

**भूमिका : ई-बँकिंग आणि कार्यपद्धती****डॉ. एफ. एन. महाजन,**  
प्राचार्य,  
यावल, जि. जळगांव**गोषवारा :**

माहिती तंत्रज्ञानामुळे आपले जीवनमान व कार्यपद्धती बदलली दिसून येते. इंटरनेटवरून वस्तूंची खरेदी आणि इंटरनेटवरून बँकिंगचे व्यवहार या बाबी लोकप्रीय आहे. इलेक्ट्रॉनिक व्यापाराबरोबरच इंटरनेट बँकिंगही आपला पाय घट्ट रोवीत आहे. ई-बँकिंगने आपली नवीन पद्धती निर्माण केलेली आहे. नेहमीच्या पद्धतीप्रमाणे पैसे काढण्यासाठी ग्राहकाला बँकेत जावून तासनतास रांगेत उभे राहण्याची गरज नाही. ही गैरसोय ए.टी.एम. ने दूर केली तसेच विकास होण्याचे महत्वाचे कारण म्हणजे क्रेडीट कार्ड, स्मार्ट कार्ड चा वाढता वापर होय. इंटरनेट बँकिंग या क्षेत्रात ई-बँकिंग सुविधांना खूप महत्व दिले जात आहे.

प्रस्तुत संशोधनासाठी जळगांव जिल्ह्यातील फैजूर शहरातील १०० खातेदारांची त्यांच्या वयानुसार, शिक्षणानुसार निवड ही साध्या यादृच्छिक पद्धतीने करण्यात आलेली आहे.

**प्रस्तावना :****इ**

इंटरनेट बँकिंगची सुरुवात १९८० च्या दशकात झाली. तेव्हापासून ते २१ व्या शतकाच्या सुरुवातीपर्यंत त्यात दैनंदिन नवनवीन शोध लागत आहे. माहिती तंत्रज्ञानाच्या क्षेत्रात होत असलेली प्रगती त्यामुळे नवनवीन सेवा-सुविधा प्रत्येक क्षेत्रात ग्राहकांना अनुभवास येत आहे. याचबरोबर मनुष्यरहित सेवांचे प्रमाण वाढतांना दिसून येत आहे. माहिती तंत्रज्ञानात होत असलेल्या सुधारणा आणि संशोधनाचा फायदा संपूर्ण समाजाला होत आहे. बँकिंग क्षेत्रातही सर्वच कामांसाठी संगणकाचा व इंटरनेटचा उपयोग होत असून त्याच्या साहाय्याने बँकिंग सेवा २४ तास पुरविल्या जात आहे. तसेच पेपरलेस बँकिंग या सुत्राचा उपयोग होत आहे. घरचा संगणक इंटरनेटच्या माध्यमातून आपल्या बँकेशी जोडला म्हणजे बँक ग्राहकाला आपल्या बँकेशी बँकेच्या संबंधीचे व्यवहार करता येतात.

**बँकिंग क्षेत्रातील तंत्रज्ञान :****१) ए.टी.एम. :**

एटीएम हे यंत्र मानवरहित किंवा पर्यवेक्षक नसलेल्या बँकेच्या आवारात किंवा आवाराबाहेर ठेवण्यात येते. वित्त व्यवहार हाताळणे, रोख रकमेचे शोधन करणे हे या यंत्राचे महत्वाचे कार्य आहे. बँकेने उपलब्ध करून दिलेल्या प्लॅस्टीक कार्ड किंवा डेबीट कार्ड चा वापर करून रोख रक्कम काढता येते. या कार्डला एटीएम कार्ड म्हणतात. हे कार्ड वापरण्यासाठी एटीएम स्टॅटमध्ये टाकण्यात येते. टर्मिनल पट्टीवरील माहिती वाचून प्रोसेसरला संप्रेषित करते व रक्कम काढता येते.

**२) नेट बँकिंग :**

इंटरनेट या बहुविध उपयोगापैकी नेट बँकिंग हा महत्वपूर्ण उपयोग आहे. खातेदाराजवळ संगणक व इंटरनेटशी जोडणी असेल तर तो नेट बँकिंगची सुविधा वापरू शकतो. नेट बँकिंगद्वारे खात्यावर किती रक्कम शिल्लक आहे त्याची माहिती व खतेउतारा मिळतो. त्यात ईमेलद्वारे व्हवहार केले जातात. दोन वेगवेगळ्या शहरात राहणाऱ्या खातेदारांच्या खात्यातील रकमा एकीकडून दुसऱ्याच्या खात्यात वर्ग करून देणी भागविता येते.

**३) टेलीबँकिंग :**

टेलीबँकिंग ही अशा प्रकारची सुविधा आहे की, या सुविधेचा लाभ घेण्यासाठी ग्राहकाला एटीएम कार्डची गरज भासत नाही. या पद्धतीत बँकेचा संगणक बँकेच्या टेलीफोन व मॉडेमशी जोडलेला असतो. त्यामुळे ग्राहकाला केव्हाही दूरध्वनीवरून बँकेशी संपर्क प्रस्थापित करून खात्यातील शिल्लक रकमेबाबत माहिती जाणून घेवू शकतो. ग्राहकांच्या आवाजावरून बँकेतील संगणक प्रकरिया कार्यान्वित होते.

**४) क्रेडिट कार्ड :**

सद्यस्थितीत क्रेडिट कार्ड ही पद्धती आधुनिक पतपैसा निर्मितीचे एक साधन असून त्याला प्लॅस्टीक पैसा असे म्हणतात. वस्तू व सेवा खरेदी करण्यासाठी बँकेने क्रेडिट कार्ड प्रचारात आपले हे कार्ड प्लॅस्टीक पासून तयार केलेले असते. बँक आपल्या ग्राहकांना क्रेडिट कार्ड देवून विशिष्ट रकमेपर्यंत ग्राहकास उचल करण्याची परवानगी देते. क्रेडिट कार्डवर सांकेतांक क्रमांक असतात.

**५) डेबीट कार्ड :**

ज्या कार्डच्या सहाय्याने ग्राहकांच्या खात्यावर असणाऱ्या रकमेच्या मदतीने खरेदी करण्याची सुविधा बँकेकडून केली जाते. त्याला डेबीट कार्ड असे म्हणतात. डेबीट कार्डद्वारे पैसे बँकेत भरणे, काढणे, खरेदी करणे बँकेशी संबंधित व्यवहार करणे व इतर आर्थिक व्यवहार सुद्धा करता येतात. डेबीट कार्डचा संबंध प्रत्यक्ष कार्डधारकांच्या बँकेतील खात्याशी असतो. डेबीट कार्डच्या माध्यमातून एटीएम यंत्रातून रोख रक्कम सुद्धा काढली जाते.

**६) मोबाईल बँकींग :**

आपल्या खातेदारास त्याच्या खात्यात जमा झालेली रक्कम, धनादेश किंवा इतर साधनांच्या सहाय्याने खातेदारांना खात्यातून रक्कम देण्याविषयी दिलेल्या आदेशानुसार दिलेल्या रकमेचा तपशिल खात्यात असलेली शिल्लक, व्याजाची मिळालेली रक्कम बँक मोबाईलच्या माध्यमातून कळविते.

**संशोधनाचे महत्व :**

कोणतेही तंत्रज्ञान असो मानव संसाधन अत्यंत महत्वाचे असते. ई-बँकींग तंत्रज्ञानामुळे बँकेच्या कार्यालयीन कामात घट झाली. सर्व व्यवहार हे संगणकामार्फत केले जात असल्याने पाहिजे त्या वेळेस व्यवहाराची प्रिंट काढून तो दस्तएवज जपून ठेवला जातो. बँकेत वापरले जाणारे तंत्रज्ञान प्रत्येक खातेदारापर्यंत पोहचले पाहिजे.

**संशोधन साहित्याचा आढावा :**

(कोलते एस. एम. २०१४) यांच्या म्हणण्यानुसार देशातील सर्व बँकींग क्षेत्र वर्ल्ड वाईड वेबमुळे एकत्र झाले आणि बँकींग क्षेत्राने आपल्या ग्राहकांना उत्कृष्ट अशा सोयी व सवलती देतात.

(सरोदे जयश्री, २०१५) यांच्या म्हणण्यानुसार आधुनिक युग तंत्रज्ञानाचे युग असून बँक व्यवसाय या पासून वंचित राहू शकत नाही. दैनंदिन कार्यामध्ये आधुनिक तंत्रज्ञानाचा वापर केला जावाच.

(रंगराजन समिती, १९८९) रंगराजन समितीने सादर केलेल्या अहवालात बँकांच्या संगणकीकरणावर भर दिला असून मोईपेटीया समितीने ग्राहकांना त्वरित सेवा देण्याच्या शिफारशी दिल्या.

**संशोधनाची उद्दिष्ट्ये :**

इंटरनेट बँकींग या सेवांचा बँकांमध्ये वापरले जात किंवा नाही तसेच बँकांकडून या सुविधा खातेदारांना पुरविल्या जातात किंवा नाही.

**गृहितक :**

इंटरनेट बँकींग या सुविधा खातेदारांकडून वापरल्या जातात व बँका सुद्धा या सुविधा पुरवतात.

**संशोधन पद्धती :**

शास्त्र ज्या संशोधन प्रक्रियेवर विकसित होते त्याला शास्त्रीय पद्धती म्हणतात. संशोधनसाठी विविध बँकांमधील वापरले

जाणारे नवीन तंत्रज्ञानाचा अभ्यास करावयाचा आहे त्यात १०० खातेदारांकडून प्रश्नावलीद्वारे तसेच सर्वेक्षणाद्वारे माहिती गोळा करण्यात येणार आहे.

**नमुना निवड :**

संशोधनासाठी लागणारा वेळ व श्रम याची उपलब्धता विचारात घेता फैजपूर शहरातील १०० खातेदारांची नमुना निवड म्हणुन उपयोग केलेला आहे.

**संशोधन साधने :**

प्रस्तुत संशोधनाचा अभ्यास करण्यासाठी खालील साधनांचा वापर केलेला आहे.

प्राथमिक स्रोत : प्रश्नावली

दुय्यम स्रोत : बँकांचा अहवाल, रजिस्टर, वेबसाईट

**संकलित माहितीचे विश्लेषण :**

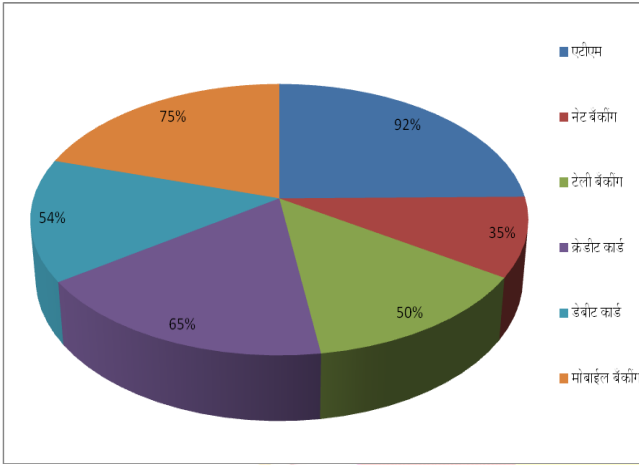
प्रस्तुत संशोधनात बँकेत वापरल्या जाणारया नवीन तंत्रज्ञानाचा अभ्यास करण्यासाठी प्रश्नावरीद्वारे संकलित केलेली माहिती खालीलप्रमाणे.

खालील दिलेल्या माहितीचे विश्लेषण हे १०० उत्तरदात्यांकडून मिळविले असून त्यात लिंग, वय आणि शिक्षण यानुसार वर्गीकरण करण्यात आलेला आहे. त्या माहितीनुसार ३५% खातेदार हे २१-३० वयोगटातील आहे. ३१-४० वयोगटातील खातेदारांचे प्रमाण २७% एवढे आहे. तसेच ४१-५० वयोगटातील खातेदारांचे प्रमाण हे १५% एवढे आहे. तर ५१-६० वयोगटातील खातेदार १३% असून उरलेले १०% खातेदार ६१-७० वयोगटातील आहे. तसेच त्यापैकी ४५% ह्या महिला तर ५५% हे पुरुष आहेत.

लिंग	नवीन तंत्रआन वापरणारे खातेदार	टक्केवारी
पुरुष	५५	३५%
स्त्री	४५	६५%
वय	नवीन तंत्रआन वापरणारे खातेदार	टक्केवारी
२१-३०	३५	३५%
३१-४०	२७	२७%
४१-५०	१५	१५%
५१-६०	१३	१३%
६१-७०	१०	१०%
शिक्षण	नवीन तंत्रआन वापरणारे खातेदार	टक्केवारी
१२ वी	३५	३५%
पदवी	४५	४५%
पदव्युत्तर	२०	२०%

संशोधनामध्ये मिळालेल्या माहितीनुसार बँकेत वापरल्या जाणाऱ्या तंत्रज्ञानाचा वापर करणारे खातेदार

सेवा	एटीएम	नेट बँकींग	टेली बँकींग	क्रेडीट कार्ड	डेबीट कार्ड	मोबाईल बँकींग
वापरणारे खातेदार	९२	३५	५०	६५	५४	७५



- आधुनिक युगात बँकींग क्षेत्रात मोठ्या प्रमाणावर प्रगती दिसून येते. अभ्यासात सुद्धा असे दिसून येते की, खातेदार नवीन तंत्रज्ञान वापरतात.
- ९०% खातेदार महिन्यातून १-४ वेळेस बँकेला भेट देतात तसेच १०% खातेदार बँकेत जात नाहीत.
- मिळालेल्या माहितीच्या आधारे ७४% खातेदार ATM च्या सेवेचा वापर महिन्यातून १-४ वेळेस करतांना दिसतात तर १८% खातेदार हे त्यापेक्षा जास्त वापर करतात तर ८% खातेदार बँकेतच जात नाही.
- मिळालेल्या माहितीनुसार २०% खातेदार नेट बँकींग सेवा १-४ वेळेस महिन्यात वापर करतात. तर १५% खातेदार ५-६ वेळेस ही सेवा वापरतात तर ६५% खातेदार नेट बँकींगचा वापर करीत नाही.
- ३५% खातेदार हे टेलीबँकींग सेवेचा वापर महिन्यातून १-४ वेळेस करतात तर १५% खातेदार हे ५-७ वेळेस या सेवेचा वापर करतात तर ५०% खातेदार या सेवाचा वापर करीत नाहीत.
- ४०% खातेदार हे क्रेडीट कार्डचा वापर हा महिन्यातून १-४ वेळेस करतात तर २५% खातेदार हे ५-७ वेळेस या सेवाचा वापर करतात आणि ३५% खातेदार या सेवेचा वापर करीत नाहीत.

- ३५% खातेदार हे डेबीट कार्डचा वापर महिन्यातून १-४ वेळेस करतात तर १९% खातेदार हे ५-७ वेळेस या सेवेचा वापर करतात तर ४६% खातेदार या सेवेचा वापर करीत नाही.
- ६०% खातेदार हे मोबाईल बँकेचा वापर करीत असतांना दिसतात तर १५% खातेदार ५-७ वेळेस या सेवाचा वापर करतात तर २५% खातेदार या सेवेचा लाभ घेत नाहीत.

**निष्कर्ष :**

- ई-बँकींग या सेवेचा दर्जा उच्च असून खातेदारांकडून जास्तीत जास्त वापर होत आहे.
- ई-बँकिंगचे भारतातील भवितव्य हे उत्तम दिसून येते.
- बँकेने जसजसे नवीन तंत्रज्ञानात बदल होतता ते खातेदारांसाठी उपलब्ध करून दिलेले आहेत.
- खातेदारांचे समाधान झालेले दिसून येते.
- नवीन तंत्रज्ञानाचा वापर करतांना एटीएम तसेच मोबाईल बँकींग या सेवेचा उपयोग करून घेतला आहे.

**उपाययोजना :**

- बँकेने कुशल तंत्रज्ञाची नेमणूक करून अखंडीत अशी सेवा देण्याचा प्रयत्न करावा.
- बँकेतील कर्मचाऱ्यांना ट्रेनिंग देवून सेवेत सुरळीतपणा आणावा.
- चर्चासत्रे व कार्यशाळा आयोजित करण्यात यावी.
- खातेदाराने स्वतःचा पीन नं. कोणालाही सांगू नये ही खबरदारी बाळगून गोपनीयता पाळावी.
- बँकेने जनतेमध्ये नवीन तंत्रज्ञानाचा प्रचार व प्रसार करणे गरजेचे आहे.

**संदर्भ :**

- Dr. Arvind Chaudhari (२०१४), "Essential of E-Commerce", Jalgaon, Prashant Publication, P.G. ८१.
- डॉ. जयश्री सरोदे, डॉ. के. बी. दिवटे (२०१५), "बँक व्यवसायाची तत्वे व कार्यपद्धती", जळगांव, प्रशांत पब्लीकेशन, पान. नं. ७५, ५३.
- प्रा. एस. एम. कोलते (२०१५), "बँकिंग तत्व आणि व्यवहार", जळगांव, प्रशांत पब्लीकेशन, पान नं. ३१६, ३१८, ३२०, ३२४, ३२५.
- प्रा. एस. एम. कोलते (२०१४), भारतीय बँकींग प्रणाली, जळगांव, प्रशांत पब्लीकेशन, पान नं. १३५, १४५.
- डॉ. एन. एल. चव्हाण, प्रा. व्ही. एस. जैन (२०१५), बँकिंग मुलतत्वे आणि कार्यपद्धती, जळगांव, अर्थर्व पब्लीकेशन.
- प्रा. आरती एम. भिडे (२०१३), Platinum, Vol-३, जळगांव, अर्थर्व पब्लीकेशन, पान नं. १८.