

ग्रामीण विकास में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का महत्त्व एवं प्रभाव

नन्दराम मीना*
डॉ. रमेश चन्द मीना**
डॉ. मुकेश प्रजापत***

सार

किसी भी राष्ट्र की अर्थ-व्यवस्था में बैंकिंग व्यवस्था का अत्यन्त महत्वपूर्ण स्थान होता है। बैंक मुद्रा-बाजार के सर्वाधिक महत्वपूर्ण अंग के रूप में देश के आर्थिक-विकास के महत्वपूर्ण उपकरण होते हैं। पूँजी निर्माण, व्यापार, उद्योग एवं कृषि के अर्थ-प्रबन्धन तथा देश की आर्थिक, सामाजिक नीतियों एवं कार्यक्रमों के क्रियान्वयन में उनकी भूमिका सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। भारत की लगभग आधी से अधिक जनसँख्या गाँव में निवास करती है। यदि देश की ग्रामीण जनसँख्या के विकास पर कोई ध्यान नहीं दिया जाएगा तो बीस प्रतिशत शहरी लोगों की उन्नति के बल पर राष्ट्रीय उन्नति के स्वप्न देखना बेमानी हैं। कई शताब्दियों से ग्रामवासी भूख, रोग, अज्ञानता और शोषण से पीड़ित है। 1969 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण भारतीय अर्थव्यवस्था के इतिहास की महत्वपूर्ण घटना है। आज बैंकिंग कार्य और व्यवहार, सिद्धान्त और अवधारणा, प्रक्रिया और प्रणाली में महत्वपूर्ण बदलाव आया है। जिससे व्यापारिक बैंकिंग का रूप भिन्न नजर आने लगा है। ये परिवर्तन न केवल बहुआयमी, संरचनात्मक एवं अवधारणात्मक है बल्कि संख्यात्मक एवं गुणात्मक भी है। इन परिवर्तनों के परिणामस्वरूप व्यापारिक बैंकिंग नगरोन्मुखी से ग्रामोन्मुखी, विशिष्टवर्गोन्मुखी से सर्वजनोन्मुखी, व्यापारोन्मुखी से समाजोन्मुखी हो गयी है।

शब्द कुंजी : बैंक, नवोन्मेषी, ग्रामीण, ग्राहक, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग।

प्रस्तावना

बैंक आज हमारी जिंदगी का महत्वपूर्ण हिस्सा है। यह इतने महत्वपूर्ण हो चुके हैं कि इनके बिना हम अपने फाइनेंशियल मैनेजमेंट की कल्पना तक नहीं कर सकते हैं। रोज आधुनिक और नई तकनीक ला रहे हमारे देश के बैंकों का इतिहास भी कम रोचक नहीं है। बैंकों की सामान्य परिभाषा से देखा जाए तो ऋग्वैदिक काल से ही मुद्रा को सहेजने वाली एजेंसियों और उन पर ब्याज देने वाली संस्थाओं का अस्तित्व रहा है। आधुनिक युग में बैंक प्रायः प्रगति के सूचक बन गए हैं। जिन क्षेत्रों में बैंक नहीं होते वे आर्थिक दृष्टि से पिछड़े हुए रह जाते हैं। कहा जाता है कि बैंक आर्थिक शरीर की धमनियों में साख रूपी रक्त प्रवाहित करते हैं जिससे खेती, व्यापार, उद्योग, आदि में तीव्र गति से उन्नति होती है। इसीलिए विकासशील देशों में प्रायः अधिक से अधिक बैंकिंग सुविधाओं की मांग की जाती है।

* सहायक आचार्य (ई.ए.एफ.एम.), राजकीय महाविद्यालय रामगंजमंडी एवं शोधार्थी, गोविन्द गुरु जनजातीय विश्वविद्यालय, बांसवाडा, राजस्थान।

** शोध निर्देशक गोविन्द गुरु जनजातीय विश्वविद्यालय, बांसवाडा एवं सहायक आचार्य (ई.ए.एफ.एम.), बी.बी.डी राजकीय पी.जी. महाविद्यालय चिमनपुरा, जयपुर, राजस्थान।

*** सह शोध निर्देशक, गोविन्द गुरु जनजातीय विश्वविद्यालय, बांसवाडा, राजस्थान।

भारत की लगभग अस्सी प्रतिशत जनता ग्रामवासिनी है। यदि देश की ग्रामीण जनता के विकास पर कोई ध्यान नहीं दिया जाएगा तो बीस प्रतिशत शहरी लोगों की उन्नति के बल पर राष्ट्रीय उन्नति के स्वप्न देखना बेईमानी है। कई शताब्दियों से ग्राम निवासी भूख, रोग, अज्ञानता और शोषण से पीड़ित है। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद गाँववासियों की अवस्था में सुधार के कई प्रयास किए गए हैं, लेकिन अभी बहुत कुछ कमियाँ हैं, जिसका सामना हमें करना है। गाँवों में सुधार की गति में तीव्रता लाने की आवश्यकता है, ताकि वे भी शहरों के समान विकास के आयामों को छू सकें और हम अपने सपनों के भारत की ओर उन्मुख हो सकें। 1969 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण भारतीय अर्थव्यवस्था के इतिहास की महत्वपूर्ण घटना है। इससे पहले ग्रामीण क्षेत्र हमारी अर्थव्यवस्था का पूर्णतः उपेक्षित हिस्सा था। गाँवों में आय का मुख्य साधन कृषि है। हमारी राष्ट्रीय आय का लगभग पचास प्रतिशत का योगदान ग्रामीण और अर्द्धग्रामीण इलाकों से प्राप्त होता है। कृषि पर आधारित उद्योग भी कृषि के उत्पादन पर निर्भर होती है। यह क्षेत्र पिछड़ा और शोषित है। इसके विकास पर ही हमारी सम्पूर्ण अर्थव्यवस्था का विकास निर्भर करता है। भारतीय अर्थव्यवस्था द्विआयामी है। इसके दो मुख्य क्षेत्र शहरी और ग्रामीण हैं। दोनों में कोई संबंध नहीं है। ग्रामीण इलाकों में सहकारी ऋणों की सुविधा नहीं है। गांव वाले महाजन से कर्ज लेते हैं, जो भोले-भाले लोगों से अधिक ब्याज लेकर उनका शोषण करते हैं।

आज के समय में बैंकिंग व्यवहार और उपभोक्ताओं की जरूरतों में परिवर्तन जिस तरीके से हो रहे हैं, वैसी स्थिति में बैंकों का भविष्य भी संकट के घेरे में है। अब तो यह भी माना जा रहा है कि परंपरागत बैंकिंग का दौर खत्म हो चुका है और बैंकलेस बैंकिंग अवधारणा मजबूत हुई है। इसी संबंध में एक बार बिल गेट्स ने कहा था कि बैंकिंग तो जरूरी है किन्तु बैंक नहीं।

साहित्य की समीक्षा

- वोर्कू गी (2017) इस शोध से यह निष्कर्ष निकलता है की बैंक वर्तमान में सामान्य बचत खाताधारकों और चालू खाताधारकों के लिए ई-बैंकिंग सेवा प्रदान कर रहे हैं, जिनमें से एटीएम सबसे व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है और पीओएस सेवा इस तरह के ग्राहकों के बीच अच्छी तरह से ज्ञात नहीं है एटीएम भी ये चैनल बैंक के कर्मचारियों द्वारा दी गई बैंक हॉल सेवा की तुलना में सीमित प्रदान करते हैं।
- जयदीप (2016) प्रस्तुत अध्ययन ग्राहकों के इंटरनेट बैंकिंग के संतुष्टि स्तर पर आधारित है, इस अध्ययन के निष्कर्ष वैकल्पिक बैंकिंग में आगे के शोध को आगे बढ़ाने के लिए उत्साह प्रदान करते हैं और वैकल्पिक बैंकिंग सेवाओं में ग्राहक संतुष्टि के संबंध में कुछ सार्थक परिणाम निष्कर्ष निकालते हैं और अपेक्षाकृत ग्राहक संतुष्टि स्तर की जांच करते हैं।
- जलाल मजूक और नबी (2011) ने इंटरनेट बैंकिंग की ओर ग्राहकों के इरादे का अध्ययन करने का प्रयास किया। अध्ययन चरित्र में अनुभवजन्य था और बहरीन में आयोजित किया गया था। अध्ययन में विश्लेषण किया गया कि इंटरनेट बैंकिंग स्वीकृति को कथित उपयोगिता द्वारा बहुत दृढ़ता से निर्धारित किया जाता है, विश्वसनीयता कारकों के साथ उपयोग की आसानी को माना जाता है।

अध्ययन का उद्देश्य

- ग्रामीण क्षेत्रों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं के रुझान की जांच करना।
- नवोन्मेषी बैंकिंग का ग्रामीण विकास पर होने वाले प्रभावों का अध्ययन करना।
- ग्रामीण क्षेत्रों में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं की महत्व की जांच करना।

अनुसंधान क्रियाविधि

शोध में उपयोग में लायी गयी शोध पद्धति वर्णनात्मक है। यह शोध पद्धति ग्रामीण विकास में नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं का एक अध्ययन है। अध्ययन वर्णनात्मक है क्योंकि इस विषय से संबंधित विषय पर पहले विस्तृत साहित्य मौजूद है। यह अनुसंधान ग्राहकों से पूछे गए प्रश्नों एवं उनके द्वारा दिए गए जवाबों पर आधारित है।

प्रस्तुत अध्ययन नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं पर आधारित है। ग्रामीण क्षेत्रों के निवासियों के साथ चर्चा के माध्यम से प्राथमिक डेटा एकत्र किया गया। द्वितीयक आंकड़ों का भी उपयोग किया गया, और इसे बैंकिंग संबंधित पुस्तकों, वार्षिक रिपोर्ट और वेबसाइटों से एकत्रित किया गया है।

परिणाम और निर्वचन

ग्रामीण क्षेत्र भारतीय आर्थिक प्रणाली में एक महत्वपूर्ण स्थान रखता है, क्योंकि प्रत्येक 4 में से 3 भारतीय ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं और ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले प्रत्येक 6 में से 5 लोग आय के स्रोत के रूप में कृषि पर निर्भर हैं। ग्रामीण ऋण बाजारों में अभी भी साहूकारों और बिचौलियों का वर्चस्व है, जो ब्याज और मार्जिन की एक बड़ी दर वसूलते हैं, इस प्रकार किसानों को कर्ज के जाल में फंसाते हैं।

ग्रामीण विकास को किसी देश के समग्र सामाजिक-आर्थिक विकास में एक अभूतपूर्व भूमिका निभानी होती है जैसे भारत, जहां अधिकांश आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है। ग्रामीण क्षेत्र प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से लगभग सभी को प्रभावित करता है देश में आर्थिक गतिविधियों और अधिकतम लोगों को रोजगार प्रदान करता है। बैंकिंग सेवाओं के डिजिटलीकरण ने एक मजबूत नेटवर्क स्थापित किया है जो दुनिया भर में बैंकिंग सेवाओं के त्वरित वितरण का समर्थन करता है। डिजिटल बैंकिंग सेवा ने भारत को ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के बीच लेनदेन के अंतर को कम करने में सक्षम बनाया है। कैशलेस लेनदेन के बारे में जागरूकता ने ऑनलाइन-बैंकिंग सेवाओं में पूर्ण परिवर्तन किया है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, विभिन्न उपयोगिता बिलों का भुगतान, ऑनलाइन टिकट बुकिंग, निवेशकों के लिए डिजी-लॉकर (निवेश), आदि जैसी डिजिटल सेवाओं को लागू करने में सरकार की पहल के साथ-साथ बैंकों (निजी और सार्वजनिक) के प्रयासों ने एक बनाया है। अनुकूल नेटवर्क स्थिति ग्रामीण और शहरी भारत दोनों में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं को अधिक विजयी बनाने में प्रमुख भूमिका निभाती है। विश्व में सबसे अधिक बैंक शाखाएं भारत में हैं। आईएमएफ के 2015 के आंकड़ों के अनुसार भारत में 1.2 लाख से अधिक बैंक शाखाएं थीं। जून 2016 तिमाही के आरबीआई के आंकड़ों के अनुसार भारत में 1.3 लाख से अधिक बैंक शाखाओं को दर्शाते हैं। बैंकों का क्षेत्रीय-वार वितरण शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में लगभग बराबर है। भारत में वित्तीय समावेशन अभियान ने बैंकों में खाते खोलने की सफलता में योगदान दिया है, 6.12.2017 तक, प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत कुल 30.71 करोड़ खाते खोले गए हैं, जिसमें ग्रामीण अर्ध-शहरी क्षेत्रों में खोले गए 18.05 करोड़ खाते शामिल हैं।

इसलिए बैंकों को पारंपरिक बैंकिंग के साथ निकट भविष्य में बड़ी भूमिका निभानी है। चुनौतियों का सामना करने के लिए प्रौद्योगिकी उन्नयन एक अनिवार्य पहलू है। उपभोक्ता जागरूकता का स्तर पिछले वर्षों की तुलना में काफी अधिक है। आजकल उन्हें इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और एटीएम सेवाओं की आवश्यकता है। बैंकिंग की दुनिया में, सूचना प्रौद्योगिकी के विकास का अधिक लचीली भुगतान विधियों और अधिक उपयोगकर्ता के अनुकूल बैंकिंग सेवाओं के विकास पर बहुत प्रभाव पड़ता है। इंटरनेट बैंकिंग में उपभोक्ता अपने बैंक खाते तक पहुंचने और बैंकिंग लेनदेन करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करना शामिल है। बैंकों में डिजिटल भुगतान के तहत शुरू की गई मोबाइल बैंकिंग सेवाएं, जैसे कि यूनिफाइड पेमेंट्स इंफ्रास्ट्रक्चर (यूपीआई) जिसमें भीम (भारत इंटरफेस फॉर मनी) मोबाइल ऐप शामिल है, जिसे नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई), भारत बिल पेमेंट सिस्टम (बीपीएसएस), मोबाइल मनी, द्वारा विकसित किया गया है। ग्रामीण भारत में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के संबंध में भारी आबादी तक पहुंचने के लिए ई-वॉलेट, भुगतान एकीकरण आदि ने एक मील का पथर बनाया है। इस बात से इनकार नहीं किया जा सकता है कि सस्ते इंटरनेट और स्मार्टफोन की उपलब्धता ने देश में इंटरनेट अपनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, लेकिन यह ग्रामीण भारत में डिजिटल लेनदेन को चलाने में विफल रहा है। जबकि डिजिटल लेनदेन का एक बड़ा हिस्सा अभी भी शहरी भारत में क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड का उपयोग करके किया जा रहा है, ग्रामीण क्षेत्रों में यह घटना काफी तेजी से नहीं बढ़ी है। ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों के लिए, नकद लेनदेन काफी सरल और सीधा है और लेनदेन से जुड़े कोई छिपे हुए शुल्क नहीं हैं। यही कारण है कि ग्रामीण भारत लेनदेन के प्राथमिक साधन के रूप में नकदी का उपयोग करने के लिए अधिक इच्छुक है।

इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट और प्रीपेड कार्ड सहित डिजिटल लेन-देन की जटिल श्रृंखला के साथ नकद लेनदेन की सादगी के विपरीत, पहली बार ग्रामीण उपयोगकर्ता की चिंता को और बढ़ाता है। साथ ही, हर लेन-देन से जुड़े अलग-अलग शुल्क होते हैं जो लेनदेन को महंगा बनाते हुए चीजों को और जटिल बनाते हैं। ग्रामीण उपयोगकर्ताओं के लिए डिजिटल स्थान को और अधिक आकर्षक बनाने के लिए, सरकार को एक ऐसा तंत्र स्थापित करने की आवश्यकता है। जिसमें वह ग्रामीण-आधारित डिजिटल लेनदेन के लिए रियायतें प्रदान कर सके। यह पंचायतों, प्राथमिक कृषि समितियों और अन्य ग्रामीण स्तर के संस्थानों को वित्तीय सहायता प्रदान करके शुरू कर सकता है, जो उपभोक्ताओं को चरणबद्ध तरीके से जोड़ने और एक डिजिटल ढांचा बनाने में मदद कर सकता है।

सुझाव

- ग्रामीण क्षेत्रों में बैंको में महिलाओं की भूमिका को बढ़ाना चाहिए।
- ग्रामीण क्षेत्रों में सरकारी बैंको में खाता धारकों की संख्या अन्य बैंको से ज्यादा है। अतः सरकारी बैंको को नवोन्मेषी बैंकिंग सेवाओं की महत्वता के बारे में निरंतर जागरूक करना चाहिए।
- बैंकों को अपने ग्राहकों को भूगतान विकल्प के बारे में निरंतर अवगत करवाना चाहिए ताकि बैंको का और ग्राहकों दोनों का समय बच सके।
- बैंको को ग्रामीण क्षेत्रों में अपने ग्राहकों को बैंको की नवीन तकनीकी सेवाओं का प्रयोग करने के लिये निरंतर प्रयास करने चाहिए।
- ग्रामीण क्षेत्रों में सभी बैंको को मोबाइल बैंकिंग, ओटोमेटेड टेलर मशीन, क्रेडिट कार्ड-डेबिट कार्ड, टेली बैंकिंग आदि की सुविधाएँ ग्राहकों को देनी चाहिए, ताकि ग्रामीण क्षेत्रों में इन सुविधाओं का विस्तार हो सके और ग्रामीण क्षेत्रों का विकास हो सके।
- ग्रामीणों को भी नवीन बैंकिंग सेवाओं (बिल भुगतान, कर भुगतान नए खाते खोलना, बैंक के बारे में जानकारी प्राप्त करना) का उपयोग करना चाहिए, ताकि ग्रामीण क्षेत्रों में भी नवोन्मेषी बैंकिंग सुविधाओं का विस्तार हो सके और ग्रामीण क्षेत्रों का विकास हो सके।

निष्कर्ष

मोबाइल बैंकिंग के आने से तो ग्राहकों और बैंक के बीच संवाद के तरीके में बहुत बदलाव आ गया है। मोबाइल बैंकिंग के द्वारा घर से दूर रहकर भी अपने बैंक के खातों की जानकारी ली जा सकती है। किसी भी समय खाते से पैसों को ट्रांसफर करना, बिलों का भुगतान इत्यादि किया जा सकता है। यह सुविधा 24 घंटे उपलब्ध होती है।

इसी प्रकार एटीएम मशीनों ने बैंकिंग व्यवस्था को बहुत हद तक सरल, सुरक्षित और सुविधाजनक बना दिया है। कैशलेस अर्थव्यवस्था ने बैंकिंग स्वरूप में और बड़ा परिवर्तन किया है। इससे एक ओर जहाँ लोगों को लंबी कतारों से मुक्ति के साथ-साथ समय की बचत हुई तो वहीं दूसरी ओर कालेधन को रोकने में बहुत हद तक मदद भी मिली। इसके कारण अर्थव्यवस्था में पारदर्शिता आयी। कैशलेस व्यवस्था आने के कारण रुपया लोगों के पास से तो हटा ही किन्तु उसका स्थान प्लास्टिक मुद्रा ने लिया। कैश-हैवी इकोनॉमी से कैशलेस इकोनॉमी की ओर बढ़ना ग्रामीण भारत को ऑन-बोर्ड किए बिना हासिल नहीं किया जा सकता है। जबकि यह एक लंबी यात्रा होने जा रही है, एक कैशलेस अर्थव्यवस्था के सरकार और उपभोक्ताओं दोनों के लिए बहुत सारे लाभ हैं।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) को अपनाने से पहले से ही ऑनलाइन लेनदेन के मामले में जबरदस्त परिणाम दिखाई दे रहे हैं। आरबीआई ने दिसंबर 2018 में डिजिटल लेनदेन की संख्या 2069 करोड़ से बढ़ाकर दिसंबर 2021 में 8707 करोड़ करने का महत्वाकांक्षी लक्ष्य भी रखा है।

यूपीआई लेनदेन के अलावा, वॉलेट इंटरऑपरेबिलिटी पर पिछले अक्टूबर में जारी आरबीआई के दिशानिर्देशों ने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल वॉलेट कंपनियों और बैंकों में पैसे ट्रांसफर करने की अनुमति दी, जिससे लेनदेन को भी बढ़ावा मिला है। हालांकि, सरकार को अपने खेल को आगे बढ़ाने और व्यापक दृष्टिकोण के माध्यम से ग्रामीण उपभोक्ताओं को परेशान करने वाली चुनौतियों का समाधान करने की जरूरत है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. आर्थिक सर्वेक्षण 2017–18
2. अनुगूँज रू यूको बैंक की हिंदी गृह पत्रिका वर्ष –10, अंक –2 अक्टूबर, 2019 दृ मार्च ,2020
3. <http://indiabudget-nic-in/>
4. <https://government-economictimes-indiatimes-com/>
5. <https://tarina-tci-cornell-edu/>
6. <https://www-ncbi-nlm-nih-gov/>
7. Lusaya] Kalumba the Challenges of Adopting the Use of E&Banking to the Customers: The Case of Kasama District Banking Customers] Scholar Journal of Applied Sciences and Research] Volume 1: 2
8. Worku G] The Impact of Electronic Banking on Customers Satisfaction in Ethiopian Banking Industry ¼The Case of Customers of Dashen and Wogagen Banks in Gondar City½ Journal of Business & Financial Affairs
9. Jaideep PE banking services and customer satisfaction a study of Indian and foreign banks] Maharshi Dayanand University
10. Arshveer Kaur -Internet Banking Opportunities and challenges in India- Intercontinental Journal of Marketing Research Review- 2015; 3
11. Anju Dagar] Assistant professor] Ad& hoc] Delhi University] Online Banking : Benefits and Related Issue] IRACST – International Journal of Commerce] Business and Management IJCBM] ISSN: 2319–2828]Vol- 3] No- 5] October 2014-
12. Indian banking journal 21st century – New Delhi] Deep & Deep Pub- 1999-
13. The Indian banker journal of Indian banks association – vol-1 No-3] March 2007
14. Monthly journal of Indian
15. There are no sources in the current document. bank*s association vol-ii No-6] June&2007-
16. The journal of Indian institute of banker, July & Sep, 2006

