

SHODH SAMAGAM

ISSN : 2581-6918 (Online), 2582-1792 (PRINT)



ग्राहक संबंध प्रबंधन एवं डिजिटल नवाचार: छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक के संदर्भ में

कृषि गोयल, शोधार्थी, अभिषेक कुमार पाठक, Ph.D., शोध निर्देशक, वाणिज्य विभाग
डॉ. सी.वी. रामन विश्वविद्यालय, करगी रोड, बिलासपुर, छत्तीसगढ़, भारत

ORIGINAL ARTICLE**Authors**

कृषि गोयल, शोधार्थी

अभिषेक कुमार पाठक, Ph.D.

E-mail : krishigoyal87@gmail.com

shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 11/07/2024
Revised on : 04/09/2024
Accepted on : 13/09/2024
Overall Similarity : 00% on 05/09/2024



Plagiarism Checker X - Report
Originality Assessment

Overall Similarity: **0%**

Date: Sep 5, 2024

Statistics: 0 words Plagiarized / 2111 Total words

Remarks: No similarity found, your document looks healthy.

शोध सार

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक राज्य का सर्वाधिक 613 शाखाओं एवं लगभग 3000 बैंक मित्रों के माध्यम से अधिकांश जनसंख्या को आधुनिक बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहा है। बैंक की 93 प्रतिशत शाखाएँ राज्य के गैर शहरी क्षेत्रों / सुदूर अंचलों में ग्राहकों को उन्नत बैंकिंग सेवाएँ मूहिया करा रही हैं। ग्राहक सुविधाओं में लगातार सुधार कार्य कर रहा है। ग्राहक को 14 एटीएम की सुविधाएँ अभी वर्तमान में बढ़ाई गई हैं। 14 मोबाईल एटीएम बैंक के नाम से जाना जाता है। छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक ग्राहक सेवा एक विशेष सेवा है, जिसे अपने मूल्यवान ग्राहकों के लिए बैंकिंग अनुभव को बेहतर बनाने के लिए डिजाइन किया गया है। यह संपूर्ण सहायता छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक के ग्राहकों और खाताधारकों को फोन कॉल, एसएमएस, मिस्ड कॉल और ईमेल सहित विभिन्न चैनलों के माध्यम से आसानी से उपलब्ध है। ग्राहक सेवा देश भर में विभिन्न शाखाओं में खाताधारकों की विविध आवश्यकताओं को पूरा करती है, जिससे निर्बाध बैंकिंग अनुभव के लिए कुशल और व्यक्तिगत सहायता सुनिश्चित होती है। छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक ग्राहकों को 24x7 बैंकिंग की सुविधाएँ प्रदान करने के लिए विभिन्न डिजिटल सेवाएँ प्रदान करता है। एटीएम कार्ड सुविधा जिस से बैंकिंग लेनदेन को सुविधाजनक बनाने के लिए अपने ग्राहकों को डेबिट कार्ड जारी कर रहा है। वर्तमान में बैंक एन पी सी आई के सहयोग से रूपए कार्ड भी जारी कर रहा है और प्लेटिनम कार्ड, क्लासिक कार्ड, डेबिट कार्ड भी जारी कर रहा है। मोबाईल बैंकिंग सुविधाएँ बैंकिंग ऐप्लिकेशन एम तेज के माध्यम से दी जा रही हैं, जिसे मोबाईल में गूगल प्लेस्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है। अंतरजाल लेनदेन में बैंक रीटेल और कॉर्पोरेट इंटरनेट बैंकिंग दोनों प्रदान करता है। मोबाईल एटीएम बैंक के माध्यम से बैंक में लगी

July to September 2024 www.shodhsamagam.com

A Double-Blind, Peer-Reviewed, Referred, Quarterly, Multi Disciplinary
and Bilingual International Research Journal

एटीएम मशीन ग्राहकों की भीड़ के हिसाब से एक जगह से दूसरी जगह जाती है। ऑनलाइन डिजिटल खाता के अंतर्गत बैंक विडिओ के वार्ड सी के माध्यम से डिजिटल खाता खोलने और आधार प्रमाणीकरण के माध्यम से तत्काल खाता खोलने की सुविधा दे रहा है।

मुख्य शब्द

ग्राहक, प्रबंधन, बैंक, डिजिटल.

प्रस्तावना

छत्तीसगढ़ राज्य एक विकासशील और कृषि प्रधान राज्य है। यहाँ की अधिकतर आबादी गांवों में रहती है, अतः इस तरह कह सकते हैं की प्रथम रूप से छत्तीसगढ़ किसानों और ग्रामीणों का राज्य है। पवित्रा (2019) ने ग्रामीण बैंकों के संदर्भ में अध्ययन कर यह बताया कि किसानों को उनके किए कार्यों के उचित परिणाम प्राप्त नहीं होते हैं। अध्ययन पश्चात् उन्होंने पाया कि किसान बोझ तले दब के त्रासदीपूर्ण जीवन जी रहे हैं। सी आर जी बी का लक्ष्य अग्रसर छत्तीसगढ़ का सर्वप्रिय बैंक बनना है, ध्येय सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान देने के लिए प्रतिबद्ध होना है। मूल्य सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भारत के सरकारी स्वामित्व वाले अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक है जो बुनियादी बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के साथ ग्रामीण क्षेत्रों की सेवा के लिए बनाए गए है। त्वरित बैंकिंग सुविधा द्वारा ग्राहक सेवा को उन्नत किए जाने हेतु बैंक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से लेनदेन की सुविधा भी देता है।

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक की भूमिका

समावेशी विकास सुनिश्चित करने और आर्थिक असमानताओं को कम करने में ग्रामीण बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वित्तीय सेवाओं तक पहुंच ग्रामीण विकास का एक प्रमुख घटक है। लघु बैंकों में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक वित्तीय समावेशन के चैंपियन के रूप में उभरे हैं। खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में उन्होंने दूरदराज के स्थानों में शाखाओं का एक मजबूत नेटवर्क स्थापित किया है जिससे औपचारिक बैंकिंग सेवाओं को उन लोगो तक पहुंचाया जा सका है जो पहले बैंकिंग प्रणाली से वंचित थे। यह समावेशन ग्रामीण समुदायों को वित्तीय बाधाओं को दूर करने, संपत्ति बनाने और अपने वित्तीय भविष्य को सुरक्षित करने में मदद कर रहा है।

वर्तमान समय का व्यक्ति आर्थिक क्षेत्र में इतना आगे निकल गया है कि जो कभी साहूकार के चंगुल में फंसा रहता था आज वह कर्ज सुविधाओं के माध्यम अर्थात बैंको की सहायता से जीवन यापन करने मे सक्षम हो गया है। भारत को उन्नत करना है तो गांव की दशा सुधारनी होगी और गांधी जी के नारे “गांवों को वापिस चलो” को ध्यान में रखना होगा इसलिए समय-समय पर कई योजनाएं बनाई गईं उन योजनाओं के माध्यम से गांव की तस्वीर बदलने की हर संभव कोशिश की गई। ग्रामीणों में कई के पास उद्यमशीलता कौशल और नवीन विचार होते हैं लेकिन उनके पास अपने विचारों को वास्तविकता में बदलने के लिए पूंजी की कमी होती है। ग्रामीण उद्यमियों और किसानों को स्थापित करने और विकसित करने में मदद करने के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक छोटे व्यवसाय कर्ज, स्वरोजगार कर्ज, फसल कर्ज, क्रेडिट कार्ड किसानों को और कौशल विकास कार्यक्रम प्रदान करते हैं।

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक का कार्य एवं उद्देश्य

सी आर जी बी का मुख्य कार्य निम्नलिखित है:

- सी आर जी बी अपने बैंक खाताधारकों में जमा स्वीकार करते हैं और जमा, चालू या बचत खाते में निश्चित या आवर्ती रूपों में किया जाता है।
- ग्राहकों की बचत को सुरक्षा प्रदान करते हैं।
- अपने नेटवर्क को बढ़ाकर समाज के वर्ग तक पहुंच बनाते हैं।

- सी आर जी बी भारत की गरीबी उन्मूलन और पेंशन योजनाओं के तहत प्रदान की जाने वाली पेंशन भी वितरित करते हैं। वाणिज्य बैंकों की तरह, आर आर बी अपने ग्राहकों को विदेशी मुद्रा भी भुगतान और मनीवॉयर ट्रांसफरजैसी एजेंसी सुविधाएं भी प्रदान करते हैं।
- लोन विस्तार प्राथमिकता क्षेत्र (पी एस एल) के अंतर्गत वर्गीकृत प्राथमिकता (पी एस) को कर्ज और लोन सेवाएं प्रदान करते हैं। यह प्राथमिकता क्षेत्र निम्न है छोटे एवं सीमांत किसान, शिल्पकार और कारीगर, स्थानीय व्यापारी, माध्यम एवं लघु उद्योग, शिक्षा, आवास, नवीकरणीय ऊर्जा।

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक का उद्देश्य निम्न है:

- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में छोटे (एक या दो हेक्टेयर भूमि के मालिक) और सीमांत एक हेक्टेयर से कम भूमि के मालिक), किसानों, कृषि मजदूरों, छोटे कारीगरों और उद्यमियों को कर्ज और बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना है।
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना कृषि, वाणिज्य, उद्योग और अन्य कर्ज आवश्यकताओं के लिए भारत के ग्रामीण भागों में बैंकिंग प्रणाली विकसित करने के उद्देश्य से की गई थी।
- बैंक विभिन्न उत्पादक उद्देश्य हेतु वित्त प्रदान करने में महत्वपूर्ण कार्य करता है।

अध्ययन की साहित्यिक समीक्षा

हमारा लघु शोध पत्र ग्राहक संबंधों एवं डिजिटल नवाचार को लेकर है। छत्तीसगढ़ ग्रामीण बैंक के ग्राहकों के साथ जो संबंध है वो निःस्वार्थ सेवाभाव को दर्शाता है इसके लिए समय-समय पर नई नई टेक्नोलॉजी का प्रयोग किया जा रहा है। इसके संबंध में अन्य शोधकर्ताओं के विचारों व शोधपत्रों का अध्ययन किया जो निम्न है:

- **शर्मा (2005)** इन्होंने शोध किया कि देश के विकास में महिलाओं के सशक्तिकरण में बैंकों द्वारा क्या प्राथमिकता दी गई है ? परिणाम स्वरूप पाया गया कि महिलाओं के स्वास्थ्य, शिक्षा एवं रोजगार इन तीन महत्वपूर्ण क्षेत्रों में विशेष जोर दिया गया और प्रशिक्षण की भी व्यवस्था की गई
- **मालवीय (2016)** इनका अध्ययन का उद्देश्य वर्तमान समय में मोबाइल बैंकिंग का विश्लेषण करना है। ज्ञात हुआ मोबाइल बैंकिंग एक मोबाइल हैंडसेट का उपयोग करके बैलेंस, पूछताछ खाता लेनदेन, उपयोगिता भुगतान और अन्य बैंकिंग गतिविधियों का संचालन करने का नया तरीका प्रदान करता है।
- **बरोट और जी जापी (2021)** के अनुसार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का भारत में भूमिका का शोध किया और पाया कि लोगो की मूल जरूरतों को पूरा करने जीवन स्तर सुधारने जैसे बेरोजगारी, शिक्षा, अधोसंरचना, आधुनिक तकनीकी, सामान्य संचार सुविधा बैंक के माध्यम से दी कर रही यह सभी वित्तीय रूप से सर्वसुलभ है।
- **सेल्वाराज और रागेश (2019)** डिजिटल बैंकिंग के बेहतर प्रयास और सेवा पर शोध किया, निष्कर्ष मिला बैंक के अभिनव दृष्टिकोण के स्वरूप सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार हुआ। ग्राहक संबंधों में वृद्धि हुई है और डिजिटलाइजेशन से भारत को प्रोत्साहन मिला है।

अध्ययन का उद्देश्य

बैंकों के द्वारा किसान हित में विभिन्न डिजिटल सुविधाओं का अध्ययन करना और ग्रामीणों के आर्थिक, सामाजिक विकास पर पड़ने वाले प्रभावों का अध्ययन करना। छत्तीसगढ़ ग्रामीण बैंक का अपने ग्राहकों के प्रति संबंधों का प्रबंधन की सकारात्मकता और उनको दी जाने वाली सेवाओं का अध्ययन करना है।

ग्राहक संबंध और डिजिटल नवाचार

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक अपने ग्राहकों की गोपनीयता की रक्षा करने के लिए दृढ़ता से प्रतिबद्ध है और ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता और विश्वव्यापी वेब के माध्यम से इसके प्रसारण सुरक्षा हेतु सभी उचित उपाय किए हैं। बैंक ग्राहक संबंध एक कानूनी संबंध है जो अनुबंध के बाद शुरू होता है। जब कोई व्यक्ति बैंक में खाता

खोलता है और बैंकर खाते को मंजूरी देता है तो यह बैंकर ग्राहक को एक संविदात्मक संबंध में बांधता है बैंक ग्राहक का वह व्यक्ति होता है जिसकी सेवाओं का ग्राहक उपयोग करता है ग्राहक सेवा प्रबंधन सर्वोत्तम तकनीक लाकर ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार करने पर केंद्रित है जो दीर्घकालिक होती है। बैंकों का मुख्य उद्देश्य अपने ग्राहकों को बेहतरीन सेवा प्रदान करना और उन्हें उनकी वांछित सेवाएं प्रदान करना है।

यह ग्राहक व्यवहार और प्राथमिकता का अध्ययन कर उनकी जरूरतों के हिसाब से पैकेज प्रदान करता है। नवीन तकनीकों के माध्यमों से डिजिटल एडॉप्शन प्लेटफार्म का बीड़ा उठाया गया है ताकि वे अपनी डिजिटल संपत्तियों की पूरी क्षमता का उपयोग कर सकें। ग्रामीण भारत मुख्य रूप से नकद लेनदेन पर निर्भर है, लेकिन विमुद्रीकरण ने डिजिटलीकरण को अपनाने को बढ़ावा दिया शुरुआत में वाणिज्यिक बैंकों को पारंपरिक से डिजिटल लेनदेन में बदलाव करने में चुनौतियों का सामना करना पड़ा लेकिन इस प्रवृत्ति ने गति पकड़ ली है। आज ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल वॉलेट, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से कई तरह के दैनिक लेनदेन होते हैं जिनमें विभिन्न डिजिटल वित्तीय सेवाएं उपलब्ध हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी (आई टी) एक कुशल बैंकिंग प्रणाली है। फिंगरप्रिंट स्कैन के माध्यम से व्यक्ति से व्यक्ति हस्तांतरण सुविधा के लिए इंटरनेट कवरेज आवश्यक है। पे टी एम क्षेत्रों में भी अपनी पैठ बनाने में सफल रहा है जहां इंटरनेट सेवाएं उपलब्ध नहीं हैं। बैंक के पास अपने 8.5 मिलियन ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए आईएमपीएस, यूपीआई, एनएफटी, आरटीजीएस, ईपीएस, मोबाइल एटीएम, माइक्रो एटीएम, आदि जैसे विभिन्न चैनल हैं। अप्रत्याशित बिजली व्यवधान को दूर करने के लिए पावर बैकअप सिस्टम भी है।

मोबाइल, एटीएम कियोस्क प्रिंट, एआई कस्टमाइज्ड सेवाएं, क्यूआई कोड, प्लेटिनम कार्ड धारकों को सुविधा, मोबाइल एप, एम तेज पेश किया गया है जो 24 घंटे पूरे सप्ताह बैंकिंग एक्सेस प्रदान करता है। प्रशिक्षण हेतु ग्रामीण बैंक ने सीकेवाईसी, एएमएल केवाईसी और माइक्रो एटीएम पर प्रशिक्षण दिए हैं। मोबाइल एटीएम वैन, अंतरजाल लेनदेन, ऑनलाइन डिजिटल खाता, एटीएम और पासबुक कियोस्क इत्यादि डिजिटल सुविधाएं प्रदान की हैं।

समक एवं आंकड़े

दुनिया की सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक होने के बावजूद भारत अपने ग्रामीण बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण को लागू करने में पिछड़ रहा है। 24 जुलाई 2017 की एसोचोम ईवाई रिपोर्ट के अनुसार, जनधन योजना की शुरुआत के बाद भी 19 प्रतिशत आबादी बैंकिंग सेवाओं से वंचित है।

विमुद्रीकरण के पश्चात डिजिटल भुगतान इंटरफेस और पीओएस का उपयोग करने वालों की संख्या बढ़ी है। ग्रामीण इलाकों में बैडविडथ बढ़ाना और ई वॉलेट की शुरुआत के साथ साथ यूपीआई पर आधारित प्रोत्साहन डिजिटल दुनिया को बदल रहे हैं। निर्मला सीतारमन 4 अगस्त 2023 को चेन्नई में आयोजित दक्षिणी क्षेत्र के क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के अध्यक्षों और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ बैठक में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को डिजिटलीकरण पर जो देने के लिए दिशा निर्देशित किया। उन्होंने कहा कि आरआरबी में प्रौद्योगिकी, लोन प्रबंधन प्रणाली और कोरबैंकिंग प्रणाली को समयबद्ध तरीके से अपनाया जाना चाहिए। 2025 भारत में कुल बाजार हिस्सेदारी ग्रामीण आबादी का हिस्सा 63 प्रतिशत होने की संभावना है।

ग्रामीण बैंकिंग में डिजिटलीकरण का महत्व

- नकदी आधारित अपराधों में कमी आई है और भौतिक नकदी पर निर्भरता को कम करके, यह रिश्वतखोरी और डकैती के अवसरों को कम करता है।
- रोजगार सृजन करता है। डिजिटलीकरण के द्वारा जैसे जैसे ये क्षेत्र डिजिटल बाजार मूल्य श्रृंखला में एकीकृत होते जाते हैं, वे न केवल उत्पादों और सेवाओं के उपभोक्ता बन जाते हैं, बल्कि आपूर्तिकर्ता भी बन जाते हैं। इस प्रकार आर्थिक विकास और रोजगार सृजन में योगदान करते हैं।
- बेहतर ग्राहक सेवा डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से दी जा रही है जो बेजोड़ सुविधा है। अब बैंकिंग सेवाओं

तक पहुंचने के लिए लंबी कष्टदायक यात्राएं करने की जरूरत है।

- मानवीय भूल में कमी आई है। डिजिटलीकरण के कार्यान्वयन से वित्तीय लेनदेन और रिकॉर्ड रखने में सटीकता में उल्लेखनीय वृद्धि होती है।
- लागत में कमी आई है। नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर संक्रमण से करेंसी नोटों की छपाई और संबंधित रिकॉर्ड रखने की प्रक्रिया में काफी कमी आई है।
- निवेशों में वृद्धि हुई है पर्यावरण संरक्षण को बढ़ावा मिला है। बैंकिंग दक्षता में वृद्धि हुई है।

निष्कर्ष एवं प्राप्त परिणाम

ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल भुगतान की पहुंच अभी भी अपेक्षाकृत कम है लेकिन इसे अपनाने को बढ़ावा देने के लिए प्रयास कर रहे हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन, डिजिटल जागरूकता सुनिश्चित करने हेतु बहुचर्चित डिजिटल इंडिया कार्यक्रम देशभर में सरकार द्वारा संचालित है। डिजिटल वित्त विकल्पों के बारे में जागरूकता फैलाना हेतु सीएससी कॉमन सर्विस सेंटर डिजिटल वित्तीय केंद्र के रूप में स्थापित किया गया है। आरबीआई के क्षेत्रीय मानदंडों के अनुसार बैंकों को ग्रामीण और कृषि क्षेत्रों को लोन देना अनिवार्य है। ग्रामीण आबादी की जरूरतों और संवेदनाओं के अनुकूल सहज भुगतान और वॉयस सक्षम भुगतान जैसी नवीन तकनीकों के जरिए बैंक भागौलिक क्षेत्रों में सुरक्षित और सुविधाजनक बैंकिंग और डिजिटल भुगतान सेवाएं प्रदान करने के लिए कई प्रयास कर रही है।

संदर्भ सूची

1. चौरसिया, रोहित और चौरसिया, महीप (2021). कृषि विकास की समस्याएं एवं संभावनाएं जनपद जौनपुर (उत्तर प्रदेश) का एक भौगोलिक अध्ययन, *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ एडवांसेज इन सोशल साइंस*, 9(1), 67-72।
2. शुक्ला, सुबोध कुमार (2020) राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना प्रबंध एवं क्रियान्वयन का मूल्यांकन (रीवा जिले के विशेष संदर्भ में), *इंटरनेशनल जर्नल रिव्यूज एंड रिसर्च सोशल साइंस*, 8(3), 173-180।
3. Barot, M.B. and Iapee, G.(2021). Indian rural banking role of regional rural bank, *S.A. global journal of science* 4(2), 56-59.
4. Malviya, S. (2016). Mobile banking current status in india. *International journal of commerce and management research*, 2(5), 63-66.
5. Selvaraj, P. and Ragesh, T.V. (2019). Innovative approach of a regional rural bank in adopting technology banking and improving service quality leading to better digital banking exchange, *Vinimaya; Pune academic journal*, 39(1), 22-32.
6. Soni, Anil (2012). Study on regional rural banks in chhattisgarh state with special reference to durg rajnandgao gramin bank, *Indian streams research journal*, 2(11), 95.
