गये। चल एटीएम भी उपलब्ध करवाया गया। कोर बैंकिंग सोल्यूशन के बाद ग्राहक किसी भी शाखा से लेन-देन कर सकते थे। यह बात अलग है कि कुछ लेन-देन सिर्फ गृह शाखा से ही हो सकते थे जैसा कि अभी भी होता है।

सीबीएस लागू होने के बाद ई-बैंकिंग की सुविधा सुलभ हो गई क्योंकि अब ग्राहक कहीं से भी इन्टरनेट के माध्यम से सीबीएस से जुड़ सकते थे और अपना कार्य सम्पन्न कर सकते थे। ई-बैंकिंग की सुविधा प्राप्त करने के लिये ग्राहक के पास इन्टरनेट की सुविधा होना आवश्यक तो है ही, बैंक में इस सुविधा के लिये उसे पंजीकरण करवाना भी जरूरी होता है। इसके लिये हर ग्राहक का एक यूजर आईडी और पासवर्ड होता है जिसके द्वारा वह ई-बैंकिंग का कार्य सम्पन्न कर सकता है। ऑनलाइन बैंकिंग के लिये शाखा में तो आवेदन किया ही जा सकता है, ऑनलाईन आवेदन भी किया जा सकता है।

ई-बैंकिंग के अनेक लाभ हैं यह लाभ सिर्फ बैंकों या ग्राहकों के लिये ही नहीं हैं, बल्कि दोनों के लिये हैं। यदि कहा जाए कि ई-बैंकिंग के लाभ सभी हितधारकों के लिये हैं तो अतिशयोक्ति नहीं होगी। इसके कतिपय लाभ की चर्चा हम यहाँ पर कर सकते हैं, यह बैंक के लिये कई मामलों में लाभप्रद है। सर्वप्रथम, इसमें लेनदेन की लागत बहुत कम आती है। दूसरे, यह 24x7 चौबीसों घण्टे सातों दिन ग्राहकों को उपलब्ध करवाया जा सकता है। तीसरे, इसमें ऑकड़ों का संग्रहण एवं संचयन आसान हैं एवं आसानी से उपलब्ध तथा विश्लेषण योग्य है। ग्राहक के लिहाज से यह समय बचाता है, 'कहीं भी-कभी भी बैंकिंग' और 'बैंक आपकी जेब में' की मिसाल को सार्थक करता है। शाखा में भीड़ कम होती है जिससे एक ओर कर्मचारी अधिक उत्पादक कार्य कर सकते हैं और विपणन के कार्य को सही दिशा दे सकते हैं। साथ ही शाखा में भीड़ कम होने से ऐसे ग्राहकों को भी कतार में अधिक समय व्यर्थ नहीं देना पड़ता है, जो अशिक्षित होने या अतिवृद्ध होने के कारण इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को नहीं अपना सकते या अपनाने से झिझकते हैं। ई-बैंकिंग के द्वारा किए जा सकने वाले कार्यों की सूची काफी लंबी है उदाहरण के लिए -खाते का शेष जानना, विवरणी प्राप्त करना, अंतर बैंक अथवा अंतरशाखा लेनदेन के लिए, उपयोगिता बिल का भुगतान करने के लिए, चैक के लिये आवेदन करने के, चैक भुगतान रोकने के लिये, ड्राफ्ट जारी करने के लिये, मोबाइल रिचार्ज, बीमा पॉलिसी खरीदने के लिये म्यूच्युअल फंड (Mutual Fund) में निवेश करने के लिये शेयर में निवेश के लिए लॉकर उपलब्धता की जानकारी के लिए, फॉर्म 15जी/एच जमा करने के लिये जमा पर मिलने वाले कर दायित्व जानने के लिये ब्याज प्रमाणपत्र प्राप्त करने के लिये आदि। जांच अभिकरणों तथा सरकार को भी इससे काफी लाभ है। राष्ट्रीय तथा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर लेनदेन पर नियंत्रण, आकड़ों के संग्रहण तथा पुनः प्राप्ति तथा धनशोधन और आतंकवाद के वित्तपोषण की निगरानी रखने में यह कारगर हैं।

अवसर (Opportunity)

ई-बैंकिंग के क्षेत्र में वर्तमान में काफी अवसर हैं और इनका प्रयोग कर ई-बैंकिंग को हर सम्भव बढ़ावा दिया जाना चाहिये। साथ ही ई-बैंकिंग अपने आप में बैंकिंग अर्थव्यवस्था में सुधार के लिये एक अवसर हैं। ई-बैंकिंग के लिए अनुकूल परिस्थितियों में से कुछ निम्नवत हैं:-

(I) इंटरनेट प्रयोगकर्ताओं की संख्या (Number Of Internet Users)

भारत में इंटरनेट ने डिजिटल साक्षरता बढ़ाने के साथ ही देश दुनिया

को एक क्लिक के माध्यम से जोड़, भी दिया है। भारत दुनिया के उन देशों में शामिल हैं जहाँ इंटरनेट यूजर्स की संख्या में रिकार्ड बढ़ोतरी हुई है हालिया आंकड़ों के अनुसार ग्रामीण क्षेत्रों में 302.35 बिलियन इंटरनेट यूजर्स थे शहरी क्षेत्रों में 474.11 मिलियन इंटरनेट यूजर्स थे। प्रति 100 की आबादी 33.99 ग्रामीण इंटरनेट यूजर्स थे और प्रति 100 की आबादी में 101.74 शहरी इंटरनेट यूजर्स थे। भारत सरकार के आंकड़ों के मुताबिक सबसे ज्यादा इंटरनेट यूजर्स महाराष्ट्र उ०प्र० और आंध्रप्रदेश में है। महाराष्ट्र में 66.72 मिलियन (जिसमें ग्रामीण क्षेत्र में 26.86 मिलियन व शहरी क्षेत्र में 39.86 मिलियन) वहीं आन्ध्रप्रदेश में 61.12 मिलियन (ग्रामीण क्षेत्र में 26.69 मिलियन व शहरी क्षेत्र में 34.43 मिलियन तथा उ०प्र० पश्चिम में 39.04 मिलियन, उ०प्र० पूर्व में 56.88 मिलियन इंटरनेट यूजर्स, दिल्ली में 41.84 मिलियन, पं०बंगाल में 34.84 मिलियन और गुजरात में 47.41 मिलियन इंटरनेट यूजर्स हैं। इंटरनेट एन्ड मोबाइल एसोसिएशन ऑफ इंडिया की रिपोर्ट के अनुसार पूरे भारत में 33 फीसदी महिलाएं इंटरनेट का इस्तेमाल करती हैं, वही पुरुषों की बात करें तो पूरे देश में 67 फीसदी पुरुष इंटरनेट का इस्तेमाल करते हैं, वही शहर में इनकी संख्या 62 फीसदी व गाँव में 72 फीसदी हैं। रिपोर्ट में कहा गया है कि भारत में सिर्फ 36 फीसदी लोग इंटरनेट का इस्तेमाल करते हैं जबकि अमेरीका, तुर्की, चीन और रूस में यह संख्या क्रमशः 86, 83, 60 और 76 फीसदी हैं। भारत में कुल इंटरनेट यूजर्स की संख्या 45.1 करोड़. हैं।

भारत में डिजिटल अपनाने की प्रक्रिया में तेजी से बढ़ोतरी हो रही है। एक नई रिपोर्ट के मुताबिक इस ट्रेंड को देखते हुये तीन साल बाद यानि 2025 तक कुल सक्रिय इंटरनेट आबादी 90 करोड़. तक पहुचने की सम्भावना है। शहरी भारत में इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या में 4 फीसदी की वृद्धि हुयी है। वर्ष 2020 में यह आंकड़ा 32.3 करोड़ उपयोगकर्ताओं (शहरी आबादी का 67%) तक पहुँच गया। ग्रामीण भारत में डिजिटल अपनाने की प्रक्रिया तेजी से जारी है।

(II) मोबाइल प्रयोगकर्ताओं की संख्या **Number of Mobile Users**

एक समय था जब कुछेक लोगों के पास मोबाइल फोन होते थे और वह भी अत्यन्त साधारण स्तर के। फिर हर हाथ मोबाइल दिखने लगा। साधारण मोबाइल को स्मार्टफोन ने प्रतिस्थापित करना शुरू कर दिया। इसके बाद हर हाथ दोहरे सिम वाले मोबाइल आ गए। कहने का मतलब है कि मोबाइल अब हर दिल की धड़कन है और अधिकांश मोबाइल इंटरनेट सुविधा युक्त है। यह बहुत बड़ा अवसर है बैंकों के लिए। इसके जरिए बैंकों के लिए अधिक से

अधिक ग्राहकों को जोड़ना और उन्हें बेहतर सुविधाएं देना संभव हो सकता है। सभी बैंकों ने अपने इंटरनेट बैंकिंग का मोबाइल संस्करण या मोबाइल बैंकिंग ऐप भी उपलब्ध करवा रखा है।

देश में टेलीफोन इस्तेमाल करने वालों की संख्या 118.35 करोड़ से ज्यादा है। इनमें मोबाइल यूजर्स की संख्या 116.1 करोड़ से ज्यादा है। वहीं लैंडलाइन उपभोक्ताओं की संख्या 2.17 करोड़ है। देश में टेलीफोन घनत्व की बात करें तो प्रति 100 की आवादी पर 90.11 टेलीफोन यूजर्स हैं इनमें 88.46 मोबाइल और 1.65 लैंडलाइन यूजर्स हैं सबसे ज्यादा टेलीफोन वाला राज्य दिल्ली है। जहां घनत्व 174.8 है। देश के शहरी हिस्से में लोगों में 100 में 155.49 के पास मोबाइल कनेक्शन हैं जबकि ग्रामीण भारत में ये आंकड़ा 57.13 का है। लैंडलाइन के मामले में शहरी क्षेत्र में 4.46 और गांव में 0.34 टेलीफोन कनेक्शन हैं।

दिल्ली की जनसंख्या 1,67,87,941 के लगभग है, वहीं करीब यहां 5,44,34,596 मोबाइल यूजर्स हैं। महाराष्ट्र की जनसंख्या लगभग 11,23,74,333 है, यहां करीब 13,18,65,450 मोबाइल यूजर्स हैं अगर तमिलनाडू की बात करें तो यहां की जनसंख्या लगभग 7,33,94,983 है और यहां मोबाइल यूजर्स 8,25,93,877 है। पंजाब की जनसंख्या 2,77,43,338 है और यहां मोबाइल सब्सक्राइबर्स की संख्या 3,88,98,031 है। गुजरात की बात करें तो यहां भी मोबाइल सब्सक्राइबर्स की संख्या ने जनसंख्या के आंकड़े पार कर दिये हैं यहां की जनसंख्या 6,11,63,982 है जबकि यहां मोबाइल सब्सक्राइबर्स की संख्या 7,00,02,527 है। टेलीकॉम रेग्यूलेशन अथॉरिटी ऑफ इंडिया (TRAI) के अनुसार वर्तमान में लगभग 100 करोड़ मोबाइल सब्सक्राइबर्स हैं जिनमें से 30 फीसदी यानि 30 करोड़ यूजर्स के पास स्मार्टफोन हैं। स्मार्टफोन यूजर्स में से 94: एंड्रायड या ढै ऑपरेटिंग सिस्टम प्रयोग करते हैं।

(III) वाई-फाई की सुविधा (Facilities of WI-FI)

वाई-फाई की सुविधा भी अब अनेक स्थानों पर उपलब्ध है रेलवे स्टेशन, बस स्टैण्ड, विमानपत्तन आदि में वाई-फाई की सुविधा होती है ही, कई टैक्सी प्रदाता, बस प्रदाता आदि अपने वाहन में यात्रियों को यह सुविधा देते हैं।

ग्रामीण व शहरी नागरिकों के बीच डिजिटल खाई को पाटने का कार्य वाई-फाई के द्वारा होता है रेलवे को बिना किसी खर्च के रेलवे स्टेशन पर स्व-टिकाऊ आधार पर वाई-फाई सुविधायें का प्रावधान है यह सुविधा रेलमन्त्रालय

के तहत एक सार्वजनिक उपक्रम, रेलटेल की मदद से प्रदान की जाती है यह कार्य गूगल, डॉट (यूएसओफ के तहत) पीजीसी आईएल और टाटा ट्रस्ट के साथ साझेदारी में किया जा रहा है। 30प्र0 में 762 वाई-फाई वाले स्टेशन हैं जबकि महाराष्ट्र में 550, आन्ध्र प्रदेश में 509, पं0 बंगाल में 498, राजस्थान में 498, तमिलनाडू में 418, मध्य प्रदेश में 393, बिहार में 384, कर्नाटक में 335, गुजरात में 320, ओडिशा में 232, झारखंड में 217, असम में 222, पंजाब में 146, हरियाणा में 134, केरल में 120, छत्तीसगढ़ में 115, तेलंगाना में 45, दिल्ली में 27, हिमाचल प्रदेश में 24, उत्तराखंड में 24, जम्मूकश्मीर में 14, गोवा में 20, त्रिपुरा में 19, चंडीगढ़ में 5, अरुणाचल प्रदेश में 3, नागालैंड में 3, मेघालय, मिजोरम और सिक्किम में 1-1 रेलवे स्टेशन पर वाई-फाई की सुविधा है।

(IV) बिना इंटरनेट के बैंकिंग सुविधा (Banking Facilities without Internet)

भारत में आज भी कई ऐसे क्षेत्र हैं जहां इंटरनेट की सुविधा नहीं है, खासतौर से गांवों में। इंटरनेट के अभाव में ऐसे क्षेत्रों के लोगों को काफी समस्या का सामना करना पड़ता है। इन्हीं बातों को ध्यान में रखते हुये गांवों और कस्बों में डिजिटल का मतलब ऐसे लेन-देन से है जिसमें इंटरनेट या दूरसंचार कनेक्टिविटी की जरूरत नहीं होती। इसके जरिए किसी भी कार्ड, वॉलेट और मोबाइल उपकरणों से ऑफलाइन भुगतान कर सकते हैं। आर0बी0आई0 के मुताबिक ऑफलाइन डिजिटल पेमेंट के लिये एफ0टी0ए0 यानि एडिशन फैक्टर ऑफ ऑथेंटिकेशन की जरूरत नहीं होगी। वहीं इसमें पेमेंट ऑफलाइन तरीके से होगा, इसलिये ग्राहकों को SMS या ई-मेल के जरिए मिलने वाला अलर्ट कुछ देर के बाद मिलेगा। USSD प्रौद्योगिकी इंटरनेट कनेक्टिविटी के बिना डिजिटल भुगतान का समाधान है हालांकि भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार इस तरीके का इस्तेमाल केवल 5000 रू0 तक के छोटे मूल्य के लेन-देन के लिये किया जा सकता है। राष्ट्रीय एकीकृत USSD प्लेटफॉर्म, जिसे NUUP के रूप में भी जाना जाता है, एक मोबाइल बैंकिंग सेवा है। अपने अकाउंट बैलेंस की जांच, मिनी स्टेटमेंट जनरेट करने, डेबिट के जरिए फंड ट्रांसफर (मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन पर बैंकों द्वारा आवंटित कोड), IFSC कोड या आधार नंबर सहित विभिन्न सुविधाओं के लिये इसका इस्तेमाल कर सकते हैं।

अन्य सेवाओं में OTP, M-PIN और VAS जैसी सेवाओं का लाभ भी उठा सकते हैं। NUUP फंड ट्रांसफर के लिये IMPS प्लेटफार्म की भी उपयोग करता है। नेशनल पेमेंटस कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) के अनुसार

वर्तमान में 41 प्रमुख बैंकों और सभी जीएसएम सेवा प्रदाताओं द्वारा '99रु सेवा प्रदान की जाती है और 13 विभिन्न भाषाओं में इस सेवा का लाभ लिया जा रहा है। धीरे-धीरे ऐसे एप विकसित हो गए हैं जो बिना इंटरनेट के भी कार्य कर सकते हैं। प्रायः हर बैंकों ने इस तरह के एप विकसित किए हैं। पुनः भीम (भारत इंटरनेट फेस फॉर मनी) एक ऐसा एप है जो हर बैंक के खाते से जोड़ा जा सकता है। बैंकों ने अपने एप में यह विशेषता भी देखी है कि गैर ग्राहक भी इसका प्रयोग कर सकते हैं। गूगल के द्वारा शुरु किया गया एप 'तेज' भी इसी प्रकार का एप है। सैमसंग ने भी 'सैमसंग पे' नामक एक एप विकसित किया है जिसके प्रयोगकर्ता दिन प्रतिदिन बढ़ते जा रहे हैं। इसमें दस से अधिक बैंक शामिल हैं और भविष्य में कुछ और बैंकों के बढ़ने की संभावना है।

(V) युवा वर्ग (Youth Group)

भारत की आवादी में युवा वर्ग का बहुत बड़ा प्रतिशत है और आज का युवा वर्ग तकनीक देखते हुए ही बड़ा हुआ है। उसके लिये इलेक्ट्रॉनिक तरीके से काम करना बिल्कुल सहज है बल्कि वे पारंपरिक तरीके से कार्य करने को बोझिल मानते हैं ऐसे में ई-बैंकिंग बैंकों को बहुत बड़ा अवसर प्रदान करता है, जनसंख्या के एक बड़े और भावी जिम्मेदार नागरिकों से जुड़ने का।

(VI) पर्यावरण संरक्षण तथा संवहनीयता के लिये उपयुक्त (Suitable for Environment Protection and Sustainability)

आधुनिक जीवन शैली ने पर्यावरण को काफी नुकसान पहुंचाया है। जंगल कटते जा रहे हैं, हिमनद सिकुड़ते जा रहे हैं। कुल मिलाकर पर्यावरण को इतना नुकसान पहुंच चुका है कि अब अगर हम नहीं संभलेंगे तो फिर कभी संभलने लायक नहीं रह पायेंगे। ई-बैंकिंग के द्वारा कागज की खपत को काफी हद तक कम किया जा सकता है। इससे वृक्ष कटने से बचेंगे और अंततः पर्यावरण को लाभ होगा, हमें शुद्ध हवा मिल पाएगी और वर्षा भी नियमित हो पाएगी। इसके अलावा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के कारण भौतिक शाखाओं की आवश्यकता नहीं रहेगी या इसमें काफी कमी आयेगी और बिजली की खपत में कमी आयेगी हाल ही में पंजाब नेशनल बैंक ने अपनी तीन सौ शाखाओं को बन्द करने का निर्णय लिया है इन शाखाओं को होने वाली हानि के कारण यह निर्णय लिया गया था तथापि इन शाखाओं के ग्राहकों को ई-बैंकिंग के जरिए सेवा मिलती रहेगी। इसी प्रकार अन्य बैंक भी इस प्रकार के निर्णय ले सकते हैं।

(VII) ग्रामीण क्षेत्र तथा निम्न आय वर्ग के लोगों तक बैंकों की पहुंच (Access of Banks to Rural Area And Low Income Group)

वित्तीय समावेशन एवं प्रधानमंत्री जन धन योजना के अन्तर्गत विगत एक दशक से करोड़ों खाते खुले हैं और यह बहुत बड़ा अवसर है इन खातों को ई-बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाने का।

(VIII) बिना खाता खोले बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाना (Provide Banking Facilities without Opening Branch)

यदि हर गाँव में बैंक की शाखा खोलना संभव है तो लाभ प्रदाता के दृष्टिकोण से यह व्यवहार्य नहीं है। ऐसे में ई-बैंकिंग एक बहुत बड़ा अवसर है जन-जन के मन तक बैंकिंग सुविधा के लिए ई-बैंकिंग पहुंचाने का।

(IX) सरकार तथा भारतीय रिजर्व बैंक से प्रोत्साहन (Incentive from Government and Reserve Bank of India)

सरकार ने दो हजार रुपये तक के कार्ड-आधारित लेन-देन पर सेवा शुल्क में छूट देने का फैसला किया है। साथ ही ग्राहक को डिजिटल लेन-देन पर छूट भी प्रदान की जा रही है। फिर कार्ड कम्पनियों ने रोकड़ वापसी प्रस्ताव भी लागू कर रखा है।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने इस क्षेत्र में बहुत ही महत्वपूर्ण कार्य किया है। नेशनल फाइनेन्शियल स्वीच, आईएमपीएस, रूपे कार्ड, भारत क्यू आर, यू एस एस डी, '99# सेवा, आधार पेमेंट इंटरफ़ेस, भीम, भारत बिल पेमेंट सिस्टम आदि अनेक उपलब्धियां हैं जिनका ई-बैंकिंग के क्षेत्र में अत्यन्त महत्वपूर्ण योगदान है। यह निगम आवश्यकतानुसार नई-नई प्रणाली विकसित कर ई-बैंकिंग की सुचारु बनाने के लिये कृत संकल्प है। इसी प्रकार आईडी आरबीटी (इंस्टीट्यूट फॉर डेब्लपमेंट एंड रिसर्च इन बैंकिंग टेक्नोलॉजी) भी निरन्तर इस क्षेत्र में शिक्षण और तकनीकी सहयोग उपलब्ध कराता रहा है।

अनेक मोबाइल वॉलेट ने भीम तथा आधार आधारित भुगतान से खुद को जोड़ लिया है और यह बहुत बड़ा अवसर है ई-बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिये। हाल ही में पेटीएम ने यूपीआई प्लेटफॉर्म के साथ खुद को जोड़ लिया है। ऐसी स्थिति में मोबाइल वॉलेट न रखने वाले लोग भी लेन-देन कर सकते हैं। अब किसी भी बैंक के ग्राहक पेटीएम का प्रयोग कर रकम अंतरण कर सकते हैं।

चुनौतियां (Challenges) किसी भी कार्य को सम्पन्न करने में कुछ चुनौतियां आती ही हैं। वह काम चाहे कितना भी सरल क्यों न हो। ई-बैंकिंग बेशक बहुत महत्वपूर्ण है पर इसके राह में अनेक कठिनाइयां, विभिन्न चुनौतियां आती रही; आती रही हैं; आती रहेंगी। इनमें कतिपय निम्नवत हैं:-

(I) जागरूकता का अभाव (Lack of Awareness)

यह एक कटु सत्य है कि हमारे कई बैंककर्मि ई-बैंकिंग को सिर्फ नाम से जानते हैं उन्होंने कभी ई-बैंकिंग किया ही नहीं है। कुछ ने एक दो बार प्रयास करने के बाद इसे त्याग दिया है। विशेषकर पुरानी पीढ़ी के बैंककर्मि। हमारे बैंकों में कर्मचारियों की औसत आयु लगभग पैंतालीस वर्ष है। उच्च आयु वर्ग के कर्मचारियों के लिये ई-बैंकिंग अभी भी असहज ही है। यही बात हम ग्राहकों के बारे में भी कह सकते हैं। युवा वर्ग को छोड़ दें तो हमारे बहुत कम ग्राहक ई-बैंकिंग को दिल से अपनाने को तैयार होते हैं।

(II) लगन की कमी (Lack of Passion)

बैंककर्मि और ग्राहक दोनों के बारे में यह बात कही जा सकती है। इसे हम एक उदाहरण द्वारा समझ सकते हैं- 08 नवम्बर 2016 को 1000 रु0 और 500 रु0 के पुराने करेंसी नोटों के विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल लेन-देन की संख्या में काफी बढ़ोतरी हुई थी। परन्तु जैसे-जैसे मुद्रा की उपलब्धता बढ़ती गई, डिजिटल लेन-देन में कमी आने लगी। यह इस बात का प्रमाण है कि लगन की कमी एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के लिए।

(III) उत्साह का शिथिल हो जाना (To Relax of Enthusiasm)

वित्तीय साक्षरता तथा डिजिटल साक्षरता के लिये बड़े तामझाम के साथ कार्यक्रम शुरू तो कर दिये जाते हैं परन्तु शीघ्र ही उत्साह ठंडा पड़ जाता है और फिर इस तरह के कार्यक्रम बीच में ही दम तोड़ देते हैं।

(IV) डिजिटल आधारभूत सुविधा की कमी (Lack of Digital Infrastructure)

ई-बैंकिंग के लिए डिजिटल आधारभूत सुविधा जितनी पर्याप्त होनी चाहिए उतनी ही नहीं इस सुविधा को उपलब्ध करवाना एक बहुत बड़ी चुनौती है। आधारभूत सुविधा की कमी का अंदाजा हम इसी बात से लगा सकते हैं। कि मोबाइल फोन से बात करना ही मुश्किल हो जाता है। कभी नेटवर्क नहीं। तो कभी आवाज सही तरीके से नहीं आना, कभी कॉल ड्रॉप की समस्या। इसी से हम इस बात का अंदाजा लगा सकते हैं कि डिजिटल आधारभूत सुविधा

कितनी बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग की राह में। ग्रामीण क्षेत्रों में एक छोटे से काम के लिये कर्मचारियों और ग्राहकों को कनेक्टिविटी न हो पाने के कारण घंटों प्रतीक्षा करनी पड़ती है। समस्या की विकटता को इसी बात से समझा जा सकता है कि जब मोबाइल फोन से अबाधित रूप से बात ही करना कठिन है तो फिर इंटरनेट की उपलब्धता या फिर इंटरनेट की गति की पर्याप्ता के बारे में सोचना शायद अतिविश्वास ही है। कई बार ग्राहक ई-बैंकिंग के द्वारा कार्य को इस कारण से सम्पन्न नहीं कर पाते हैं कि उनके मोबाइल में एककालिक पासवर्ड का एसएमएस नहीं आ पाता।

(V) मोबाइल की गुणवत्ता (Quality of Mobile)

मोबाइल की गुणवत्ता भी एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के सफर में। मोबाइल का सही तरीके से काम नहीं करना, जल्दी खराब हो जाना आदि। कई मोबाइल सेट विभिन्न एप को डाउनलोड करने में सक्षम नहीं होते।

(VI) साइबर अपराध (Cyber Crime)

आये दिन साइबर अपराध के अनेक उदाहरण देखने को मिल रहे हैं। फिशिंग, विशिंग, कार्डक्लोनिंग, कार्ड स्किमिंग, एटीएम कार्ड बदलना, सहायता करने के नाम पर एटीएम से दूसरे खाते से रकम हड़प लेना सामान्य ही बात हो गई है। विगत में कई बैंकों के लाखों एटीएम कार्ड के डाटा चुराए गए। बांग्लादेश में तो केन्द्रीय बैंक के सर्वर में ही सेंध लगा दिया गया। कई देशों के बैंकों के वैबसाइट रैनसमवेयर के शिकार हो गए। इस प्रकार की घटनाओं ने लोगों के मन में भय पैदा कर दिया है। जाहिर है कि साइबर अपराध एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग की राह में। साइबर अपराध की भयावहता का अनुमान हम इसी बात से लगा सकते हैं कि कई बैंकों और पुलिस अधिकारी इसके शिकार हो चुके हैं।

(VII) अशिक्षा (Illiteracy)

सामान्य अशिक्षा और डिजिटल अशिक्षा दोनों ही ई-बैंकिंग की राह में बहुत बड़ी चुनौती हैं। एक तो देश में साक्षरता दर ही कम है दूजे कम्प्यूटर साक्षरता और भी कम है। ऐसे में ग्राहकों में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रति रुचि जाग्रत करना एक कठिन चुनौती है।

(viii) डाटा सुरक्षा (Data Security)

डाटा सुरक्षा भी एक बहुत बड़ी चुनौती है। अनेक तरीकों से अपराधी डाटा में सेंधमारी कर उसका दुरुपयोग करते हैं। कुछ ही वर्ष पूर्व लगभग

32 लाख डेबिट कार्ड के डाटा को चुरा लिया गया था और 641 ग्राहकों को लगभग 1.3 करोड़ रुपये का नुकसान हुआ था। इस तरह की घटनाएं ग्राहकों के मन में ई-बैंकिंग के प्रति संशय उत्पन्न करते हैं।

(ix) कार्ड की संख्या (Number of Cards)

सच पूछा जाए तो देश में कार्ड की संख्या कम है। साथ ही कुछ ऐसे भी कार्ड हैं जिनका प्रयोग किया ही नहीं जाता है। विमुद्रीकरण से ठीक एक साल बाद जब उन गांवों की स्थिति जानने की कोशिश की गई है पूर्णतः रोकड़ रहित गांव घोषित कर दिया गया था तो नेटवर्क की समस्या, मोबाइल सेट की गुणवत्ता और कार्ड की कम संख्या के कारण रोकड़ रहित लेन-देन भी प्रतिशतता कम पाई गयी।

(x) गरीबी (Poverty)

सिर्फ खाता खोल देने से लोगों तक बैंकिंग सुविधा पहुंचा देना संभव नहीं है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अन्तर्गत जितने खाते खोले हैं उनमें एक बहुत बड़ा भाग है जिसमें जमा रकम शून्य है। ऐसे खाताधारी ई-बैंकिंग के प्रति कैसे आकर्षित हो सकते हैं? अतः गरीबी बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के लिये।

(xi) ग्रामीण क्षेत्र की विशेष चुनौतियां (Special challenges of Rural Areas)

वैसे ई-बैंकिंग के क्षेत्र में प्रायः एक ही प्रकार की चुनौतियां हर क्षेत्र में हैं परन्तु ग्रामीण परिवेश कुछ अलग होने के कारण वहां की चुनौतियां भी अलग किस्म की हैं। उदाहरण के लिये आधारभूत सुविधा का अभाव साइबर अपराध के प्रति जागरूकता की कमी, गरीबी की समस्या आदि ग्रामीण क्षेत्रों में काफी तीव्र हैं। वैसे 'डिजिगांव' के तहत ई-बैंकिंग को भी लोकप्रिय बनाने की कोशिश की जा रही है परन्तु इसे काफी जतन से किए जाने की आवश्यकता है।

निष्कर्ष

उपरोक्त समस्याओं के बावजूद भी यह स्पष्ट है कि ई-बैंकिंग के लिये हमारे पास अवसर का खुला आसमान है तो चुनौतियों का समन्दर भी है जिसे पार करना असंभव नहीं। तो कठिन जरूर है। व्यक्ति, समाज, बैंक, सूचना प्रौद्योगिकी विशेषज्ञ, सरकार सभी मिल जाएं तो देश में ई-बैंकिंग काफी हद तक सफल होगा, ऐसी हम आशा कर सकते हैं।

संदर्भ

1. Report of Internet And Mobile Association of India (IAMAI) Dated on June 03, 2021,
2. Report of Telecom Regulation Authentic of India (TRAI) Dated on Sep.20, 2020.
3. Wikipedia
4. Reports of R.B.I.