

## सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में ई- बैंकिंग का तुलनात्मक अध्ययन :- एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंकों के विशेष संदर्भ में

**तारा सांखला**

शोधार्थी (अर्थशास्त्र)

महाराजा गंगासिंह विश्वविद्यालय, बीकानेर

**डॉ. ज्योति कपूर भार्गव**

प्रोफेसर व विभागाध्यक्ष, अर्थशास्त्र विभाग

राजकीय डूंगर महाविद्यालय, बीकानेर

### सारांश:-

वर्तमान समय में बढ़ती जागरूकता और शिक्षा के साथ ग्राहकों द्वारा प्रगतिशील ई-बैंकिंग को अपनाया जा रहा है। ई-बैंकिंग का सबसे अधिक लाभ विकासशील देशों में हुआ है। विशेष रूप से, यह भारत जैसे विकासशील देश में ग्राहक संबंधों में सुधार से संबंधित है। भारत में बैंकिंग क्षेत्र में नवाचार, 1991 में उदारीकरण और वैश्वीकरण प्रक्रियाओं की शुरुआत के साथ शुरू हुआ था जिसके परिणाम स्वरूप ई- बैंकिंग के क्षेत्र में काफी प्रगति हुई है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग वर्तमान समय में बैंकिंग विकास का स्तंभ माना जा रहा है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, बैंकिंग का ही एक रूप है जिसमें नगद, चेक या अन्य प्रकार के कागजी दस्तावेजों के प्रत्यक्ष आदान-प्रदान के बजाय, इलेक्ट्रॉनिक संकेतों के आदान-प्रदान के माध्यम से धन हस्तांतरित किया जाता है। प्रस्तुत अध्ययन में सार्वजनिक बैंक (एसबीआई) और निजी बैंक (आईसीआईसीआई) का एक निश्चित अवधि के अंतर्गत तुलनात्मक अध्ययन करने का प्रयास किया गया है।

**बीज शब्द :-** बैंकिंग, ई- बैंकिंग, एसबीआई, आईसीआईसीआई, बैंक।

### प्रस्तावना :-

**बैंकिंग :-**

**बैंक** कम से कम 14 वी शताब्दी से अस्तित्व में है। बैंक उपभोक्ताओं और व्यापार मालिकों को अपनी नकदी रखने के लिए एक सुरक्षित स्थान और व्यक्तिगत खरीद और व्यवसायिक उपक्रमों के लिए ऋण का स्रोत प्रदान करते हैं। बदले में, बैंक जमा की गई नकदी का उपयोग ऋण बनाने और उस पर ब्याज वसूलने के लिए करते हैं।

FDIC के अनुसार, 2021 तक संयुक्त राज्य अमेरिका में 4200 से कुछ अधिक FDIC ( संघीय जमा बीमा निगम ) - बीमाकृत वाणिज्यिक बैंक थे। इस संख्या में राष्ट्रीय बैंक, राज्य चार्टर्ड बैंक, वाणिज्यिक बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान शामिल हैं।

### भारत में ई- बैंकिंग:-

ई- बैंकिंग एक व्यापक शब्द है, जिसमें इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग से NEFT और IMPS स्थानांतरण तक सब

कुछ शामिल है। ई-बैंकिंग एक बैंक या एक वित्तीय संस्थान और उसके ग्राहकों के बीच एक व्यवस्था है जो इंटरनेट पर बाधित लेन देन को सक्षम बनाता है। ई-बैंकिंग, ग्राहकों को उनके नेट बैंकिंग खाते से वित्तीय और गैर - वित्तीय लेन - देन करने की सुविधा प्रदान करती है। उपभोक्ता वेबसाइट या ऑनलाइन एप्लीकेशन का उपयोग करके उसी बैंक/ विभिन्न बैंक के अन्य खातों में अपने खाते से धनराशि हस्तांतरित कर सकता है। इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा बैंकिंग सेवाओं को उपलब्ध कराना ही इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग कहलाता है।

### साहित्य की समीक्षा :-

**शुक्ला आर. (2011)** ने अपने लेख " E- BANKING : PROBLEMS AND PROSPECTS " में उन्होंने बताया कि ई- बैंकिंग भुगतान और सेवाओं के लाभ का एक इलेक्ट्रॉनिक वैकल्पिक नेटवर्क है। उन्होंने बताया कि इलेक्ट्रॉनिक वैकल्पिक चैनलों के निर्माण की आवश्यकता को विदेशी बैंकिंग संगठनों द्वारा पहले ही अलग कर दिया

गया था । उन्होंने अपने लेख में ग्राहकों और बैंको दोनों के लिए कई लाभ बताए। निष्कर्ष रूप में उन्होंने कहा कि इस लेख का उद्देश्य न केवल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के अर्थ का विश्लेषण करना है बल्कि सभी प्रकार के वैकल्पिक बैंकिंग सेवा नेटवर्क भी प्रदान करना है ।

**कौर जी. ( 2017)** ने अपने लेख “ **Growth of E—banking in India**” में बताया कि वैश्विक अर्थव्यवस्था तीव्र गति से परिवर्तन के दौर से गुजर रही है और इस परिवर्तन के लिए प्रौद्योगिकी महत्वपूर्ण है । उन्होंने अपने लेख में बताया कि बैंकों द्वारा इंटरनेट के माध्यम से नई सेवाएं दी जा रही है तथा लोग आजकल बैंकिंग के लिए इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग करना अधिक पसंद करते हैं क्योंकि इससे अनेक लाभ जुड़े हुए हैं । अतः उन्होंने अपने अध्ययन में विभिन्न ई-बैंकिंग उत्पादों के विकास पर भी प्रकाश डाला है जिनका भारतीय बैंकिंग उद्योग में महत्वपूर्ण रूप में उपयोग किया जा रहा है ।

**लक्ष्मी एल.पी. (2018)** ने अपने लेख “**E- Banking in India —Problems and Prospects** ” में बताया कि किसी भी देश के विकास में बैंकिंग सेक्टर की अहम भूमिका होती है । यह एक अर्थव्यवस्था की जीवन रेखा है । उन्होंने बताया कि भारतीय बैंकिंग उद्योग आज आई टी (सूचना प्रौद्योगिकी) क्रांति के बीच में है । उन्होंने बताया कि ई-बैंकिंग ने दक्षता और सुविधा में सुधार किया है, इसने नियामकों और पर्यवेक्षकों के लिए कई चुनौतियां भी खड़ी की है । बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा ने भारतीय उद्योग में कुल बैंकिंग स्वचालन को बढ़ा दिया है । उन्होंने निष्कर्ष रूप में कहा कि उनके लेख का उद्देश्य भारत में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की समस्याओं और संभावनाओं की जांच और विश्लेषण करना है ।

**नजीब इ. (2020)** ने अपने प्रकाशित शोध “ **E -Banking Overview : Concepts, Challenges and Solutions** ” में उन्होंने बताया कि सूचना प्रौद्योगिकी के विस्तार ने बैंकिंग के एक नए रूप को जन्म दिया है। उन्होंने बताया कि पारंपरिक बैंकिंग, ग्राहक की भौतिक उपस्थिति पर आधारित, बैंकिंग गतिविधियों का एक हिस्सा है। ई - बैंकिंग के महत्व को बताते हुए उन्होंने कहा कि इससे सेवा वितरण की गुणवत्ता में सुधार , लेन-देन लागत में कमी आदि सेवाएं ग्राहकों को प्रदान की गई है

। इसमें उन्होंने स्पेमिंग, फिशिंग और क्रेडिट कार्ड संबंधित गतिविधियों, धोखाधड़ी की गतिविधियों का भी उल्लेख किया तथा इनसे किस प्रकार बचा जा सकता है उसके बारे में सुझाव भी दिए।

**रवि एन . (2021)** ने अपने प्रकाशित शोध “**A Study on the Impact of E — Banking service Quality on Customer Satisfaction** ” पर एक अध्ययन में बताया कि भारतीय बैंक ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए रणनीतिक रूप से ई-बैंकिंग सेवाओं में बहुत अधिक प्रगति कर रहे हैं और इसलिए प्रतिस्पर्धात्मक लाभ को बनाए रखने के लिए नवीनतम ई- बैंकिंग रणनीतियों को लागू करने में बड़े निवेश भी करते हैं । उन्होंने अपने अध्ययन का उद्देश्य सेवा —गुणवत्ता आयाम, विश्वसनीयता और सुरक्षा आदि सभी कारकों को माना जो ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करते हैं ।

**प्रिया जे.(2021)** ने अपने प्रकाशित शोध “ **Customers’ Perception towards E-banking services offered by HDFC Bank in Chennai city.**” में बताया कि ग्राहक को मिलने वाले ई- बैंकिंग सेवाओं से बैंकिंग उद्योग में किस प्रकार परिवर्तन हुआ है। उन्होंने बताया कि ई- बैंकिंग समय की बचत करता है और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के लिए ऑनलाइन तरीके भी प्रदान करता है । इसके माध्यम से किसी भी स्थान से पूरे वर्ष 24 \* 7 दिनों में सभी प्रकार की सेवाएं प्रदान की जाती है। उन्होंने HDFC बैंक के बारे में बताया कि यह सबसे बड़े बैंकों में से एक है जिसकी कई शाखाएं और ATM भी हैं । उन्होंने अपने अध्ययन में चेन्नई शहर में HDFC बैंक के ग्राहकों के बीच प्रदान की जाने वाली ई- सेवा गुणवत्ता के प्रभावों का पता लगाने का प्रयास किया है।

#### **अध्ययन का उद्देश्य:-**

1. एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंकों द्वारा दी जाने वाली ई-बैंकिंग सेवाओं का अध्ययन करना ।
2. एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंकों द्वारा दी गई ई-बैंकिंग सेवाओं की तुलना करना ।
3. चयनित वर्ष 2017-18 से 2021-22 के लिए एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंकों की ई- बैंकिंग सेवाओं का आकलन करना ।

**चयनित बैंकों की रूपरेखा:-**

**एसबीआई (भारतीय स्टेट बैंक):-**

भारत में यह सार्वजनिक क्षेत्र का सबसे बड़ा बैंक है । इसका मुख्यालय मुंबई में है । एसबीआई की भारत में 24000 से अधिक शाखाएं हैं । इसकी स्थापना 1806 में हुई थी । एसबीआई भारत की सबसे बड़ी एवं पुरानी बैंक हैं। 14 सितंबर 2022 को एसबीआई पहली बार भारतीय स्टॉक एक्सचेंज पर रुपए 5 ट्रिलियन बाजार पूंजीकरण को पार करने वाला तीसरा ऋण दाता बन गया है । वर्तमान में एसबीआई की 20000 से भी अधिक शाखाएं तथा 62617 एटीएम है । इसी प्रकार एसबीआई 71908 बीसी आउटलेट के विशाल नेटवर्क के द्वारा 45 करोड़ से भी अधिक ग्राहकों को लगातार सेवाएं प्रदान कर रहा है ।

**आईसीआईसीआई बैंक:-**

आईसीआईसीआई बैंक भारत में निजी क्षेत्र का दूसरा सबसे बड़ा बैंक है । इसका मुख्यालय मुंबई में है । इस बैंक का पूरा नाम भारतीय औद्योगिक ऋण और निवेश निगम है ।आईसीआईसीआई बैंक भारतीय औद्योगिक और निवेश निगम द्वारा स्थापित किया गया था । आईसीआईसीआई बैंक के 2022 के वार्षिक रिपोर्ट के आधार पर देश में 105844 कर्मचारी , 5418 शाखाएं और 13626 एटीएम है। यह 17 अन्य देशों में भी मौजूद है । यह भारत का तीसरा सबसे बड़ा बैंक है ।

**शोध प्रविधि**

प्रस्तुत अध्ययन में सार्वजनिक क्षेत्र के एसबीआई बैंक और निजी क्षेत्र के आईसीआईसीआई बैंक की सेवाओं की तुलना करने का प्रयास किया गया है । अध्ययन करने के लिए द्वितीयक आंकड़ों का प्रयोग किया गया है । अध्ययन में 2017-18 से 2021-22 की अवधि शामिल की गई हैं । वर्तमान अध्ययन पद्धति वर्णनात्मक हैं । प्रस्तुत आंकड़े भारतीय रिजर्व बैंक बुलेटिन , भारतीय स्टेट बैंक और आईसीआईसीआई बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, पत्रिकाओं , लेख ,समाचार- पत्र, वेबसाइट से लिए गए हैं ।

**संमको का विश्लेषण :-**

**1. स्वचालित टेलर मशीन ( Automated Teller Machine) :** - एटीएम का फुल फॉर्म ऑटोमेटेड टेलर मशीन है। यह एक इलेक्ट्रॉनिक दूरसंचार

उपकरण है जो वित्तीय संस्थानों के ग्राहकों को वित्तीय लेनदेन करने में सक्षम बनाता है जैसे नकदी निकासी, जमा धन. हस्तांतरण. शेष पूछताछ. खाता जानकारी पूछताछ आदि जो बैंक खाता धारक या ग्राहकों को वित्तीय हस्तांतरण से जुड़ी सेवाएं उपलब्ध कराता है और अन्य बैंकिंग कार्य को सुविधाजनक बनाता है ।

**Table:1. Automated Teller Machines (ATMs)**

Year/Category	SBI			ICICI		
	On-site	Off-site	Total	On-site	Off-site	Total
2017-18	26579	32962	59541	5237	9130	14367
2018-19	25555	32860	58415	5237	9750	14987
2019-20	25634	32921	58555	7258	10172	17430
2020-21	25706	36911	62617	8161	8642	16803
2021-22	26189	39350	65539	8402	8175	16577

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**

सारणी संख्या 1 में 2017-18 से 2021-22 की अवधि के लिए एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंकों के ऑनसाइट और ऑफसाइट एटीएम को दर्शाया गया है । एसबीआई तथा आईसीआईसीआई दोनों बैंकों में ऑनसाइट एटीएम की तुलना में ऑफसाइट एटीएम अधिक हैं । ऑनसाइट एटीएम वह है जो शाखा परिसर में स्थित होते हैं तथा ऑफसेट एटीएम वह है जो शाखा परिसर से दूर स्थित होते हैं ।

**2. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली ( Electronic Payment System):-** यह भारत में प्रमुख इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर प्रणाली में से एक है । यह भारत में बैंक ग्राहकों को किसी भी दो एनईएफटी सक्षम बैंक खातों के बीच समान उचित आधार पर



धनराशि स्थानांतरित करने में सक्षम बनाती है । इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से वस्तु या सेवाओं का भुगतान किया जाता है । इसे ऑनलाइन में पेमेंट प्रणाली भी कहा जाता है । यह बिना चेक और कैश का उपयोग किए इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पैसे का लेनदेन करने या किसी वस्तु या सेवा के लिए पेमेंट करने का एक तरीका है ।

**Table 2. Volume of National Electronic Fund Transfer (NEFT)**

Year / Transaction	SBI		ICICI	
	No. of Transaction Volume		No. of Transaction Volume	
	Debit NEFT	Credit NEFT	Debit NEFT	Credit NEFT
2017-18	32210856	47948822	24885221	12177371
2018-19	26992077	57089481	19599129	13733048
2019-20	21585094	66417737	23449459	14670124
2020-21	30251477	84487005	32225895	22662880
2021-22	33867720	98700093	40080887	27041201

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**

सारणी संख्या 2 में एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक के राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर की मात्रा को दर्शाया गया है। एसबीआई बैंक के NEFT क्रेडिट, NEFT डेबिट की अपेक्षा अधिक है तथा आईसीआईसीआई बैंक के NEFT डेबिट, NEFT क्रेडिट की अपेक्षा अधिक है । प्रस्तुत आंकड़ों के आधार पर बताया जा सकता है कि 2019-20 में एसबीआई बैंक में NEFT डेबिट में कमी हुई है तथा 2018-19 में आईसीआईसीआई बैंक के NEFT डेबिट में कमी हुई है ।

**3. मोबाइल बैंकिंग:-** मोबाइल बैंकिंग एक ऐसी सुविधा है जो ग्राहकों को बैंकिंग से जुड़ी सुविधाएं फोन के मदद से प्राप्त करने में मदद करती है । यह सुविधा देश विदेश के अधिकतर बैंकों द्वारा प्रदान की जाती है और उपभोक्ता मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर अपना अकाउंट बैलेंस चेक कर सकते हैं, पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं और बिल पेमेंट आदि कर सकते हैं ।

**Table:3 . Mobile Banking Transactions**

Year	SBI		ICICI	
	Volume ( Actual)	Value (Thousands)	Volume (Actual)	Value (Thousands)
2017-18	44621860	229525275	23426771	238673017
2018-19	145159525	1275330289	59826121	450217373
2019-20	322432111	1054325130	100964675	626140361
2020-21	744381739	2290919313	185529555	1409915605
2021-22	1355567328	3626065159	310525751	1773095153

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**  
सारणी संख्या 3 में एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक के 2017-18 से 2021-22 तक के मोबाइल बैंकिंग लेनदेन को दिखाया गया है। तालिका से स्पष्ट है कि एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक में 2017 से 2022 तक लगातार वृद्धि जारी हैं । केवल 2019-20 में एसबीआई बैंक के मोबाइल बैंकिंग लेनदेन के मूल्य में गिरावट आई है ।

**4. इंटरनेट बैंकिंग :-** यह एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली है जो बैंक या अन्य वित्तीय संस्थान के ग्राहकों के वित्तीय संस्था की वेबसाइट के माध्यम से वित्तीय लेनदेन की एक श्रृंखला का संचालन करने में सक्षम बनाती है। नेट बैंकिंग ग्राहकों को उनके नेट बैंकिंग खाते से वित्तीय और गैर — वित्तीय लेन- देन करने की सुविधा प्रदान करती हैं । आरबीआई रिपोर्ट मार्च 2022 से पता चलता है कि एसबीआई बैंक से 34426825 ग्राहक तथा आईसीआईसीआई बैंक से 4557790 ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग से जुड़े हुए हैं ।

**Table: 4. Internet Banking ( Mar. 2022 )**

Bank Group	Volume ( Actuals)	Value (Thousands)
<b>SBI</b>	140802238	17432079061
<b>ICICI</b>	91119226	45510121264

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**

- सारणी संख्या 4 में एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक की मार्च 2022 तक
- इंटरनेट बैंकिंग द्वारा लेनदेन की मात्रा और मूल्य को दर्शाया गया है। एसबीआई
- बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग की मात्रा आईसीआईसीआई से अधिक है जबकि
- आईसीआईसीआई बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग का मूल्य एसबीआई से अधिक है।

5. **इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली ( ईसीएस ):-** यह कंप्यूटर तकनीक की मदद से चलने वाली ऐसी सेवा होती है जो एक साथ कई बैंक अकाउंट में पैसे भेज देती है या एक साथ कई अकाउंट से पैसे काटने में काम आती हैं। ईसीएस वास्तव में एक सेवा है जिसकी मदद से ग्राहक एक बैंक अकाउंट से दूसरे अकाउंट में फंड ट्रांसफर कर सकता है। इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली को डेबिट और क्रेडिट कार्ड के रूप में निम्न प्रकार स्पष्ट किया है।

**A) डेबिट कार्ड:-** डेबिट कार्ड बैंक द्वारा जारी किया गया एक प्लास्टिक कार्ड है, जो बैंक अकाउंट होल्डर को सीधे उनके बैंक खाते से इलेक्ट्रॉनिक रूप से भुगतान करने की अनुमति देता है। डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट या फोन पर की गई खरीदारी के भुगतान के लिए किया जाता है।

**Table: 5. Debit Card (Number - Outstanding (as on month end))**

Year	SBI	ICICI
2017-18	278467823	41499827
2018-19	316263253	44787752
2019-20	278133593	46088252
2020-21	293312845	39001364
2021-22	275922932	36655920

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**  
सारणी संख्या 5 में एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक के डेबिट कार्ड संख्या को दर्शाया गया है। दोनों ही बैंकों में लगातार उतार-चढ़ाव जारी है।

**B). क्रेडिट कार्ड:-** क्रेडिट कार्ड या उधार पत्रक एक छोटा प्लास्टिक कार्ड है जो एक विशिष्ट भुगतान प्रणाली के उपयोगकर्ताओं को जारी किए जाते हैं। इस कार्ड के द्वारा धारक इस वादे के साथ वस्तुएं और सेवाएं खरीद सकते हैं कि बाद में वह इन वस्तुओं और सेवाओं का भुगतान करेगा कार्ड का जारीकर्ता कार्ड के द्वारा उपभोक्ता को उधार की सीमा देता है जिसके अंतर्गत एक उपयोगकर्ता खरीदी हुई वस्तुओं के भुगतान के लिए पैसे प्राप्त कर सकता है और नगद भी निकाल सकता है।

**Table: 6. Credit Cards (Number - Outstanding (as on month end))**

Year	SBI	ICICI
2017-18	6258360	4997535
2018-19	8271446	6645716
2019-20	10547502	9110690
2020-21	11821564	10584421
2021-22	13766861	12978825

**SOURCE: - Reserve Bank of India Report**

सारणी संख्या 6 में एसबीआई और आईसीआईसीआई बैंक के क्रेडिट कार्ड संख्या को दर्शाया गया है। दोनों ही बैंकों में लगातार वृद्धि हो रही है।

**निष्कर्ष :-**

किसी भी राष्ट्र की समग्र प्रगति के लिए मुख्य रूप से एक कुशल बैंकिंग प्रणाली का होना अत्यंत आवश्यक है। यद्यपि एसबीआई बैंक आईसीआईसीआई बैंक से बड़ा है लेकिन कुछ क्षेत्रों में आईसीआईसीआई बैंक की प्रगति अधिक हुई है। एसबीआई और आईसीआईसीआई दोनों बैंकों में उतार-चढ़ाव लगातार जारी है लेकिन फिर भी आईसीआईसीआई बैंक में पिछले वर्षों की तुलना में काफी प्रगति हुई है। दोनों ही बैंक अपने अपने क्षेत्र में लगातार प्रगति कर रहे हैं। अतः स्पष्ट है कि बैंकिंग प्रणाली हमारे देश एवं समाज का सबसे महत्वपूर्ण भाग है।

**संदर्भ सूची ( References ) : -**

1. Kaur, J.(2017),”Growth of E-banking in India “ International journal of Research in Finance and Marketing( IJRFM )7(5), 88 – 94.
2. Laxmi, L. P. (2018),“E- Banking in India – Problems and Prospects”, INTERNATIONAL JOURNAL OF CURRENT...2018.
3. Najib, E.(2020),“E-Banking Overview :Concepts, Challenges and Solutions“.Wireless Personal Communication 117(2), 1059- 1078.
4. Priya, J. (2021), “ Customer’s Perception towards E-banking services offered by HDFC Bank in Chennai city.
5. Ravi, N. (2021), “ A Study on the Impact of E – Banking service Quality on Customer Satisfaction” Asian Journal of Economics, Finance and Management, 48-56.
6. Shukla,R.(2011), “ E-banking: Problems and Prospects “ International Journal of Management & Business Studies 1 (1), 23 – 25.
7. Suryavanshi, P. ( 2016 ), “A COMPARATIVE STUDY OF BANKS: WITH SPECIAL REFERENCE OF SBI AND ICICI BANK “, VOL 2, ISSUE 2, EPRA.
8. RESERVE BANK OF INDIA REPORT.
9. SBI BANK ANNUAL REPORT
10. ICICI BANK ANNUAL REPORT.

