

रीवा जिले के यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की ग्राहक सेवाओं का आर्थिक मूल्यांकन

दीपशिखा गुप्ता^{1*} | आर.पी. गुप्ता²

¹शोधार्थी वाणिज्य, शासकीय ठाकुर रणमत सिंह महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

²प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, वाणिज्य विभाग, शासकीय कन्या स्नातकोत्तर महाविद्यालय, रीवा, मध्यप्रदेश।

*Corresponding Author: deepshikha486441@gmail.com

सार

रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं का आर्थिक मूल्यांकन के संबंध में अध्ययन किया गया है। इसमें बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता, उपलब्धता, ग्राहकों की संतुष्टि और इन सेवाओं के स्थानीय आर्थिक प्रभाव का विश्लेषण किया गया है। इस शोध के माध्यम से यह भी ज्ञात किया गया है कि बैंक की डिजिटल सेवाएँ, ऋण सुविधाएँ एवं शिकायत निवारण प्रणाली ग्राहकों के लिए उपयोगी तो हैं, परंतु कुछ सुधार की आवश्यकता है। अध्ययन से प्राप्त निष्कर्ष बैंक की सेवा रणनीतियों को बेहतर बनाने में सहायक सिद्ध हो सकते हैं, जिससे क्षेत्रीय विकास को गति मिल सकेगी।

शब्दकोश: यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, ग्राहक सेवाएँ, आर्थिक मूल्यांकन, रीवा जिला, बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टि, डिजिटल बैंकिंग, ऋण सुविधा, शिकायत निवारण प्रणाली, स्थानीय आर्थिक प्रभाव एवं क्षेत्रीय विकास।

प्रस्तावना

प्रस्तुत शोध पत्र “रीवा जिले के यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की ग्राहक सेवाओं का आर्थिक मूल्यांकन” विषय पर केंद्रित है, जो वर्तमान बैंकिंग प्रणाली में ग्राहक संतुष्टि और सेवा गुणवत्ता के आर्थिक प्रभावों को समझने का प्रयास किया गया है। भारत में बैंकिंग क्षेत्र केवल वित्तीय लेन-देन तक सीमित न रहकर सामाजिक और आर्थिक विकास का प्रमुख माध्यम बन चुका है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, विशेषकर यूनियन बैंक ऑफ इंडिया जैसी संस्थाओं की भूमिका ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में अत्यधिक महत्वपूर्ण है, क्योंकि ये बैंक आमजन तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाने का कार्य करते हैं। रीवा जिला मध्यप्रदेश का एक प्रमुख जिला है, जिसकी आर्थिक संरचना मुख्यतः कृषि, लघु उद्योग एवं सेवा क्षेत्र पर आधारित है। यहाँ के नागरिकों के लिए बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता और गुणवत्ता सीधे उनके आर्थिक जीवन से जुड़ी हुई है। अतः यह आवश्यक हो जाता है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा दी जा रही सेवाओं का विश्लेषण आर्थिक दृष्टिकोण से किया गया है।

ग्राहक सेवाओं में केवल खाता खोलना या ऋण सुविधा प्रदान करना ही नहीं, बल्कि ग्राहक की संतुष्टि, सेवा की गति, व्यवहार की गुणवत्ता, डिजिटल सेवाओं की उपयोगिता, शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे अनेक पहलू सम्मिलित होते हैं। इन सेवाओं का सही मूल्यांकन तभी संभव है जब उन्हें आर्थिक प्रभाव के साथ जोड़ा जाए। उदाहरणस्वरूप, यदि एक किसान को समय पर कृषि ऋण प्राप्त हो जाता है तो वह उच्च गुणवत्ता के बीज और उपकरण खरीद सकता है, जिससे उसकी उपज बढ़ती है और आय में वृद्धि होती है। इसी प्रकार यदि एक व्यापारी को डिजिटल बैंकिंग की सुविधा सरलता से प्राप्त होती है, तो वह अपने व्यावसायिक लेन-देन अधिक कुशलता से कर सकता है, जिससे समय की बचत और लाभ में वृद्धि संभव होती है। इस प्रकार यह कह

सकते कि बैंकिंग सेवाओं का मूल्यांकन केवल सेवा-स्तर पर नहीं, बल्कि उनके आर्थिक प्रभाव के आधार पर किया गया है।

रीवा जिले की सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि भी इस अध्ययन को विशेष महत्व प्रदान करती है। जिले की अधिकांश जनसंख्या ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करती है, जहाँ आज भी बैंकिंग जागरूकता और डिजिटल साक्षरता की स्थिति बहुत मजबूत नहीं है। ऐसे में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा दी जा रही सेवाओं का प्रभावशील क्रियान्वयन स्थानीय लोगों की आर्थिक प्रगति में निर्णायक भूमिका निभा सकता है। लेकिन यदि इन सेवाओं में तकनीकी या प्रबंधन संबंधी कोई कमी रह जाती है, तो ग्राहक असंतोष व्यक्त करता है, जिससे बैंक और उपभोक्ता दोनों को हानि हो सकती है। अतः इस शोध पत्र के माध्यम से यह समझने का प्रयास किया गया है कि बैंक की सेवाएँ ग्राहकों की आवश्यकताओं को कितनी कुशलता से पूरा कर पा रही हैं।

इस शोध पत्र की प्रासंगिकता इसलिए भी है क्योंकि आज के प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग वातावरण में ग्राहक ही केंद्र बिंदु बन चुका है। सेवा में थोड़ी-सी कमी अथवा असुविधा ग्राहक को होती है तो दूसरे बैंक की ओर अग्रसर हो जाते हैं। विशेष रूप से ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में जहाँ बैंकिंग विकल्प सीमित होते हैं, वहाँ ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और पारदर्शिता अत्यधिक महत्वपूर्ण हो जाती है। इस शोध अध्ययन के माध्यम से बैंक की विभिन्न सेवाओं जैसे— बचत खाता, चालू खाता, ऋण सुविधा, एटीएम सेवा, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, बीमा, पेंशन और शिकायत निवारण प्रणाली का ग्राहक दृष्टिकोण से आर्थिक मूल्यांकन प्रस्तुत किया गया है।

प्रस्तुत शोध अध्ययन मात्र सेवा उपलब्धता तक सीमित नहीं है, बल्कि सेवा की प्रभावशीलता, ग्राहकों के अनुभव तथा उनकी वित्तीय स्थिति पर पड़ने वाले प्रभाव का गहन विश्लेषण करता है। साथ ही यह शोध स्थानीय लोगों की बैंकिंग आवश्यकताओं, उनकी अपेक्षाओं तथा बैंक की रणनीतियों के बीच संतुलन स्थापित करने का भी एक सफल प्रयास रहा है।

हालाँकि यह शोध केवल रीवा जिले तक सीमित है, लेकिन इसकी पद्धति और निष्कर्ष अन्य समान सामाजिक-आर्थिक क्षेत्रों में भी उपयोगी है। ग्राहक सेवा के मूल्यांकन में भावनात्मक और अनुभवात्मक पक्ष भी सम्मिलित हैं, जिन्हें पूर्णतया संख्यात्मक आँकड़ों के माध्यम से मापना कठिन होता है, फिर भी यह अध्ययन एक ठोस प्रयास है जिससे बैंकिंग सेवाओं के आर्थिक प्रभावों को वैज्ञानिक ढंग से समझा जा सके।

इस प्रस्तावना से स्पष्ट होता है कि रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की ग्राहक सेवाओं का आर्थिक मूल्यांकन न केवल एक महत्वपूर्ण शोध विषय है, बल्कि यह व्यावहारिक रूप से समाज और बैंकिंग व्यवस्था के लिए उपयोगी सिद्ध हो सकता है। यह अध्ययन बैंकिंग सेवाओं को अधिक उत्तरदायी, प्रभावी और ग्राहक केंद्रित बनाने में सहायक सिद्ध हो सकता है और साथ ही ग्रामीण विकास की दिशा में एक सकारात्मक कदम भी बन सकता है।

शोध उद्देश्य

शोध पत्र प्रारंभ करने से पूर्व यह निश्चय करना परम आवश्यक होता है कि शोध से संबंधित सूचनाओं का गहन अध्ययन करना नवीन प्रश्नों का निर्माण, अवधारणाओं एवं समझ को विकसित करने हेतु तत्त्वों का पता लगाना तथा नवीन सम्भावनाओं को खोजना शोध कार्य का प्रमुख उद्देश्य माना जाता है। शोध की अवधारणा प्रत्येक क्षेत्र में होती है, जिससे प्रत्येक क्षेत्र को और अधिक सशक्त बनाया जा सके। अध्ययन का क्षेत्र तो बहुत व्यापक है, परन्तु व्यापक क्षेत्र में ही शोध के निश्चित उद्देश्यों से संबंधित तथ्य ही एकत्र किये जायेंगे। प्रस्तावित शोध पत्र से संबंधित कुछ प्रमुख उद्देश्यों का निर्माण किया गया है, जो इस प्रकार हैं—

- रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं का मूल्यांकन करना।
- ग्राहक सेवाओं के स्थानीय आर्थिक प्रभाव का विश्लेषण करना।

उपरोक्त उद्देश्यों को दृष्टिगत रखते हुए शोध पत्र को वास्तविक मानकों के अनुरूप पूर्ण करने का सार्थक प्रयास किया गया है।

शोध विधि

प्रस्तुत शोध में वर्णनात्मक शोध पद्धति (Descriptive Research Method) का उपयोग किया गया है। अध्ययन हेतु रीवा जिले के यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की विभिन्न शाखाओं से 300 ग्राहकों को साक्षात्कार प्रश्नावली पद्धति के माध्यम से चयनित किया गया है। प्रश्नावली में बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता, उपयोगिता, संतुष्टि स्तर तथा आर्थिक प्रभाव से संबंधित प्रश्न शामिल किये गये हैं। प्राथमिक आंकड़ों को उत्तरदाताओं सम्पर्क स्थापित कर प्राप्त किया गया है। जबकि द्वितीयक आंकड़े बैंक रिपोर्ट, सरकारी दस्तावेजों व प्रकाशित साहित्य से एकत्र किये गये हैं। प्राप्त आंकड़ों का सांख्यिकीय विश्लेषण कर निष्कर्ष प्राप्त किये गये हैं एवं उपयुक्त सुझाव प्रस्तुत किये गये हैं।

विश्लेषण

प्रस्तुत शोध पत्र में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, रीवा जिले की विभिन्न शाखाओं से जुड़े 300 ग्राहकों से प्राप्त आंकड़ों का विश्लेषण किया गया है। इन आंकड़ों को एक सुव्यवस्थित प्रश्नावली के माध्यम से एकत्रित किया गया है, जिसे तालिका क्रमांक-01 में प्रस्तुत किया गया है, जो इस प्रकार है—

तालिका 1: रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की प्रमुख सेवाओं पर ग्राहकों की संतुष्टि

क्रमांक	विवरण (सेवा का प्रकार)	ग्राहकों की संख्या	प्रतिशत (%)
1.	खता खोलने की प्रक्रिया	54	18.0
2.	नकद जमा/निकासी सुविधा	48	16.0
3.	ऋण सुविधा	42	14.0
4.	एटीएम सेवा	36	12.0
5.	मोबाइल/नेट बैंकिंग सेवा	30	10.0
6.	बैंक कर्मचारियों के व्यवहार	33	11.0
7.	शिकायत निवारण प्रणाली	27	9.0
8.	डिजिटल देन-देन की सुविधा	30	10.0
कुल योग		300	100

स्रोत— व्यक्तिगत सर्वेक्षण।

उपरोक्त तालिका क्रमांक 02 के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की खाता खोलने की प्रक्रिया (18%) और नकद जमा/निकासी सुविधा (16%) सर्वाधिक प्रभावी सेवाएँ मानी गई हैं। ऋण सुविधा (14%), एटीएम सेवा (12%), और डिजिटल लेन-देन (10%) भी ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण रही हैं। वहीं मोबाइल/नेट बैंकिंग (10%) और शिकायत निवारण प्रणाली (9%) जैसे तकनीकी और प्रशासनिक पक्षों में अपेक्षाकृत कम संतुष्टि देखी गई। अतः निष्कर्ष रूप में कहा जा सकता है कि बैंक की पारंपरिक सेवाएँ मजबूत हैं, परंतु डिजिटल और शिकायत समाधान तंत्र में सुधार की आवश्यकता है।

तालिका 2: यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की सेवाओं का स्थानीय आर्थिक प्रभाव

क्रमांक	विवरण (सेवा का प्रकार)	ग्राहकों की संख्या	प्रतिशत (%)
1.	कृषि ऋण से आय में वृद्धि	78	26.0
2.	लघु व्यापार ऋण से व्यापार विस्तार	66	22.0
3.	स्वरोजगार/महिला स्व सहायता समूह को लाभ	39	13.0
4.	डिजिटल बैंकिंग से समय व लेन-देन लागत में बचत	45	15.0
5.	बचत योजनाओं से वित्तीय सुरक्षा में वृद्धि	36	12.0
6.	सरकारी योजनाओं की सब्सिडी/लाभ की त्वरित प्राप्ति	36	12.0
कुल योग		300	100

स्रोत— व्यक्तिगत सर्वेक्षण।

उपरोक्त तालिका क्रमांक 02 से स्पष्ट होता है कि यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की सेवाओं का रीवा जिले की स्थानीय अर्थव्यवस्था पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है। कृषि ऋण (26%) और लघु व्यापार ऋण (22%) ने ग्रामीण किसानों और व्यापारियों को आर्थिक रूप से सशक्त किया है। स्वरोजगार/महिला समूह (13%) तथा डिजिटल बैंकिंग (15%) ने आत्मनिर्भरता और लेन-देन में सुविधा बढ़ाई है। साथ ही बचत योजनाएँ (12%) और सरकारी लाभ की त्वरित प्राप्ति (12%) ने आर्थिक स्थिरता में योगदान दिया है। उपरोक्त आंकड़ों से निष्कर्ष रूप में स्पष्ट होता है कि बैंक की सेवाएँ केवल वित्तीय ही नहीं, बल्कि सामाजिक-आर्थिक प्रगति में भी सहायक सिद्ध हो रही हैं।

शोध समस्याएं एवं सुझाव

रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा दी जा रही ग्राहक सेवाओं का मूल्यांकन करते समय कई प्रमुख समस्याएं सामने आई हैं। जैसे— ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक शाखाओं की सीमित उपलब्धता तथा डिजिटल सेवाओं के प्रति जागरूकता में कमी, जिससे ग्राहकों को लंबी दूरी तय करनी पड़ती है। इसी प्रकार कई शाखाओं में स्टाफ की संख्या कम है, जिससे कार्य निष्पादन में विलंब होता है। ग्राहक सेवा केन्द्रों पर समय पर समाधान न मिलने से असंतोष की स्थिति उत्पन्न होती है। इसके अतिरिक्त डिजिटल लेनदेन में तकनीकी बाधाएं एवं साइबर सुरक्षा को लेकर जागरूकता की कमी भी एक गंभीर समस्या है।

रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार हेतु कुछ महत्वपूर्ण सुझाव दिए जा सकते हैं। सर्वप्रथम बैंक को ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में अपनी पहुँच बढ़ाने के लिए मोबाइल बैंकिंग वैन एवं नई शाखाओं की स्थापना करनी चाहिए, जिससे ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाएँ सुलभ रूप से उपलब्ध हो सकें। साथ ही बैंक के कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि की जानी चाहिए तथा उन्हें स्थानीय भाषा एवं तकनीकी दक्षता का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए, जिससे ग्राहक सेवा अधिक प्रभावशाली बन सके। डिजिटल बैंकिंग को प्रोत्साहित करने के लिए ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और यू.पी.आई. जैसे माध्यमों के सुरक्षित उपयोग हेतु प्रशिक्षित किया जाना चाहिए, इसके लिए डिजिटल साक्षरता शिविरों का आयोजन किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त ग्राहक शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए, जिसकी निगरानी स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा की जाए। इन सभी प्रयासों से न केवल ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि होगी, बल्कि बैंक की सेवाओं की प्रभावशीलता एवं आर्थिक योगदान में भी सुधार संभव होगा।

निष्कर्ष

रीवा जिले में यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं का अध्ययन यह दर्शाता है कि बैंक की पारंपरिक सेवाएँ जैसे खाता खोलना, नकद लेन-देन एवं ऋण सुविधा ग्राहकों में अपेक्षाकृत संतोषजनक हैं। साथ ही कृषि ऋण, लघु व्यापार ऋण, और महिला स्वसहायता समूहों को दिए गए समर्थन से स्थानीय अर्थव्यवस्था को मजबूती मिली है। हालांकि डिजिटल सेवाओं, शिकायत निवारण प्रणाली तथा तकनीकी सहायता के क्षेत्र में सुधार की आवश्यकता देखी गई। ग्राहकों ने व्यवहार, समयबद्धता एवं पारदर्शिता को भी महत्वपूर्ण माना है।

बैंक की सेवाओं का आर्थिक प्रभाव सकारात्मक रहा है, जिससे ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों के लोगों को आत्मनिर्भर बनने का अवसर प्राप्त हुआ है। यदि बैंक डिजिटल साक्षरता बढ़ाने, शिकायत समाधान प्रणाली को बेहतर बनाने तथा सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार लाने की दिशा में कार्य करता है, तो यह संस्था न केवल वित्तीय सेवाएँ देगी, बल्कि सामाजिक-आर्थिक प्रगति में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभायेगी।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. चक्रवर्ती, एस. के., भारतीय बैंकिंग प्रणाली, हिमालय पब्लिशिंग हाउस, मुम्बई, 2018, पृष्ठ 112
2. मित्तल, आर. के., ग्राहक सेवा एवं बैंक प्रबंधन, कोटारी पब्लिकेशन्स, दिल्ली, 2020, पृष्ठ 87

3. श्रीवास्तव, आर.एम. एवं निगम, एस., भारतीय वित्तीय प्रणाली, लक्ष्मीनारायण अग्रवाल, आगरा, 2017, पृष्ठ 135
4. पांडेय, आई. एम., वित्तीय प्रबंधन, विकास पब्लिशिंग हाउस, नई दिल्ली, 2019, पृष्ठ 94
5. भारतीय रिजर्व बैंक, भारत में बैंकिंग की प्रवृत्तियाँ एवं प्रगति पर रिपोर्ट, आरबीआई प्रकाशन, मुंबई, 2020–21, पृष्ठ 45
6. सक्सेना, के.के., ग्रामीण बैंकिंग का विकास, यूनिटी पब्लिकेशन, भोपाल, 2016, पृष्ठ 101
7. शर्मा, एस. एल., भारतीय अर्थव्यवस्था में बैंकों की भूमिका, नीरज पब्लिकेशन, मेरठ, 2015, पृष्ठ 88

