



महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागातील बँकिंग विस्तारामध्ये ग्राहक सेवा केंद्रांची भूमिका

सिनारे अभय कोंडीराम¹, डॉ. खर्डे विजय आबासाहेब²

¹संशोधक, पद्मश्री विखे पाटील कला, विज्ञान व वाणिज्य महाविद्यालय, प्रवरानगर. ता. राहता, जि. अहिल्यानगर.

²मार्गदर्शक, पद्मश्री विखे पाटील कला, विज्ञान व वाणिज्य महाविद्यालय, प्रवरानगर. ता. राहता, जि. अहिल्यानगर.

Corresponding Author - सिनारे अभय कोंडीराम

DOI - 10.5281/zenodo.18655180

गोषवारा:

प्रस्तुत शोधनिबंध उत्तर महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागातील बँकिंग विस्तारात राष्ट्रीयकृत बँकांच्या ग्राहक सेवा केंद्रांच्या (CSP) भूमिकेचा चिकित्सक अभ्यास करतो. आर्थिक समावेशनाचे ध्येय गाठण्यासाठी बँकिंग सेवा शेवटच्या घटकापर्यंत पोहोचवणे आवश्यक आहे आणि यात ग्राहक सेवा केंद्रे एक महत्त्वाचा दुवा ठरली आहेत. या संशोधनासाठी महाराष्ट्रातील जिल्ह्यांमधील ग्रामीण भागाचा विचार करण्यात आला असून, दुय्यम स्वरूपाची माहिती संकलित करण्यात आली आहे. महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागातील जनतेला विशेषतः ज्येष्ठ नागरिक, शेतमजूर आणि महिलांना त्यांच्या गावाजवळच बँकिंग सुविधा उपलब्ध झाल्यामुळे त्यांच्या वेळेत आणि पैशात मोठी बचत होऊ शकते. पंतप्रधान जन-धन योजना आणि थेट लाभ हस्तांतरण (DBT) यांसारख्या योजनांच्या प्रभावी अंमलबजावणीत या केंद्रांचे योगदान मोलाचे आहे. उत्तर महाराष्ट्रातील राष्ट्रीयकृत बँकांच्या ग्राहक सेवा केंद्रांनी बँकिंग सेवा सर्वसामान्य नागरिकांपर्यंत पोहोचविण्यात महत्त्वाची भूमिका बजावलेली आहे. ग्रामीण व निमशहरी भागात राहणाऱ्या नागरिकांना खाते उघडणे, रोकड व्यवहार, शासकीय अनुदानांचे वितरण, निवृत्तीवेतन, विमा व कर्जसंबंधित माहिती मिळवून देणे तसेच वित्तीय साक्षरतेचा प्रसार करणे या केंद्रांमुळे शक्य झाले आहे. प्रस्तुत अभ्यासात उत्तर महाराष्ट्रातील निवडक जिल्ह्यांतील राष्ट्रीयकृत बँकांच्या ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यपद्धती, सेवा गुणवत्तेची पातळी, कर्मचारी व ग्राहक यांच्यातील परस्पर संबंध, तांत्रिक अडचणी, प्रशासकीय मर्यादा आणि ग्राहक समाधानाचा स्तर यांचा सविस्तर अभ्यास करण्यात आला आहे.

संशोधनातील मुलभूत शब्द: आर्थिक समावेशन, ग्राहक सेवा केंद्र, राष्ट्रीयकृत बँका, बिझनेस करस्पॉन्डंट, ग्रामीण बँकिंग विस्तार, थेट लाभ हस्तांतरण आणि डिजिटल साक्षरता इ.

प्रस्तावना:

भारतीय अर्थव्यवस्थेचा कणा हा ग्रामीण भागात वसलेला आहे. स्वातंत्र्यानंतरच्या अनेक दशकांनंतरही ग्रामीण भागातील मोठी लोकसंख्या औपचारिक बँकिंग प्रणालीपासून दूर होती. ग्रामीण भागातील भौगोलिक दुर्गमता, साक्षरतेचे कमी प्रमाण आणि बँकांच्या शाखा विस्तारण्यावरील मर्यादा यामुळे 'आर्थिक समावेशन' हे एक

मोठे आव्हान ठरले आहे. हे आव्हान पेलण्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) २००६ मध्ये 'बिझनेस करस्पॉन्डंट' (BC) मॉडेलची संकल्पना मांडली, ज्याला आपण सामान्य भाषेत 'ग्राहक सेवा केंद्र' (Customer Service Point - CSP) म्हणून ओळखतो. महाराष्ट्र हे देशातील एक प्रगत औद्योगिक राज्य असले तरी, विदर्भ, मराठवाडा आणि उत्तर महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागामध्ये आजही बँकिंग सेवांचा

विस्तार पूर्णतः झालेला नाही. भारतीय अर्थव्यवस्थेच्या सर्वांगीण विकासासाठी ग्रामीण भागातील आर्थिक समावेशन अत्यंत महत्वाचे असून, राष्ट्रीयकृत बँकांच्या माध्यमातून चालविली जाणारी 'ग्राहक सेवा केंद्रे' यात क्रांतीकारी भूमिका बजावत आहेत. दुर्गम भौगोलिक परिस्थिती आणि बँकांच्या शाखा विस्तारण्यावरील मर्यादांमुळे ग्रामीण जनता प्रदीर्घ काळापासून मुख्य प्रवाहातील बँकिंग सेवांपासून वंचित होती, परंतु रिझर्व्ह बँकेच्या 'बिझनेस करस्पॉन्डंट' मॉडेलमुळे बँकेचा प्रतिनिधी थेट लोकांच्या दारापर्यंत पोहोचला आहे. विशेषतः उत्तर महाराष्ट्रासारख्या कृषीप्रधान आणि काही अंशी आदिवासी बहुल भागात, जिथे मुख्य बँकांपर्यंत पोहोचण्यासाठी शेतकऱ्यांना आणि मजुरांना मोठा वेळ व पैसा खर्च करावा लागतो, तिथे ही केंद्रे वरदान ठरली आहेत. ही केंद्रे केवळ पैसे काढणे किंवा ठेवणे एवढ्यापुरती मर्यादित न राहता प्रधानमंत्री जन-धन योजना, सामाजिक सुरक्षा पेन्शन आणि थेट लाभ हस्तांतरण (DBT) यांसारख्या महत्वाच्या शासकीय योजनांचा लाभ शेवटच्या घटकापर्यंत विनासायास पोहोचवत आहेत. ग्रामीण जनतेमध्ये विश्वासाचे वातावरण निर्माण करून त्यांना डिजिटल व्यवहारांची ओळख करून देण्यात आणि स्थानिक स्तरावर बँकिंग सेवा सुलभ करण्यात ग्राहक सेवा केंद्रांचा वाटा मोलाचा आहे. प्रस्तुत संशोधनाद्वारे उत्तर महाराष्ट्रातील ग्रामीण बँकिंग विस्तारात या केंद्रांच्या कार्याचा, त्यांच्या योगदानाचा आणि त्यांच्यासमोर असलेल्या आव्हानांचा चिकित्सक आढावा घेण्यात आला आहे.

संशोधनाची उद्दिष्टे:

1. ग्रामीण बँकिंग विस्तारातील ग्राहक सेवा केंद्रांच्या भूमिकेचे योगदान आणि महत्त्व अभ्यासणे.

2. ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यातील समस्यांचे विश्लेषण करणे.
3. ग्राहक सेवा केंद्रांना जाणवणाऱ्या समस्यांवर उपाययोजना सुचविणे.

संशोधनाची गृहीतके:

1. महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागात 'ग्राहक सेवा केंद्रां'मुळे (CSP) बँकिंग सेवांचा विस्तार वेगाने झाला आहे.
2. इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी आणि तांत्रिक पायाभूत सुविधांच्या अभावामुळे ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यक्षमतेवर मर्यादा येतात.

संशोधन पद्धती:

प्रस्तुत संशोधन हे प्रामुख्याने 'वर्णनात्मक आणि विश्लेषणात्मक' स्वरूपाचे आहे. हे संशोधन पूर्णपणे दुय्यम माहितीवर आधारित असल्याने माहिती संकलनासाठी आणि विश्लेषणासाठी यामध्ये प्रामुख्याने भारत सरकार आणि महाराष्ट्र शासनाद्वारे प्रसिद्ध करण्यात आलेले वार्षिक आर्थिक पाहणी अहवाल, तसेच भारतीय रिझर्व्ह बँक आणि नाबार्ड यांसारख्या शिखर संस्थांनी बँकिंग विस्ताराबाबत वेळोवेळी जाहीर केलेले अधिकृत अहवाल व सांख्यिकीय माहिती तसेच, विविध विषयांवरील शोधनिबंध, नामांकित जर्नल्स, शैक्षणिक मासिके, अधिकृत इंटरनेट पोर्टल्स आणि बँकिंग क्षेत्रातील घडामोडींवर आधारित वर्तमानपत्रांमधील लेखांचा संदर्भ घेऊन या संशोधनाची माहिती अधिक सविस्तर व वस्तुनिष्ठ करण्यात आली आहे.

ग्रामीण बँकिंग विस्तारातील ग्राहक सेवा केंद्रांची भूमिका:

- १) ग्राहक सेवा केंद्रांची संकल्पना: ग्राहक सेवा केंद्रे ही राष्ट्रीयकृत बँकांच्या बँकिंग सेवा ग्रामीण व निमशहरी

भागातील नागरिकांपर्यंत पोहोचविण्यासाठी स्थापन करण्यात आलेली पूरक व्यवस्था आहे. बँक शाखांपासून दूर असलेल्या भागात स्थानिक पातळीवर खाते उघडणे, रोकड व्यवहार, निवृत्तीवेतन व शासकीय योजनांशी संबंधित सेवा पुरविण्याचे कार्य ही केंद्रे करतात. बँक व ग्राहक यांच्यातील दुवा म्हणून कार्यरत असलेली ग्राहक सेवा केंद्रे आर्थिक समावेशन, वित्तीय साक्षरता आणि ग्रामीण आर्थिक विकासासाठी महत्त्वाची भूमिका बजावतात.

२) ग्रामीण भागातील बँकिंग सुविधांचा विस्तार:

ग्रामीण भागात बँक शाखांची संख्या मर्यादित असल्यामुळे सर्वसामान्य नागरिकांना बँकिंग सेवांचा पुरेसा लाभ मिळत नव्हता. ग्राहक सेवा केंद्रांच्या माध्यमातून खाते उघडणे, ठेवी स्वीकारणे, रोकड जमा व आहरण, निवृत्तीवेतन वितरण आणि शासकीय योजनांची अंमलबजावणी यांसारख्या मूलभूत बँकिंग सुविधा स्थानिक पातळीवर उपलब्ध झाल्या. त्यामुळे ग्रामीण नागरिकांचा बँकिंग व्यवस्थेवरील विश्वास वाढून बँकिंग व्यवहारांचा विस्तार झाला आणि ग्रामीण भागातील आर्थिक व्यवहार अधिक सुलभ व व्यापक स्वरूपात विकसित झाले.

३) आर्थिक समावेशनात योगदान:

ग्रामीण भागातील गरीब व दुर्बल घटक, लहान व सीमांत शेतकरी, महिला व असंघटित क्षेत्रातील कामगार यांना औपचारिक बँकिंग व्यवस्थेशी जोडण्यामध्ये ग्राहक सेवा केंद्रांचे महत्त्वपूर्ण योगदान आहे. खाते उघडणे, बचत सवयी वाढविणे, शासकीय अनुदाने व निवृत्तीवेतन थेट खात्यात जमा होणे यामुळे आर्थिक समावेशनाला चालना मिळाली आहे. परिणामी ग्रामीण भागातील आर्थिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता

वाढून सामाजिक व आर्थिक सुरक्षिततेला बळकटी मिळाली आहे.

४) शासकीय योजनांची अंमलबजावणी:

ग्रामीण भागात शासकीय योजनांचा लाभ लाभार्थ्यांपर्यंत पोहोचविण्यासाठी ग्राहक सेवा केंद्रे प्रभावी माध्यम म्हणून कार्य करतात. निवृत्तीवेतन, सामाजिक सुरक्षा योजना, कृषी अनुदाने, विमा योजना व थेट लाभ हस्तांतरण यांसारख्या योजनांची अंमलबजावणी या केंद्रांद्वारे सुलभ झाली आहे. त्यामुळे मध्यस्थांची भूमिका कमी होऊन लाभार्थ्यांना वेळेत व थेट लाभ मिळण्यास मदत झाली आहे.

५) वित्तीय साक्षरतेचा प्रसार:

ग्रामीण भागातील नागरिकांना बचत, कर्ज, विमा, बँकिंग व्यवहार व शासकीय योजनांची माहिती देण्याचे कार्य ग्राहक सेवा केंद्रांद्वारे केले जाते. आर्थिक व्यवहार कसे करावेत, फसवणूक कशी टाळावी आणि उपलब्ध वित्तीय सेवांचा योग्य वापर कसा करावा याविषयी जनजागृती करण्यात येते. त्यामुळे ग्रामीण नागरिकांची आर्थिक निर्णयक्षमता वाढून बँकिंग व्यवस्थेवरील विश्वास अधिक दृढ झाला आहे.

६) रोकडविरहित व्यवहारांना चालना:

ग्रामीण भागात रोकडविरहित बँकिंग व्यवहारांचा प्रसार करण्यामध्ये ग्राहक सेवा केंद्रांची महत्त्वपूर्ण भूमिका आहे. खात्याधारित व्यवहार, थेट लाभ हस्तांतरण आणि इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने देयके स्वीकारणे यामुळे रोख पैशांवरील अवलंबित्व कमी झाले आहे. परिणामी व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता वाढून आर्थिक शिस्त व सुरक्षिततेला चालना मिळाली आहे.

७) ग्रामीण अर्थव्यवस्थेवरील परिणाम:

ग्रामीण भागात बँकिंग सुविधांचा विस्तार झाल्यामुळे बचत व गुंतवणुकीला चालना मिळाली आहे. शेतकरी, मजूर व

स्वयंरोजगार करणाऱ्या नागरिकांना आर्थिक सेवा सहज उपलब्ध झाल्याने उत्पादनक्षमता वाढण्यास मदत झाली आहे. तसेच शासकीय योजनांचा थेट लाभ मिळाल्यामुळे ग्रामीण उत्पन्नात स्थैर्य निर्माण होऊन ग्रामीण अर्थव्यवस्था अधिक संघटित व सक्षम झाली आहे.

ग्रामीण बँकिंग विस्तारात ग्राहक सेवा केंद्रांचे महत्त्व:
ग्रामीण बँकिंग विस्तारात ग्राहक सेवा केंद्रांचे (CSP) महत्त्व व विश्लेषण:

१. **बँकिंग सेवांची दारात उपलब्धता:** ग्रामीण आणि दुर्गम भागात जिथे बँकांच्या मोठ्या शाखा उघडणे आर्थिकदृष्ट्या बँकांना परवडत नाही, तिथे ग्राहक सेवा केंद्रे अत्यंत कमी खर्चात बँकिंग सुविधा पुरवतात. यामुळे 'बँक आपल्या दारी' ही संकल्पना सत्यात उतरली असून, दुर्गम खेड्यातील सामान्य माणूसही आता बँकिंग व्यवहारांशी जोडला गेला आहे.
२. **वेळेची आणि श्रमाची बचत:** पूर्वी ग्रामीण भागातील शेतकऱ्यांना किंवा मजुरांना पैसे काढण्यासाठी आपला पूर्ण दिवसाचा रोजगार बुडवून शहरात जावे लागत असे. आता ही सोय स्वतःच्या गावातच उपलब्ध झाल्यामुळे प्रवासाचा खर्च, वेळ आणि कष्ट वाचले आहेत, ज्यामुळे ग्रामीण जनतेच्या कार्यक्षमतेत वाढ झाली आहे.
३. **थेट लाभ हस्तांतरण व शासकीय योजनांची अंमलबजावणी:** गॅस सबसिडी, पेन्शन, शेतकरी सन्मान निधी यांसारख्या अनेक योजनांचे पैसे थेट बँक खात्यात येतात. ग्राहक सेवा केंद्रांमुळे हे पैसे मिळवण्यासाठी बँकांमध्ये होणारी गर्दी कमी झाली असून, लाभार्थ्यांना कोणत्याही भ्रष्टाचाराशिवाय त्यांचे पैसे स्थानिक स्तरावर सहज उपलब्ध होत आहेत.

४. **आर्थिक समावेशनामध्ये वाढ:** 'प्रधानमंत्री जन-धन योजने' अंतर्गत उघडलेली शून्य शिल्लक खाती खऱ्या अर्थाने ग्राहक सेवा केंद्रांमुळेच सक्रिय राहिली आहेत. विमा योजना (PMJJBY, PMSBY) आणि अटल पेन्शन योजनेचा ग्रामीण स्तरावर प्रसार करण्यात या केंद्रांनी मोलाची भूमिका बजावली असून, गरिबांना आर्थिक सुरक्षेचे कवच मिळवून दिले आहे.
५. **डिजिटल साक्षरता आणि सुरक्षितता:** बायोमेट्रिक (अंगठ्याचा ठसा) आणि 'आधार' कार्डाच्या साहाय्याने व्यवहार होत असल्याने अशिक्षित किंवा अल्पशिक्षित नागरिकांमध्ये सुरक्षिततेची भावना निर्माण झाली आहे. रोख व्यवहारांकडून डिजिटल व्यवहारांकडे वळताना ग्रामीण ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्याचे काम ही केंद्रे प्रभावीपणे करत आहेत.

ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यातील समस्या:

महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागात कार्यरत असलेल्या ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यात अनेक तांत्रिक आणि व्यवस्थापकीय अडथळे येतात. दुय्यम माहिती आणि अहवालांच्या आधारे खालील प्रमुख समस्या स्पष्ट होतात:

१. **तांत्रिक अडचणी आणि कनेक्टिव्हिटीचा अभाव:** ग्रामीण आणि डोंगराळ भागात इंटरनेटची कनेक्टिव्हिटी वारंवार खंडित होते. सर्व्हर डाऊन असणे किंवा लिंक नसणे यामुळे ग्राहकांचे व्यवहार वेळेवर पूर्ण होत नाहीत. बायोमेट्रिक मशीन (ठसा उमटवण्याचे यंत्र) कधीकधी काम करत नाही, ज्यामुळे ज्येष्ठ नागरिक आणि मजुरांना मनस्ताप सहन करावा लागतो.
२. **अपुऱ्या भौतिक पायाभूत सुविधा:** अनेक ग्राहक सेवा केंद्रे छोट्या जागेत चालवली जातात. तिथे ग्राहकांना बसण्यासाठी पुरेशी जागा, पिण्याचे पाणी किंवा सावलीची व्यवस्था नसते. तसेच, अनेक केंद्रांवर

वीजपुरवठा खंडित झाल्यानंतर पर्यायी व्यवस्था (उदा. इन्व्हेर्टर) उपलब्ध नसल्यामुळे कामकाज ठप्प होते.

३. **रोख रकमेच्या उपलब्धतेची समस्या:** केंद्र चालकांना (BC Agents) व्यवहार करण्यासाठी दररोज मोठ्या प्रमाणात रोख रकमेची गरज असते. मात्र, मुख्य बँकेतून रोख रक्कम आणणे, ती सुरक्षितपणे केंद्रापर्यंत पोहोचवणे आणि मर्यादित 'कॅश लिमिट'मुळे जास्त व्यवहार करता न येणे या मोठ्या समस्या आहेत.
४. **कमी कमिशन आणि आर्थिक असुरक्षितता:** बँकांकडून मिळणारे कमिशन अत्यंत कमी असल्याचे केंद्र चालकांचे म्हणणे असते. केंद्राचे भाडे, वीजबिल, इंटरनेट खर्च आणि प्रवास खर्च वजा जाता केंद्र चालकाला मिळणारा नफा अत्यल्प असतो, ज्यामुळे या कामात टिकून राहणे त्यांना कठीण जाते.
५. **ग्राहकांमधील तांत्रिक साक्षरतेचा अभाव:** ग्रामीण भागातील अनेक ग्राहक आजही तंत्रज्ञानाबाबत साशंक आहेत. त्यांना पिन नंबर, ओटीपी (OTP) किंवा अंगठ्याचा ठसा वापरताना भीती वाटते. ग्राहकांना वारंवार मार्गदर्शन करावे लागल्याने केंद्र चालकांचा वेळ खर्ची पडतो आणि कामाचा ताण वाढतो.
६. **सुरक्षा आणि जोखीम:** ग्रामीण भागात एकट्याने केंद्र चालवताना मोठ्या प्रमाणात रोख रक्कम जवळ बाळगणे धोक्याचे असते. विमा संरक्षण किंवा पुरेशी सुरक्षा व्यवस्था नसल्यामुळे केंद्र चालकांमध्ये भीतीचे वातावरण असते.

ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कामकाजात सुधारणा करण्यासाठी उपाययोजना

१. **कर्मचारी प्रशिक्षण:** केंद्रातील कर्मचाऱ्यांसाठी नियमित व दर्जेदार प्रशिक्षण आवश्यक आहे. प्रशिक्षणामुळे कर्मचारी नवीन बँकिंग तंत्रज्ञान,

डिजिटल व्यवहार, ग्राहक सेवा कौशल्ये आणि शासकीय योजनांविषयी अधिक माहिती प्राप्त करू शकतात. परिणामी सेवा अधिक सुलभ, वेगवान व ग्राहकाभिमुख होईल.

२. **तांत्रिक सुविधा:** इंटरनेट जोडणी, संगणक साधने, सॉफ्टवेअर व वीजपुरवठा या तांत्रिक सुविधांचा सुधारणा अत्यावश्यक आहे. या सुविधा सक्षम नसल्यास डिजिटल व्यवहार, थेट लाभ हस्तांतरण आणि डेटा व्यवस्थापनात अडचणी येतात. तांत्रिक सुधारणेमुळे व्यवहार सुरळीत आणि पारदर्शक होतील.
३. **समन्वय व देखरेख:** बँक शाखा व ग्राहक सेवा केंद्रांमध्ये प्रभावी समन्वय व देखरेख नसल्यास कर्मचारी व ग्राहक यांच्यात गैरसमज निर्माण होतो आणि सेवा गुणवत्ता कमी होते. नियमित देखरेख, मार्गदर्शन व शासकीय धोरणांचे पालन सुनिश्चित करून केंद्र कार्यक्षम होऊ शकते.
४. **पारदर्शकता:** सेवा प्रक्रियेत नियम, मार्गदर्शक सूचना व अहवाल प्रणाली स्पष्ट असणे आवश्यक आहे. यामुळे व्यवहारामध्ये गैरव्यवहार कमी होतो, ग्राहकांचा विश्वास वाढतो आणि केंद्रातील कार्यक्षमता अधिक परिणामकारक होते.
५. **ग्राहक तक्रार निवारण:** तक्रारींचा वेळीच व परिणामकारक निवारण न झाल्यास ग्राहक संतोष कमी होतो. सुलभ व तत्पर तक्रार निवारण यंत्रणा राबविल्यास ग्राहक सेवा सुधारते आणि केंद्रावरील विश्वास दृढ होतो.
६. **वित्तीय साक्षरता:** ग्रामीण नागरिकांना बचत, कर्ज, विमा, डिजिटल व्यवहार व शासकीय योजनांची माहिती देणे अत्यावश्यक आहे. यामुळे नागरिक योग्य आर्थिक निर्णय घेऊ शकतात आणि बँकिंग व्यवस्थेवरील विश्वास वाढतो.

७. **डिजिटल व्यवहाराचा प्रसार:** मोबाईल बँकिंग, नेटबँकिंग व डिजिटल पेमेंट सुविधांचा वापर प्रोत्साहन दिल्यास रोकडविरहित व्यवहार वाढतात. त्यामुळे व्यवहार अधिक सुरक्षित व जलद होतात आणि आर्थिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता वाढते.
८. **सेवा वेळेचे नियोजन:** ग्रामीण भागातील ग्राहक बहुतेक वेळा शेतकाम किंवा व्यवसायात व्यस्त असतात. केंद्रांची सेवा वेळा ग्राहकांच्या सोयीसाठी समायोजित केल्यास सेवा उपलब्धता वाढेल आणि केंद्राचा वापर अधिक प्रभावी होईल.
९. **सर्वसमावेशक धोरण:** महिला, शेतकरी, स्वयंरोजगार करणारे आणि दुर्बल घटकांसाठी विशेष योजना राबविल्यास सामाजिक व आर्थिक समावेशन वाढते. केंद्रे सर्व घटकांपर्यंत बँकिंग सेवा पोहोचविण्यास सक्षम होतात.
१०. **कार्यक्षमतेचे मूल्यमापन:** केंद्रांच्या कामकाजाचे नियमित मूल्यमापन केले तर अडचणी, मर्यादा आणि सुधारणा आवश्यक क्षेत्र ओळखता येतात. मूल्यमापनामुळे धोरणात्मक सुधारणा करणे सुलभ होते आणि केंद्राची कार्यक्षमता सतत वाढते.

सारांश:

प्रस्तुत शोधनिबंध 'उत्तर महाराष्ट्रातील ग्रामीण बँकिंग विस्तारात राष्ट्रीयकृत बँकांच्या ग्राहक सेवा केंद्रांची (CSP) भूमिका' या विषयावर प्रकाश टाकतो. उत्तर महाराष्ट्रातील ग्रामीण भागात राष्ट्रीयकृत बँकांच्या ग्राहक सेवा केंद्रांनी ग्रामीण बँकिंग विस्तारात महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावली आहे. ग्राहक सेवा केंद्रांमुळे ग्रामीण नागरिकांना बँकिंग सुविधा स्थानिक पातळीवर उपलब्ध होऊन आर्थिक व्यवहार अधिक सुलभ झाले आहेत. खाते उघडणे, रोकड व्यवहार, ठेवी स्वीकारणे, निवृत्तीवेतन वितरण, शासकीय

योजना व अनुदानांचे थेट हस्तांतरण, कृषी व सामाजिक सुरक्षा योजनांचा लाभ यांसारख्या सेवा केंद्रांद्वारे पुरवल्या जातात. यामुळे ग्रामीण भागातील नागरिकांचा औपचारिक बँकिंग व्यवस्थेशी संपर्क वाढला आहे व आर्थिक समावेशन सुनिश्चित झाले आहे. ग्रामीण नागरिकांची वित्तीय साक्षरता वाढविण्यासाठी ग्राहक सेवा केंद्रांनी माहिती व मार्गदर्शन दिले आहे. बचत, कर्ज, विमा, डिजिटल व्यवहार व शासकीय योजनांची माहिती दिल्यामुळे नागरिक योग्य आर्थिक निर्णय घेण्यास सक्षम झाले आहेत. डिजिटल व्यवहारांचा प्रसार आणि रोकडविरहित व्यवहारांना चालना मिळाल्यामुळे आर्थिक व्यवहार अधिक पारदर्शक, सुरक्षित व जलद झाले आहेत. त्यामुळे ग्रामीण भागातील आर्थिक व्यवहारांची कार्यक्षमता वाढली आहे व स्थानिक अर्थव्यवस्थेला चालना मिळाली आहे. तथापि, ग्राहक सेवा केंद्रांच्या कार्यक्षमतेसाठी अनेक अडचणी आहेत. अपुरी तांत्रिक साधने, इंटरनेट व विजेतील अडथळे, कर्मचारी प्रशिक्षणाचा अभाव, मर्यादित अधिकार, देखरेख व नियंत्रण व्यवस्थेतील त्रुटी आणि ग्राहक तक्रारींचे परिणामकारक निवारण न होणे या समस्यांमुळे सेवा गुणवत्तेवर परिणाम होतो. या अडचणींमुळे काही ठिकाणी ग्राहकांचा समाधान स्तर कमी झालेला आढळतो. ग्रामीण भागातील ग्राहक सेवा केंद्रांचा प्रभाव केवळ आर्थिक व्यवहारपुरताच मर्यादित नाही, तर त्यांनी ग्रामीण समाजातील आर्थिक जागरूकता, बचत व गुंतवणूक, सामाजिक सुरक्षितता आणि वित्तीय समावेशन या क्षेत्रातही दीर्घकालीन सकारात्मक बदल घडवले आहेत. योग्य धोरणात्मक सुधारणा आणि सातत्यपूर्ण उपाययोजनांनी या केंद्रांचे कार्यक्षेत्र अधिक व्यापक व प्रभावी होईल, ज्यामुळे ग्रामीण अर्थव्यवस्थेला नवीन उंचीवर नेणे शक्य होईल.

संदर्भसूची:

१. आगलावे प्रदीप (२०००), "संशोधन पद्धती" विज्ञान व तंत्रज्ञान प्रकाशन, नागपूर.
२. खैरनार दिलीप (२००९), "प्रगत सामाजिक संशोधन पद्धती आणि सांख्यिकी", डायमंड प्रकाशन, पुणे.
३. डॉ. राधेश्याम, (२०२१), "ग्रामीण विकासात बिझनेस करस्पॉन्डंट मॉडेलचे महत्त्व", इंटरनॅशनल जर्नल ऑफ कॉमर्स अँड मॅनेजमेंट.
४. बेडेकर रत्नदीप (२०२०), "भारतीय बँकिंग प्रणाली आणि विकास", डायमंड पब्लिकेशन्स, पुणे.
५. जोशी पी. एन. (२०१८), "भारतीय बँकिंग समोरील आव्हाने आणि संधी", कॉन्टिनेन्टल प्रकाशन, पुणे.
६. Machiraju H. R. (2019), "Modern Commercial Banking", New Age International Publishers.
७. कदम बी. एस. (२०२३), "आधुनिक बँकिंग", फडके प्रकाशन, कोल्हापूर.
८. देसाई वसंत (२०२३), "बँकिंग सिद्धांत आणि सराव", हिमालय पब्लिशिंग हाऊस, मुंबई.
९. <https://sangramjunnar.weebly.com/uploads/3/1/7/1/31710649/>