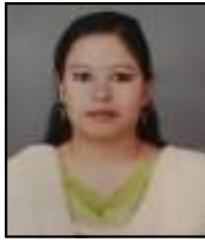




मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि का अध्ययन

भावना गढ़वाल, वाणिज्य विभाग
अग्रसेन महाविद्यालय, रायपुर, छत्तीसगढ़, भारत

ORIGINAL ARTICLE



Author
भावना गढ़वाल

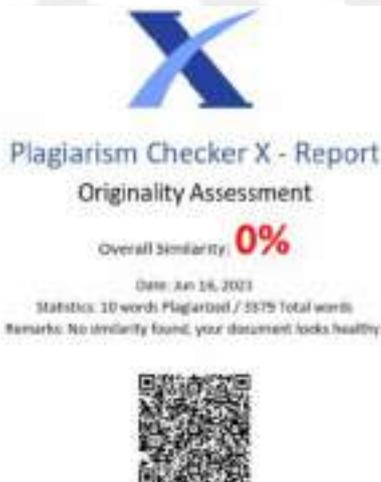
shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 16/06/2023

Revised on : -----

Accepted on : 23/06/2023

Plagiarism : 00% on 16/06/2023



शोध सार

मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के उपयोग पर ध्यान केन्द्रित करके, यह अध्ययन किया गया है। इस अध्ययन से हमें यह ज्ञात होता है कि मोबाइल बैंकिंग के पक्ष में व्यापक लाभ, संतुष्टि और परिणाम प्रदान करती है तथा इसके अलावा, इस संदर्भ में कथित न्याय और अनिश्चितता से बचाव की अध्ययन भूमिका का भी परीक्षण करता है। यह सर्वेक्षण अध्ययन उन बैंक ग्राहकों के बीच आयोजित किया गया था, जिन्हें कुछ मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के साथ सेवा विफलता का सामना करना पड़ा था। मोबाइल बैंकिंग द्वारा प्रदान किए जाने वाले ग्राहकों की संतुष्टि से सकारात्मक रूप से संबंधित है। इसके अतिरिक्त, प्रबंधक ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए रणनीति विकसित करने के लिए अध्ययन के परिणामों का उपयोग कर सकते हैं। इस अध्ययन में हम देखेंगे कि मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के द्वारा ग्राहक की संतुष्टि, भारत में मोबाइल एप्लिकेशन की शुरुआत तथा सर्वाधिक रूप से भारत में रेटेड मोबाइल एप्लिकेशन तथा यू.पी.आई. भुगतान एप के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे जिससे ग्राहक की संतुष्टि का स्तर की जानकारी प्राप्त कर पायेंगे।

मुख्य शब्द

इंटरनेट बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग, ग्राहक संतुष्टि, मोबाइल बैंकिंग.

प्रस्तावना

डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है ए.टी.एम. मशीनों, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के माध्यम से बैंक की सभी पारंपरिक गतिविधियों को डिजिटलीकरण करना।

मोबाइल बैंकिंग इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, वर्चुअल कार्ड और अन्य सभी इसकी मदद से उपभोक्ता बिलों का भुगतान कर रहा है। हम बिना बैंक गए किसी भी समय और किसी भी जगह हम अपने खाते के विवरण के बारे

में भी आसानी से जान जाते हैं। मोबाइल बैंकिंग एक बैंक या अन्य वित्तीय संस्थान द्वारा दी जाने वाली सेवा है जो यह अनुमति देती है कि उपभोक्ताओं को मोबाइल डिवाइस जैसे सेल का उपयोग करके दूरस्थ रूप से वित्तीय लेनदेन निष्पादित करने के लिए फोन या एक हैंड हेल्ड कम्प्यूटर का उपयोग करें।

पिछले कुछ सालों में इंटरनेट और मोबाइल फोन के इस्तेमाल में विस्फोट हुआ है। इंटरनेट के उपयोग में वृद्धि मोबाइल फोन की पहुंच और सरकारी पहल जैसे— डिजिटल भुगतान तंत्र सभी में घातीय वृद्धि के लिए उत्प्रेरक के रूप में कार्य कर रहे हैं जो डिजिटल भुगतान का उपयोग कहलाता है। डिजिटल भुगतान सेवाओं के लिए इलेक्ट्रॉनिक उपभोक्ता लेनदेन को संदर्भित करता है और ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग या कार्ड के माध्यम से बिक्री के बिन्दु पर ध्यान केन्द्रित करता है।

भारतीय सरकार भी इस सुविधा जनक बैंकिंग अभ्यास की दिशा में कई उल्लेखनीय कदम उठाती है। वर्तमान में यह बैंकिंग सेवाएँ डिजिटल की ओर बढ़ रहा है। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में जो कुछ भी होने जा रहा है वह डिजिटल बैंकिंग पर आधारित है। बैंकिंग में डिजिटल क्रांति अभी शुरू ही हुई है, जहां अधिकांश पारंपरिक बैंक हैं वह अपने ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली वेब और मोबाइल साइट/एप्लीकेशन पेश करते हैं।

मोबाइल बैंकिंग की अवधारणा

पिछले दो दशकों में मोबाइल बैंकिंग विकसित हुई है, जहां पहले यह सेवा केवल लेन—देन प्रक्रिया के बाद आने वाले संदेशों तक सीमित थी, वही अब यह पूरी तरह से बैंक की शाखा सेवा का विकल्प बनकर उभरी है। इसके लिए हमें वायरलेस एप्लीकेशन प्रोटोकाल/डब्ल्यूएपी का समर्थन करने वाले स्मार्टफोन का धन्यवाद देना चाहिए। अब ग्राहकों को वे सभी सुविधाएं मोबाइल पर मिल जाती हैं, जिनके लिए पहले स्वयं बैंक शाखा जाना जरूरी होता था। तकनीकी रूप से कहें तो जिन बैंकों के क्रेडिट/डेबिट लेन—देन से संबंधित सभी कार्य जिन्हें मोबाइल फोन या टैबलेट फोन से किया जाता है, उसे मोबाइल बैंकिंग लेन—देन कहते हैं। वर्तमान में भारत के 97 बैंकों द्वारा मोबाइल उपयोगकर्ताओं को मोबाइल ऑपरेटर के माध्यम से यह सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है। उपभोक्ता को यह सुविधा लेने के लिए अपने बैंक में पंजीकरण करवाना होता है या स्मार्टफोन पर संबंधित एप्लीकेशन को संस्थापित करना होता है।

भारतीय रिजर्व बैंक के भुगतान एवं निपटान प्रणाली विभाग द्वारा आवश्यक अनुमति प्राप्त बैंक, जिनके पास कोर बैंकिंग समाधान का अनुज्ञापत्र हो, अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवा उपलब्ध करा सकते हैं। वर्तमान में केवल रूपये आधारित सेवाओं को ही यह अनुमति प्राप्त है, किसी भी प्रकार के अंतर—सीमा लेन—देन इसके अंतर्गत प्रतिबंधित है।

संबंधित शोध साहित्य का अध्ययन

दीपनविता दत्ता (2010) मोबाइल बैंकिंग कई लाभों से जुड़ी है, जैसे—लागत, बचत सहित, बैंक शुल्क को हटाना, और मोबाइल फोन बैंकिंग में आसानी, जैसे उपयोगकर्ता मित्रता कहीं भी बैंकिंग और कभी भी बैंकिंग। मोबाइल बैंकिंग इन क्षमताओं के परिणामस्वरूप पिछले दो वर्षों में उपयोगकर्ताओं में तीन गुना वृद्धि हुई है। मोबाइल बैंकिंग अपनी विशेषताओं जैसे कि सस्ती लागत, के कारण सबसे अधिक संतोषजनक है।

सादगी और हंजाई (2010) ईरान में हमने उपभोक्ता को प्रभावित करने वाले पहलुओं को देखा और पाया कि मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करते समय ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त होती है। ग्राहकों की आंतरिक छबि के साथ संतोष, शुद्धता और बैंक के प्रबंधन की धारणा निर्धारित होती है।

अध्ययन के अनुसार ग्राहकों की संतुष्टि पर सबसे महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। ग्राहकों की संतुष्टि गोपनीयता और सुरक्षा जैसे कारकों से प्रभावित होती है, लेकिन केवल इसके लिए थोड़ी हद तक, यह तर्क दिया गया है कि, के बीच एक सीधा संबंध की जांच करने के लिए ग्राहकों का शैक्षिक स्तर और वे बैंकों के इलेक्ट्रॉनिक का किस हद तक उपयोग करते हैं। सेवाओं, उपभोक्ताओं के ज्ञान और आशंका को बढ़ाने में निर्णायक तत्व हो सकते हैं, जिस

हद तक ग्राहक बैंकों की इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं का उपयोग करते हैं।

सुदीपकर पुरकायस्थ (2010) संयुक्त राज्य अमेरिका और भारत दोनों में, मोबाइल बैंकिंग वस्तुतः एक साथ लॉन्च किया गया था। मोबाइल वित्तीय तेजी से सबसे अधिक होता जा रहा है तथा बैंकिंग लेन-देन निष्पादित करने के लिए सुविधाजनक, लागत प्रभावी और कुशल तरीका है। वित्तीय एक प्रौद्योगिकी सक्षम सेवा है जो बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाती है जो अनुमति देती है कि उन्हें अपने मोबाइल फोन पर एस.एम.एस. का उपयोग कर कुछ बैंकिंग लेन-देन करने के लिए।

अंकित (2011) ने उपभोक्ता को प्रभावित करने वाले मोबाइल बैंकिंग पहलुओं की पहचान की है, प्रश्नावली के माध्यम से अध्ययन के लिए जानकारी भी एकत्रित की गई। अध्ययन के निष्कर्ष बताते हैं कि बैंकिंग मांगें, जैसे आसानी, गोपनीयता, जोखिम और समस्या समाधान, उपभोक्ता खुशी के सबसे महत्वपूर्ण कारक हैं, जबकि फीचर उपलब्धता और ग्राहक प्रतिधारण का थोड़ा सा प्रभाव है।

किम एंड हांग (2012) मोबाइल उपभोक्ताओं के लिए, सेवा की गुणवत्ता सबसे महत्वपूर्ण है, विचार करने के कारक के अनुसार यह इस तथ्य के कारण यह है कि सेवा की गुणवत्ता की डिग्री को प्रभावित करती है और सेवा एक उपयोगकर्ता एक निश्चित आवेदन से प्राप्त करता है।

झाओ, झांग और चौ (2012) मोबाइल मूल्य वर्धित सेवाओं में, सेवा की गुणवत्ता ग्राहक खुशी का एक अनिवार्य संकेतक है। यह इस तथ्य के कारण है कि एक ग्राहक होना चाहिए तथा सुनिश्चित करें कि एप्लिकेशन सेवा की सर्वोत्तम डिग्री प्रदान करता है ताकि हो सके इसका उपयोग करते समय प्रसन्नता रहे। इसका तात्पर्य यह है कि जब कि कोई उपयोगकर्ता किसी दिए गए लेन-देन को निष्पादित करना चाहता है, तो एप्लिकेशन को उच्च-गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करनी चाहिए।

राजा एट अल (2013) बैंक जो अपने ग्राहकों को सुगम लेन-देन सेवाएं देते हैं। ग्राहकों की संतुष्टि के उच्च स्तर प्राप्त करने की अधिक संभावना है, और इसलिए प्रतिस्पर्धा को ताकि प्रतिस्पर्धी बैंकों के साथ अनुकूल रूप से व्यवहार करें क्योंकि वे अपने ग्राहकों को रखने में सक्षम हैं।

बूथ (2014) उपयोगकर्ता अपनी बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने के लिए अपने मोबाइल डिवाइस का उपयोग कर सकते हैं मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के द्वारा तथा सिस्टम उपयोगकर्ताओं के लिए कार्यक्रम के साथ गंभीर सहभागिता है।

कुमार, सिंह, और जयंती (2016) इनके अनुसार उपयोगकर्ता को अपने लेन-देन पर विश्वास होना चाहिए। डेटा सुरक्षा आज की प्रणालियों और अनुप्रयोगों से महत्वपूर्ण है क्योंकि इंटरनेट पर सिस्टम में और नेटवर्क पर डेटा कई खतरे के अधीन है इसलिए डेटा सुरक्षा महत्वपूर्ण है।

बंसल ए.के. (2017) आधुनिक ग्राहक अब एक निष्क्रिय उपभोक्ता नहीं है, बल्कि यह एक मुख्य व्यक्ति है जो अधिक से अधिक गति, सटीकता, लचीलेपन की अपेक्षा करता है, सशक्तिकरण, निजीकरण, भरोसेमंद सेवा और लागत समय और सुविधा क्षमता प्रदान करने के लिए। ग्राहक अब उत्पादों की पेशकश के तरीके में अधिक रुचि रखते हैं। खुद उत्पादों की तुलना में क्योंकि ग्राहकों को खुश करना न केवल मुश्किल है, बल्कि वे कर सकते हैं। उन्हें तत्काल उत्तर चाहिए। वे चाहते हैं कि बैंकिंग हर समय और किसी भी स्थान पर उपलब्ध हो बैंक इन मुद्दों को संबोधित कर रहे हैं। अपने वेब साइटों के डिजाइन में नवीन तकनीकों को नियोजित करके जिससे ग्राहकों को संपूर्ण सुविधा प्रदान हो बैंकों का उद्देश्य है कि ग्राहकों को उनके व्यवसाय विकास लक्ष्यों को पूरा करने में मदद करने के लिए खुश रखने के लिए।

अध्ययन का विवरण

मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के विकास को डिजिटल इंडिया की ओर एक कदम के रूप में देखा जा सकता है। इसके द्वारा हम विभिन्न व्यक्तियों के संतुष्टि के स्तर पर विचार करना आवश्यक है तथा यह परियोजना मोबाइल के साथ उपभोक्ता संतुष्टि का निर्धारण करने पर केन्द्रित है।

युवाओं के बीच बैंकिंग लेनदेन ऐसा कहा जा सकता है कि कैश से कैशलेस की ओर एक महत्वपूर्ण बदलाव आया है। यह शोध उन तत्वों की भी पड़ताल करता है जो मोबाइल बैंकिंग ऐप्स से उपयोगकर्ता की संतुष्टि को प्रभावित करते हैं।

अध्ययन का महत्व

इस अध्ययन का महत्व युवाओं के बीच बैंकिंग अनुप्रयोग और मोबाइल के साथ ग्राहकों की संतुष्टि का स्तर निर्धारित करना है क्योंकि भारत डिजिटलाइजेशन की ओर बढ़ रहा है। ये ऐप्स मौद्रिक लेन-देन के सरल और अधिक सुविधाजनक बनाने में मदद करता है। हालांकि यह भी महत्वपूर्ण है कि मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के साथ ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करने वाले पहलुओं को समझने के लिए हम इस तरह से समझ सकते हैं कि कैश से कैशलेस में इतना बड़ा बदलाव क्यों हो रहा है लेन-देन में यह शोध मोबाइल के साथ ग्राहकों की संतुष्टि को निर्धारित करने में भी मदद कर सकता है।

अध्ययन का उद्देश्य

1. युवाओं में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को लेकर वरीयता का अध्ययन करना।
2. मोबाइल के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करने वाले कारकों को समझना बैंकिंग आवेदन के द्वारा।
3. मोबाइल बैंकिंग के संबंध में युवाओं में संतुष्टि के स्तर को मापने के लिए आवेदन।

भारत में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन

भारत में मोबाइल बैंकिंग की शुरुआत 2002 में हुई थी और उस समय एस.एम.एस. के जरिए लेन-देन किया जाता था। आज लगभग सभी बैंकिंग लेन-देन कम्प्यूटर, लैपटाप या स्मार्टफोन का उपयोग करके किया जा सकता है। अकाउंट स्टेटमेंट चेक करने से लेकर क्रेडिट कार्ड, बिल पेमेंट, यूटिलिटी बिल और फंड ट्रांसफर करने तक सब कुछ ऑनलाइन किया जा सकता है।

मोबाइल बैंकिंग की शुरुआत इंटरनेट की एक शाखा के रूप में हुई, जिससे सुविधा और पहुँच में आसानी हुई। 2018 में लगभग सभी बैंकों के पास वित्तीय लेन-देन के लिए मोबाइल फोन एप्लिकेशन है। ये ऐप फंड ट्रांसफर करने के लिए कम्प्यूटर या लैपटाप रखने की आवश्यकता को हटा देते हैं, और निरंतर प्रगति के साथ बैंकों का दौरा दुर्लभ हो गया है। एक बार जब कोई ग्राहक अपने स्मार्टफोन पर मोबाइल बैंकिंग ऐप डाउनलोड कर लेता है, तो उसकी सुविधा के अनुसार बैंकिंग लेनदेन किया जा सकता है।

आज भारत में उपयोग किए जाने वाले शीर्ष रेटेड मोबाइल बैंकिंग अनुप्रयोगों में से निम्न इस प्रकार है:

1. **एच.डी.एफ.सी. बैंक एप्लिकेशन:** एच.डी.एफ.सी. बैंक भारत का सबसे बड़ा बैंक है। इसका मोबाइल बैंकिंग ऐप अपने ग्राहकों को अपने खाते का सारांश देखने, फंड ट्रांसफर करने, क्रेडिट कार्ड भुगतान करने और उपयोगिता बिलों का भुगतान करने की अनुमति देता है। एच.डी.एफ.सी. बैंक के मोबाइल एप्लिकेशन की गूगल प्ले स्टोर पर 4.2 स्टार रेटिंग है और इसके 1 मिलियन से अधिक डाउनलोड हैं।
2. **आई.सी.आई.सी.आई. बैंक एप्लिकेशन:** आई.सी.आई.सी.आई. बैंकों द्वारा आई-मोबाइल ऐप भारत में उच्चतम रेटेड मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में से एक है। ऐप की गूगल प्ले स्टोर पर 4.5 स्टार रेटिंग है और इसके 10 मिलियन से अधिक इंस्टॉल हैं।

मोबाइल बैंकिंग ऐप के अलावा आई.सी.आई.सी.आई. बैंक ने आईवियर आई.सी.आई.सी.आई. बैंक की स्मार्टवॉच ऐप भी लांच की है। आईवियर उपयोगकर्ताओं को अपने स्मार्टवाच के माध्यम से अपने खाते की जानकारी तक पहुंचने की अनुमति देता है, जिसमें उनके पिछले 3 बैंक लेन-देन, वर्तमान शेष राशि और क्रेडिट कार्ड खातों की जानकारी शामिल है।

3. **एक्सिस बैंक एप्लिकेशन:** एक्सिस मोबाइल ऐप अपनी स्थिरता के कारण लोकप्रिय है। गूगल प्ले स्टोर

5 मिलियन से अधिक डाउनलोड और 4 स्टार रेटिंग के साथ, ऐप अपने उपयोगकर्ताओं को विभिन्न सेवाओं और कार्यों की मेजबानी करने की अनुमति देता है। सामान्य धन हस्तांतरण और बचत खाता विवरण देखने के अलावा ऐप उपयोगकर्ताओं को क्रेडिट कार्ड भुगतान को उस तारीख के लिए निर्धारित करने की अनुमति देता है, जो उसके लिए बेहतर है।

एक्सिस मोबाइल अपने उपयोगकर्ताओं को ऐप पर किए गए 10 सबसे अधिक लेन-देन के साथ "पसंदीदा" सूची बनाने की भी अनुमति देता है।

- एस.बी.आई. बैंक एप्लिकेशन:** एस.बी.आई. के पास विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए कई बैंकिंग ऐप हैं, लेकिन एनीवेयर पर्सनल वह ऐप है जो मौलिक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है। ऐप जिसे पहले स्टेट बैंक फ्रीडम ऐप कहा जाता था – हिन्दी और अंग्रेजी दोनों में उपलब्ध है। ऐप की गूगल प्ले स्टोर पर 3.9 स्टार रेटिंग है और यह अपने उपयोगकर्ताओं को जमा, निकासी और एक मिनी-बैलेंस शीट तक पहुंचने की अनुमति देता है। ऐप में एकैश सुविधा है जो उपयोगकर्ताओं को मोबाइल नंबर या ईमेल आई.डी. पर धनराशि स्थानांतरित करने की अनुमति देती है।
- कोटक 811 और मोबाइल बैंकिंग:** कोटक 811 इस लिस्ट में पहले नंबर पर है और इसके कई कारण हैं। अंतर्राष्ट्रीय रूप से सक्षम वर्चुअल ओपनैड क्रेडिट के साथ जीरो बैलेंस सेविंग अकाउंट है। मोबाइल बैंकिंग ऐप में कई इन-ऐप सुविधाओं के साथ उत्कृष्ट और सुपर सहज यू.आई है। आपको कभी जरूरत नहीं है कि अकाउंट से जुड़े किसी भी काम के लिए ब्रांच जाएं। कोटक बैंक की सबसे बड़ी खामी इसकी कम ब्रांच का होना है। कोटक बैंक ने हाल ही में भारत में पहली वाट्सअप बैंकिंग की भी शुरुआत की है।
- बैंक ऑफ बडौदा से एम-कनेक्ट प्लस:** हालांकि यह एक पी.एस.यू. बैंक है, लेकिन इनके पास सबसे अच्छा और सुविधा सम्पन्न मोबाइल बैंकिंग ऐप है। भारत और इसकी तुलना सर्वश्रेष्ठ निजी बैंक के मोबाइल बैंकिंग ऐप से की जा सकती है। एम-कनेक्ट ऐप को गूगल प्ले स्टोर पर 4.1 स्टार रेटिंग मिली है और यह बेहद उपयोगकर्ता के अनुकूल ऐप है। ऐप उपयोगकर्ताओं को तुरंत धन हस्तांतरण करने उपयोगिता बिलों का भुगतान करने और मास्टरकार्ड बनाने की शक्ति देता है। इसमें बहुत अच्छा इंटरफेस और उपयोगकर्ता के अनुकूल नेविगेशन है। यह ग्राहकों को अनुमति देता है ए.टी.एम. कार्ड, पिन जेनरेशन, चेकबुक, शाखा का स्थानांतरण आदि जैसे सेवा अनुरोध निष्पादित करें ऐप से।

यू.पी.आई भुगतान ऐप

- फोन पे:** यह सबसे लोकप्रिय भुगतान ऐप में से एक है जो लेनदेन करने के लिए यू.पी.आई इंटरफेस का उपयोग करता है। इस ऐप को सबसे लोकप्रिय यू.पी.आई. ऐप में से एक माना जाता है। इसके पीछे यस बैंक की कंपनी है। यह ऐप जिसे 2015 में लॉन्च किया गया था।
- पे.टी.एम.:** ग्राहक इस मोबाइल वॉलेट की बढौलत अधिक आसानी से लेन-देन और भुगतान स्थानांतरित कर सकते हैं। ऐप का उपयोग यू.पी.आई. नेटवर्क के साथ सहयोग करके। ग्राहक अपने खाते में पैसे जोड़ने के लिए यू.पी.आई. आई.डी. का उपयोग कर सकते हैं। यू.पी.आई. डेबिट/क्रेडिट सहित उपलब्ध कई भुगतान विकल्पों में से एक है। ग्राहक यू.पी.आई. के साथ पे.टी.एम. के जरिए कलेक्ट मनी रिक्वेस्ट भी शुरू कर सकता है। प्रेषक द्वारा भुगतान अनुरोध स्वीकार करने के बाद पैसा पे.टी.एम. वॉलेट में जोड़ दिया जाता है।
- गूगल पे:** प्रौद्योगिकी दिग्गज गूगल द्वारा लॉन्च किया गया। जीपे ऐप उन अन्य ऐप में से एक है जो ग्राहकों की यू.पी.आई का उपयोग करने की सुविधा प्रदान करेगा। इस ऐप को जो अलग बनाता है वह यह है कि कई भारतीय भाषाओं जैसे तेलगु, तमिल, मराठी, कन्नड, गुजराती, बंगाली और हिन्दी में उपलब्ध है।

मोबाइल बैंकिंग अनुप्रयोगों की विशेषताएँ

समय के साथ, मोबाइल बैंकिंग अनुप्रयोगों की लोकप्रियता में वृद्धि हुई है। बैंक मोबाइल बैंकिंग प्रदान करते हैं अपने ग्राहकों के लिए न केवल इसलिए कि यह सुविधाजनक है, बल्कि इसलिए भी कि यह उनके पैसे बचत भी

है। यहाँ मोबाइल बैंकिंग ऐप्स का उपयोग करते समय विचार करने योग्य कुछ विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

1. **पैसे की बचत:** कई बैंक ऑनलाइन ट्रांजैक्शन से बचाए गए पैसे का इस्तेमाल देने के लिए करते हैं, ग्राहकों को अपने खातों को ऑनलाइन रखने के लिए अधिक ब्याज दर या अन्य प्रोत्साहन का सदुपयोग करना पड़ता है।
2. **पर्यावरण के अनुकूल:** मोबाइल बैंकिंग कागजी लेन-देन की मात्रा को कम करता है अन्यथा घटित होगा यदि कोई ग्राहक किसी बैंक में गया या उससे संपर्क किया तो उसे कागज के कम उपयोग से मदद मिलती है और प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण और पर्यावरण के लिए फायदेमंद है।
3. **क्रॉस-सेलिंग:** बैंक अन्य वित्तीय को क्रॉस-सेल या अप-सेल करने के लिए अक्सर मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करते हैं सेवाएं, जैसे क्रेडिट कार्ड और वाहन ऋण। ग्राहक द्वारा ऐसी सेवाओं का पता लगाने की अधिक संभावना है कि ऑनलाइन बैंकिंग लेन-देन करते समय क्योंकि उसे ऐसा करने के लिए मजबूर नहीं किया जा रहा है।
4. **सुविधा:** बैंक से संपर्क करने या जाने की तुलना में निःसंदेह अधिक सुविधाजनक मोबाइल बैंकिंग है। वित्तीय लेनदेन दिन के किसी भी समय या किसी भी रात, साथ ही सप्ताहांत और छुट्टियों में इसका उपयोग किया जा सकता है।
5. **एक बड़ा ग्राहक आधार:** मोबाइल बैंकिंग किसी भी कम्प्यूटर क्लाइंट से की जा सकती है जिन्हें पहले अधिक स्थानीय बैंक की तलाश नहीं करनी पड़ती थी। परिणामस्वरूप यह बैंक का ग्राहक आधार भौगोलिक रूप से व्यापक है और परिणामस्वरूप अधिक है।
6. **निजीकरण:** आज की सबसे महत्वपूर्ण मोबाइल ऐप सुविधा वैयक्तिकरण है। यह फीचर यूथ कस्टमर सेगमेंट को अपील करने और उन्हें प्रभावी ढंग से जोड़ने के काम आ सकता है। इन-ऐप वर्चुअल सहायक ग्राहक के नकदी प्रवाह या खर्च करने के पैटर्न के आधार पर वैयक्तिकृत अंतर्दृष्टि विचार करने योग्य है। इस तरह की विशेषताएं आपको दर्शकों का ध्यान आकर्षित करने में मदद करती है और इस युग में लोकप्रिय साबित होती है।
7. **अलर्ट और सूचनाएँ:** सूचनाएं और अलर्ट ग्राहकों के संपर्क में रहने और उनकी जरूरतों के अनुसार कुछ सेवाओं को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हालांकि अलर्ट दखल देने वाले ग्राहक उन्हें परेशान करने वाले लगते हैं। उपयोगकर्ताओं के पास यह विकल्प होना चाहिए कि वे कौन सी जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं, कब और, कितनी बार इसे कॉन्फिगर या सेट कर सकते हैं। इस तरह ग्राहक महत्वपूर्ण अलर्ट से नहीं चुकेंगे और उन्हें यह सुविधा उपयोगी लगेगी।

मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन की सीमाएँ

- मोबाइल बैंकिंग ऐप का उपयोग करने के लिए, इसे अधिकृत ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जाना चाहिए और स्मार्ट फोन में इंस्टॉल किया जाना चाहिए।
- मोबाइल बैंकिंग को ठीक से काम करने के लिए स्मार्ट फोन और इंटरनेट कनेक्शन दोनों की आवश्यकता होती है।
- मोबाइल बैंकिंग ऐप की सुरक्षा और कार्यक्षमता सुनिश्चित करने के लिए इसे अद्यतित रखना महत्वपूर्ण है।
- तीसरे पक्ष के एप्लिकेशन या वेबसाइट से मोबाइल बैंकिंग ऐप में लॉग इन करने से धोखाधड़ी या हैकिंग को खतरा हो सकता है।
- खराब इंटरनेट कनेक्टिविटी या ऐप क्रैश होने के कारण लेन-देन विफल हो सकता है।
- अनाधिकृत व्यक्तियों द्वारा आपके मोबाइल बैंकिंग ऐप के दुरुपयोग को रोकने के लिए अपने बैंकिंग के क्रेडेंशियल को सुरक्षित रखना महत्वपूर्ण है।

निष्कर्ष

अध्ययन में मोबाइल बैंकिंग अनुप्रयोगों के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि का विश्लेषण किया गया है। यहाँ अध्ययन से पता चलता है कि अधिकांश उत्तरदाता मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन से संतुष्ट है। उपयोगकर्ता इन अनुप्रयोगों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवर सुविधाओं का उपयोग करना पसंद करते हैं। यह माना जाता है कि मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन निश्चित रूप से अब हमारे द्वारा किये गये भुगतान के तरीके को बदल देता है। हम जानते हैं कि हाल के दिनों में स्मार्टफोन में भारी मात्रा में वृद्धि हुई है। अध्ययन के आधार पर भारतीय ग्राहकों द्वारा मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर के साथ महत्वपूर्ण संबंध है। उपरोक्त सभी बिन्दुओं से हम निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग धीरे-धीरे नकद भुगतान को समाप्त कर देगी और परिसंचरण को कम कर देगी। करेंसी नोटों का इससे एक पारदर्शी प्रणाली और नकदी रहित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा मिलेगा।

संदर्भ सूची

1. बंसल ए.के., (2017) वर्तमान परिदृश्य में बैंकिंग सेवाओं का विपणन, आर्थिक और बैंकिंग सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया का जर्नल, 27–31।
2. अंकित (2011) ऑन लाइन बैंकिंग ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करने वाले कारक और उनका महत्व समग्र प्रतिधारण स्तर में सुधार एक भारतीय बैंकिंग परिप्रेक्ष्य सूचना और ज्ञान प्रबंधन, 45–55।
3. बूथ पी.ए., (2014) मानव कम्प्यूटर इंटरैक्शन का एक परिचय (मनोविज्ञान पुनरुद्धार) न्यूयार्क, न्यूयॉर्क प्रेस।
4. दत्ता डी., (2010) भारत में मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग में एक नया अध्याय, 23–31 जी एस. (2012) हैंडबुक ऑफ ह्यूमन फैक्टर एंड एर्गोनॉमिक्स होबोकन।
5. कुमार जी.डी. एस. एम., (2016) नेटवर्क सुरक्षा हमलों और प्रत्युपाय हर्षे।
6. राजा जे. जेड, बी.डी. (2013) एकीकृत उत्पादों के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करना और सेवाएँ एक खोजपूर्ण अध्ययन, *जर्नल ऑफ प्रोडक्ट इनोवेशन मैनेजमेंट*।
7. झाओ एल, एलवाई (2012) ग्राहक संतुष्टि पर सेवा की गुणवत्ता और न्याय के प्रभावों को अंकलन करना और मोबाइल मूल्य वर्धित सेवाओं की निरंतरता का इरादा, ए का एक अनुभवजन्य परीक्षण बहुआयामी मॉडल निर्णय समर्थन प्रणाली, 645–656।
8. पुरकायस्थ, एस. (2010) प्रौद्योगिकी संचालित चैनल, अधिक ग्राहक केन्द्रित होने की आवश्यकता है। भारतीय बैंकर, 30–37।
9. के. एच. एस. टी. (2010) एक ईस्लामी देश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के साथ ग्राहक संतुष्टि (सी.एफ. एस.), *जर्नल ऑफ इस्लामिक मार्केटिंग*, 249–267।
10. टी.एच.टी. ग्राहक संतुष्टि योजना टेलर और फ्रांसिस इंक।
11. शेठ, जे. एन. (2017) ग्राहक संबंध, प्रबंधन मेकग्रा हिल शिक्षा।

Webliography

12. www.en.wicckpediya.org
13. www.chime.com
14. www.kzargone.com
15. www.surveymonkey.com
16. www.incomercentral.com
