

## महिला सहकारी बैंक में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें

प्रोफेसर रेणु जटाना\*  
सोनिया सोनी\*\*

### सारांश

बैंकिंग व्यवसाय से अर्थव्यवस्था को काफी लाभ प्राप्त हुये है। बैंकों का कार्य जनता से जमाएँ लेना व ऋण करना है। बैंकिंग व्यवसाय में सूचना प्रौद्योगिकी ने एक नई क्रान्ति लाई है, जिससे घर बैठे बैंकिंग सम्बन्धित सभी कार्य कुछ ही सैकण्ड में हो जाते है। सार्वजनिक बैंक हो या निजी बैंक सभी बैंकों में सूचना प्रौद्योगिकी से ही सभी बैंकिंग कार्य पूर्ण होते है। 1904 में भारत सरकार ने सहकारी आन्दोलन की शुरुआत की गई। लेकिन इन समितियों के कारण ग्रामीण कर्जदार हो गया इस समस्या से निपटने के लिये सहकारी बैंकों की स्थापना की गई। महिला सहकारी बैंकों को एक मित्र दार्शनिक के रूप में कार्य करना पड़ता है। यह बैंक महिलाओं के हित में कार्य करते है। महिला सहकारी बैंक महिलाओं को ऋण प्रदान करते है। महिला सहकारी बैंक अपने सभी कार्य सरलता से पूर्ण करते है किन्तु हाल ही में इन बैंकों में एक कमी अनुभव की गई है, नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का कम होना। महिला सहकारी बैंकों को भी सार्वजनिक व निजी बैंकों जैसी सेवाये अपने ग्राहकों को देनी चाहिये। प्रस्तुत पत्र में महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाये कम है, यह अध्ययन किया गया है।

**शब्दकोष :-** महिला सहकारी बैंक की स्थापना व उद्देश्य, महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाये।

### प्रस्तावना

वर्तमान में परम्परागत बैंकिंग कल की बात हो गयी है। बैंकिंग का स्वरूप ही रूपान्तरित हो गया है। उदारीकरण व वैश्वीकरण के फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र में आयी तीव्र प्रतिस्पर्द्धा में अपनी क्षमता प्रदर्शित करना बैंकिंग संस्थाओं के लिये चुनौती बन गया है। सूचना प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग व्यवसाय में एक नई क्रान्ति लाई है। आज नवोन्मेषी उत्कृष्ट उत्पादों से बाजार अटा पड़ा है। ग्राहकों की असीमित अपेक्षाओं ने बैंकों की विचारधारा को अत्यधिक प्रभावित किया है, जिसके फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र में अनेक नवीन सौपान जुड रहे है। वर्तमान में बैंकों का ग्राहक वर्ग व्यापक हुआ है। बैंकों द्वारा ग्राहक की आवश्यकताओं, अभिरुचियों, अपेक्षाओं के अनुरूप सेवाओं व उत्पादों का निर्माण किया जा रहा है। विज्ञापन के साधनों द्वारा इन्हे ग्राहकों तक पहुंचाया जा रहा है। बैंकों द्वारा ग्राहक की अपेक्षाएँ अधिक बढ़ी है। ग्राहक अपेक्षाकृत अधिक जाग्रत हो गये है। आज बैंक ग्राहकोन्मुखी हो गये है। ग्राहक संतुष्टि बैंकिंग संस्थाओं का लक्ष्य बन गया है। बैंकिंग संस्थाओं में सूचना प्रौद्योगिकी का उच्च स्तर पर प्रयोग किया जा रहा है। बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु नवीन तकनीकों पर आधारित नवीन सेवाएँ प्रदान की जा रही है। बैंकों ने अपना ध्येय "ग्राहक सेवा" बना लिया है। बैंकिंग संस्थाएँ ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन के साथ गुणवत्ता प्रबन्धन पर गहन ध्यान दे रही है।

\* Research Supervisor (पर्यवेक्षक) & Head, Department of Banking & Business Economics, Mohanlal Sukhadia University (MLSU), Udaipur, Rajasthan.

\*\* Reserch Scholar (शोधार्थी), Mohanlal Sukhadia University (MLSU), Udaipur, Rajasthan.

**शोध साहित्य का अध्ययन:-** प्रस्तुत पत्र पर पूर्व में भी कई पत्र प्रस्तुत किये गये हैं। शोध साहित्य का अध्ययन निम्न प्रकार से है:-

वर्ष 2016 में Dr. Narayan Datta Varndhekar द्वारा, "Finacial performance of DCC Bank with special refrance to vijaypur district" शोध पत्र प्रस्तुत किया गया। सहकारी बैंक एक वित्तीय इकाई है, जो उसके सदस्यों से सम्बन्धित होती है। सहकारी बैंक अपने सदस्यों को बैंकिंग और वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं। प्रस्तुत पत्र में विजापुर जिले के सहकारी बैंक निवेश की वृद्धि दर, कार्यशील पूंजी, शेयर, ऋण वितरण और लाभ प्राप्त करने के क्या-क्या उद्देश्य हैं उनको बताया गया है।

वर्ष 2015 में GAIKAR VILAS द्वारा, "An empirical study of co-operatives Banks in India: with Referance to the five year plan" शोध पत्र प्रस्तुत किया गया है। यह पत्र सहकारिता के बारे में है। भारत सरकार किस प्रकार पाँच साल के लिये योजनाएँ बनाती है। सहकारिता के माध्यम से भारत का विकास कैसे हुआ। यह शोध पत्र भारत में पाँच साल की योजना, सहकारी समितियों की समस्याओं, सुझावों के लिये है।

वर्ष 2014 में Fathima adeela Beevi. जो द्वारा "Customer satisfaction and perception towards the services of co-operative Banks" शोध पत्र प्रस्तुत किया गया है। इन्होंने अपने पत्र में देश में हो रहे आर्थिक परिवर्तनों के बारे में बताया है, कि बैंकिंग क्षेत्र को अर्थव्यवस्था में हब और पैरामीटर के रूप में माना जाता है। प्रस्तुत पत्र में सहकारी बैंकों से ग्राहक कितने खुश है उसका अध्ययन किया गया है। बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को क्या-क्या सुविधायें प्रदान की जाती है।

वर्ष 2013 में Dr. R. Renuka, C. Elamathi द्वारा "Development of Co-operative Banking in India" पत्र प्रस्तुत किया गया है। पत्र में सहकारी बैंक के विकास के बारे में बताया गया है। शहरी सहकारी बैंक के कार्य निष्पादन के संबंध में ऋण व अग्रिम ऋण की वसूली के बारे में इन्होंने अध्ययन किया है। शहरी सहकारी बैंक में दिये जाने वाले ऋणों के बारे में अध्ययन किया है।

वर्ष 2012 में गुप्ता ज्योति व जैन सुमन द्वारा "A study on co-operative Banks in India with special Refrance to Lending Practices" शोध पत्र प्रस्तुत किया गया है। इन्होंने अपने पत्र में सहकारी बैंकों के बारे में यह बताया है कि सहकारी बैंक बहुत अच्छे हैं क्योंकि यह एक मित्र व दार्शनिक के रूप में कार्य करते हैं, लेकिन इन बैंकों को नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाएँ (ए.टी.एम, इन्टरनेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड आदि) प्रारम्भ करनी चाहिये जिससे इन सहकारी बैंकों का वर्चस्व बढ़ेगा।

वर्ष 2012 में P.V. Ranjit द्वारा Dr subnash kulkarni के निर्देशन में "Comperative study of public sector, private sector and co-operative Banks in terms of Banking service Quality Model" शोध प्रस्तुत किया है। प्रस्तुत शोध में सेवा की गुणवत्ता को दर्शाया गया है। सेवा की गुणवत्ता के माध्यम से विभिन्न प्रकार के संबंध में फर्क पता चलता है। प्रस्तुत शोध में लम्बे समय तक ग्राहकों को बनाये रखने के लिये सेवा की गुणवत्ता का अध्ययन किया गया है।

### शोध अध्ययन के उद्देश्य

- महिला सहकारी बैंक में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का अध्ययन करना
- महिला सहकारी बैंक के बारे में वर्णन करना।

**शोध पद्धति:-** प्रस्तुत पत्र में प्राथमिक संमकों का संग्रहण किया गया है। 300 ग्राहकों को प्रश्नावली वितरित की गई है इसमें टी-टेस्ट लगाया गया है।

### महिला सहकारी बैंक की स्थापना का उद्देश्य

महिला सहकारी बैंकों की स्थापना महिलाओं के विकास को ध्यान में रख कर की गई है। इन महिला सहकारी बैंकों का गठन भारतीय रिजर्व बैंक के अनुज्ञा पत्र के माध्यम से किया जाता है। सन् 1995 में भारतीय बैंकिंग अधिनियम 1949 की धारा 56 (अ) के साथ पड़ी जाने वाली धारा 29 (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए मूल रूप से महिलाओं को लाभान्वित करने के उद्देश्य से इन बैंकों की स्थापना की गई है। यह बैंक सहकारी बैंक के रूप में कार्यरत है। महिला सहकारी बैंक सामाजिक कार्यों में भी अपना पूर्ण योगदान देते हैं।

महिला सहकारी बैंक वे होते हैं जो महिलाओं के हितार्थ, महिलाओं द्वारा बनाये जाते हैं। महिला सहकारी बैंक का कोई मालिक नहीं होता है। इसके अशंकाही ही इसके सदस्य व मालिक होते हैं। इन बैंकों को वित्तीय सुविधा रिजर्व बैंक द्वारा प्रदान की जाती है। नियम भी रिजर्व बैंक के ही होते हैं। महिला सहकारी बैंक की सुविधायें महिला व पुरुष दोनों प्राप्त करते हैं, किन्तु ऋण केवल महिलाओं को ही प्रदान किया जाता है।

### महिला सहकारी बैंक के उद्देश्य

1. प्रत्येक वर्ग की महिला को बैंक द्वारा आर्थिक सहायता प्रदान करना।
2. महिलाओं में बचत की भावना को प्रोत्साहित करना।
3. महिलाओं के आर्थिक-सामाजिक विकास हेतु समय-समय पर नवीन योजनाएँ संचालित करना।
4. महिलाओं को व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा हेतु सुदृढ़ कर आर्थिक सहायता प्रदान करना।
5. महिलाओं का जीवन स्तर सुधारने के लिए ऋण सुविधा प्रदान करना।
6. अच्छी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर महिला सहकारिता की भावना का विकास करना।

बैंकों का प्रशासनिक विभाग सुदृढ़ होना चाहिए। किसी भी बैंक की कार्यप्रणाली कितनी सुदृढ़ व सरल है यह उनके विभागों की कार्यप्रणाली पर निर्भर है। महिला सहकारी बैंकों में भिन्न-भिन्न कार्यों के लिए भिन्न-भिन्न विभाग हैं। जहाँ समस्त कार्यों को आसानी से अतिशीघ्र पूरा किया सकता है। महिला सहकारी बैंकों में मुख्यतः तीन विभाग हैं। जिसमें वित्त विभाग, नगद विभाग व लेखा विभाग हैं। वित्त विभाग में प्रत्येक वर्ग की महिला ग्राहकों को पर्याप्त मात्रा में आवश्यकतानुसार वित्त प्रदान किया जाता है। दुसरा नकद विभाग है, जो महिला ग्राहकों के चैको ड्रापटों, आहरण पत्रों का भुगतान नकद में करता है। इसी प्रकार लेखा विभाग, प्रत्येक दिन के लेन-देन सम्बन्धी व्यवहारों कर हिसाब-किताब रखता है। जिससे प्रत्येक माह का मासिक विवरण व वर्ष के अन्त में लाभ-हानि खाता तैयार किया जाता है। इस विभाग को पूर्ण सतर्क रहकर कार्य को समय-समय पर पुरा करना पड़ता है। जिससे कोई त्रुटि न रह जाए। इस विभाग द्वारा प्राप्त रजिस्टर, चालु खाता रजिस्टर, बचत खाता रजिस्टर, भुगतान रजिस्टर आदि काम में लिये जाते हैं।

**महिला सहकारी बैंक में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें:-** महिला सहकारी बैंक ग्राहकों को चैक, ड्रापट सभी प्रकार की सुविधायें प्रदान करता है। लेकिन महिला सहकारी बैंक में अभी भी नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें (ए.टी.एम, टेली बैंकिंग, इन्टरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड इत्यादि) कम हैं या नहीं हैं महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का होना चाहिये, जिससे ग्राहक को सभी सुविधायें प्राप्त हो।

महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें हैं या नहीं इसके लिये 300 प्रश्नावलियों विपरीत की गईं, जिसमें से 273 प्रश्नावलियां पूरित हुईं। महिला सहकारी बैंक में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं के अध्ययन के लिये टी-टेस्ट लगाया गया। जिसका विवरण निम्न प्रकार से है।

प्रकार	प्रतिशत
माध्य	19.0659
मानक विचलन	4.5668
टी. टेस्ट	4.0240
पी. वेल्यू	0.500
निष्कर्ष	सार्थक

प्रस्तुत तालिक महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं पर आधारित है। तालिका से स्पष्ट होता है कि महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें कम हैं। तालिका में पी वेल्यू 0.500 बताया गया है जो कि 5 प्रतिशत से कम है। अतः हमारी जो शोध परिकल्पना है वो सिद्ध हो गई है "महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का कम होना।"

### निष्कर्ष

प्रस्तुत पत्र के माध्यम से यह बताया गया है, कि महिला सहकारी बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें कम हैं। महिला सहकारी बैंकों से सूचना प्रौद्योगिकी का विकास हुआ तो है किन्तु नाममात्र के लिये ही। इन बैंकों के ग्राहक

संतुष्ट है, किन्तु ग्राहकों को भी नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाये इन बैंकों में चाहिये। नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाये इन बैंकों में इसलिये कम है क्योंकि इन बैंकों के पास इतना पैसा नहीं है कि यह बैंक महंगा साफ्टवेयर खरीद सके। लेकिन इन बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का धीरे-धीरे प्रचलन बढ़ रहा है। भविष्य में इन बैंकों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवायें उपलब्ध हो जायेगी।

### संदर्भ ग्रन्थ सूची

- Dr. Narayan Datta (2016)" Financial performance of DCC Bank with special Reference to Vijaypur district" International Journal of applied Research volume 2 ISSN 2394-7500.
- Dr. R. Renuka, C. Elamathi (2013)" Development of co-operative Banking in India" Indian Journals of applied Research volume 3. Issue 8 ISSN-2249-555X.
- Fathima vadeela Beevi.tks (2014) "Customer satisfaction and perception towards th services of co-operative Banks Epra International Journal of economic and business Review. volume 2 Issue 11 ISSN 2349-0187.
- Jyoti Gupta, suman Jain (2012) "Studu on co-operative Banks in India with special Reference to lending practices" International Journal of scientific and reserch publication volume 2 ISSN 2250-3153.
- P.V. Ranjit (2012) "Comparative study of public sector, private sector and co- operative Banks in terms of Banking service Quality model" Shri Jagdish Prasad Jhabarmal Tibrewala University, Jhunjhunu, Rajasthan.
- Vilas Gaikar (2015)" An Empirical study of co-operatives bank in India: with reference to the five year plan" The Business & management Review volume Issue 4.
- www. wikipedia