कैशलेस ईकॉनामी एवं ई–बैंकिग प्रणाली

* डॉ. मनीष दुबे

प्रस्तावना

वर्तमान परिदृष्य में व्यस्ततम जीवन शैली एवं कार्यो की अधिकता व समयाभाव को देखते हुए बैंक प्रणाली में ई–बैकिंग का महत्व बढ़ता जा रहा है। बैंके ग्राहकों की आवष्यकता को देखते हुए ई–बैकिंग व्यवस्था पर निरंतर शोध करते हुए इस प्रणाली को और अधिक विकसित करने का प्रयास कर रही है। ई–बैकिंग को ऑनलाईन बैकिंग की कहा जाता है। इस प्रणाली में ग्राहको को अपने बैंक शाखा पर जाने की आवष्यकता नहीं होती और ग्राहक अपने कम्प्यूटर या मोबाईल द्वारा अपने बैंक नेटवर्क और वेबसाईड के माध्यम से खातों का संचालन कर सकते है। इस प्रणाली का सबसे बड़ा लाभ यह है की कोई भी खाताधारक अपने बैंक खाते से लेन–देन अपने निवास, दफ्तर या अन्य कहीं स भी कर सकता है। वर्तमान समय में कैषलेस ईकॉनामी की परिकल्पना को ई–बैंकिंग के माध्यम में सफलता पूर्वक साकार किया जा सकता है। ई– बैंकिंग के माध्यम से बिना नगद (केषलेस) सुविधा के भी आवष्यक बिलो का भुगतान, धन का हस्तांतरण, खाते की जानकारी प्राप्त करना आदि सरलता पूर्वक सम्भव है।

* डॉ. मनीष दुबे, **सहायक प्राध्यापक, श्री वैष्णव वाणिज्य महाविद्यालय, इन्दौर,** dubey.manish519@gmail.com

I. शोध–प्रविधि

प्रस्तुत शोध अध्ययन हेतू आवष्यक तथ्यों जैसे ई–बैकिंग के लाभ, ई–बैंकिंग प्रणाली की समस्याएँ आदि जानने के लिए बैंको की वेबसाईटो एवं ऐसे खाताधारकों, जो भी ई–बैंकिंग सुविधा का लाभ ले रहे है एवं अन्य खाताधारकों से साक्षात्कार एवं प्रष्नावली से जानकारी एकत्रित की गई है।

II. शोध उद्देश्य

प्रस्तुत शोध अध्यय का मुख्य उद्देष्य कैषलैस इकॉनामी में ई–बैंकिग व्यवस्था का योगदान का अध्ययन करना, ई–बैंकिग प्रणाली के लाभ, ई–बैकिंग प्रणाली की समस्याओं को जानना एवं उनके लिए सुझाव प्रस्तुत करना है।

III. शोध सारांश

शोध के दौरान खाता धारकों से ई–बैंकिंग उपयोग की जानकारी एकत्रित की गई जो इस प्रकार है –

तालिका क्रमांक – 1

	विद्यार्थी		व्यवसायी		गृहणी		वरीष्ठ नागरिक	
क्या आप ई–बैकिंग उपयोग करते है	हां	नहीं	हां	नहीं	हां	नहीं	हां	नहीं
	43	07	31	19	21	29	03	47

स्त्रोत – व्यक्तिगत सर्वेक्षण

शोध से ज्ञात हुआ की 200 उपभोक्ताओं में से 49 प्रतिषत खाताधारक ई–बैकिंग सुविधा का उपयोग करते है जिनमें सबसे अधिक 44 प्रतिषत विद्यार्थी, 32 प्रतिषत व्यवसायी, 21 प्रतिषत गृहणियाँ एवं वरीष्ठ नागरिकों में केवल 3 प्रतिषत खाताधारण ही ई–बैकिंग का उपयोग करते है।

जो खाता धारक ई –बैकिंग का उपयोग करते है उनसे ई–बैकिंग में आने वाली समस्याओं से सम्बधित तथ्य इस प्रकार प्राप्त हुए

तालिका क्रमांक – 2

ई–बैकिंग में मुख्य समस्या है	कोई समस्या नहीं	नेटवर्क सम्बधी	बार–बार सर्वर चले जाना	अन्य समस्याएं
विद्यार्थी 43	21	11	06	5
व्यवसायी 31	19	07	03	2
गृहणी 21	07	04	06	4
वरिष्ठ नागरिक 3	01	02	–	–
कुल 98	48	24	15	11

स्त्रोत – व्यक्तिगत सर्वेक्षण

उपरोक्त तालिका से स्पष्ट है की जो उपभोक्ता ई–बैकिंग सुविधाएं इस्तेमाल करते है उनमें लगभग 49 प्रतिषत उपभोक्ताओं को कोई समस्या ई–बैकिंग प्रणाली का उपयोग करने मे नहीं हैं। वहीं 24 प्रतिषत उपभोक्ताओं का कहना है कि नेटवर्क सम्बधी समस्याएँ ई–बैकिंग प्रणाली में है। 15 प्रतिषत उपभोक्ता सर्वर डाउन होने को इस प्रणाली का दोष मानते है, वहीं लगभग 12 प्रतिषत उपभोक्ता अन्य समस्याएँ जैसे जटील प्रक्रिया स्थानीय भाषा का उपयोग ठीक से नहीं होना आदि बताते है।

जो उपभोक्ता ई–बैकिंग प्रणाली का उपयोग नहीं करते हैं उन्होने इसके मुख्य कारण निम्न प्रकार बताए है।

तालिका क्रमांक – 3

ई–बैकिंग प्रणाली का उपयोग नही करने का मुख्य कारण	हैकिंग का डर	असुरक्षा /	अशिक्षा	अन्य
छात्र 07	2	3	1	1
व्यवसायी 19	8	6	4	1
गृहणी 29	18	4	6	1
वदीष्ट जन 47	26	8	7	6
कुल 102	54	21	18	9

स्त्रोत – व्यक्तिगत सर्वेक्षण

उपरोक्त तालिका से स्पष्ट है कि 52.9 प्रतिषत उपभोक्ता हैकिंग आदि के डर से ई–बैकिंग प्रणाली का उपयोग नहीं करते हैं। 20 प्रतिषत उपभोक्ता असुरक्षा के भय से एवं 17.6 प्रतिषत उपभोक्ता अषिक्षा व 9 प्रतिषत उपभोक्ता स्थानीय भाषा का उपयोग न होना आदि कारणों से इस प्रणाली का उपयोग नहीं कर पाते हैं।

IV. ई–बैंकिग प्रणाली के लाभ

1. खाते का प्रबंध जैसे शेष की जानकारी, गत माह के व्यवहारों की जानकारी आदि ऑनलाईन प्राप्त की जा सकती है।
2. ई–बैंकिंग द्वारा धन का हस्तांतरण, बिलों का भुगतान आदि किया जा सकता है।
3. ई–बैंकिंग द्वारा ऑनलाईन क्रय–विक्रय सुविधा अर्थात् ई–कॉमर्स को बढ़ावा मिला है।
4. ई–बैकिंग के माध्यम से विभिन्न करो का भुगतान आसानी से सम्भव हुआ है।

5. ई–बैकिंग के माध्यम से थ्रि–इन–वन व्यापार, बचत एवं डिमेट खातों का प्रचलन बढ़ा है।
6. पेंषन धारकों आदि को ई–बैकिंग सुविधा से आसानी हुई है।
7. ई–बैकिंग से विभिन्न निवेदन सेवाएँ जैसे चैकों का भुगतान स्थगित करवाना, चेकबुक हेतु आवेदन, डेबिट, क्रेडिट कार्ड हेतु आवेदन आदि किया जा सकता है।
8. इ–बैकिंग के माध्यम से पोर्टफोलियो मैनेजमेंट आसानी से किया जा सकता है।
9. त्वरीत फण्ड ट्रांसफर आदि कार्य ई–बैकिंग प्रणाली से सम्भव हुआ है।
10. कैषलैस ईकॉनामी को बढ़ावा देने में ई–बैकिंग प्रणाली का महत्वपूर्ण योगदान है।

V. ई.–बैकिंग प्रणाली की समस्याए

1. **विश्वसनीयता की कमी** – आए दिन ई–बैकिंग के माध्यम से हो रहे फ्रॉड आदि के कारण ग्राहकों का विष्वास ई–बैकिंग प्रणाली पर कम हो रहा है।
2. **इंटरनेट की आवश्यकता**– ई–बैकिंग प्रणाली के लिए इंटरनेट कनेक्षन की आवष्यकता है। गांव, देहाती क्षेत्रो में इंटरनेट कनेक्षन की पर्याप्त उपलब्धता नहीं होने से वहां के बैंक यह सुविधा ठीक प्रकार से नहीं दे पाते है।
3. **ग्राहको में जागरूकता मे कमी**– ई–बैकिंग प्रणाली को लेकर आज भी कई खाताधारक जागरूक नहीं है उन्हें ई–बैकिंग सुविधाओ की पर्याप्त जानकारी नहीं है।
4. **धोखा छल आदि की सम्भावना**– ई–बैकिंग प्रणाली का बड़ा दोष यह है कि कई बार आपराधिक प्रवृत्ति के लोगों द्वारा ऑनलाईन छल एवं अकाउंट हैक करने जैसी घटनाओं को अंजाम देकर ग्राहको मे भय का वातावरण बनाया है। जिसके चलते वे ई–बैकिंग सुविधा का उपयोग करने से कतराते है।
5. नेटवर्क जाम या सर्वर डाउन होने जैसी समस्याएं बैकों में आम हो गई है यह ई–बैकिंग प्रणाली का एक बड़ा अवरोध है।
6. लॉग ईन और लॉग आउट करने की जटील प्रक्रिया है।

VI. ई–बैकिंग प्रणाली हेतु आवश्यक सुझाव

शोध के दौरान समस्याओं का अध्ययन करते हुए कुछ महत्वपूर्ण सुझाव इस शोध पत्र क माध्यम से प्रस्तुत किए जा रहे हैं जो निष्चित ही ग्राम पंचायतों को अपनी योजनाओं के क्रियान्वयन में सहायक सिद्ध होंगे।

1. इंटरनेट बैकिंग कार्य करने का एक सुरक्षित स्त्रोत है। यदि कुछ सावधानियाँ रखी जाए इसका प्रचार–प्रसार बैंको को निरंतर करना चाहिए।
2. इंटरनेट बैकिंग प्रक्रिया मे लॉगइन और लॉगआउट सुविधा सरल करनी चाहिए।
3. बैंको को यह सुनिष्चित करना होगा की ऑनलाईन बैकिंग भी ऑफलाईन बैकिंग की तरह सुरक्षित हो।
4. ई–बैकिंग को बढ़ावा देने के लिए ई–बैकिंग संचालन प्रक्रिया की ग्राहको को विभिन्न सेमिनार, कैम्प आदि के माध्यम से जानकारी देना चाहिए।
5. इंटरनेट या ऑनलाईन धोखों एवं छलो से बचाने के लिए मजबूत सुरक्षा प्रणाली विकसित करनी चाहिए।
6. बैंको को अपनी वेबसाईड को समय–समय पर अपडेट करते रहना चाहिए।
7. उच्च तकनीको का प्रयोग हो जिससे लिंक फैल या सर्वर डाउन जैसी असुविधाएँ ना हो।

VII. निष्कर्ष

ई–बैकिंग प्रणाली समय एवं श्रम दोनों की बचत कर शीघ्र व्यवहारों को सम्पन्न करने का एक सरल माध्यम है। निष्चित रूप से अध्ययन के दौरान ई–बैकिंग प्रणाली में कुछ दोष पाए गए है परंतु यदि पर्याप्त सावधानी रखी जाए तो ई–बैंकिग व्यवस्था एक सरल, आसान एवं सुरक्षित प्रणाली है, जिसके माध्यम से हम अपने खाते का संचालन आसानी से कर सकते है और नगद व्यवहारों के दोषो से बच सकते है साथ ही साथ ई–बैकिंग प्रणाली से कैषलैस ईकॉनामी को भी बढ़ावा दिया जा सकता है।

सन्दर्भ

1. Agrawal N.N.- Commercial Bankin in India after nationalization.
2. भारतीय मुद्रा एवं बैकिंग – साहित्य भवन पब्लिकेषन
3. Economic survery – Published by Govt. of India
4. Nai Duniya, Patrika, Times of India