



उत्तर महाराष्ट्रातील राष्ट्रीयकृत बँकांच्या डिजिटल भारत योजनेच्या

अंतर्गत ग्राहक सेवा केंद्राच्या कार्याचा चिकित्सक अभ्यास

डॉ. खर्डे विजय आबासाहेब¹, प्रा. सिनारे अभय कोंडीराम

¹संशोधन मार्गदर्शक, पद्मश्री डॉ. विखे पाटील कला, वाणिज्य

व विज्ञान महाविद्यालय लोणी, प्रवरानगर.

²संशोधक विद्यार्थी, कला वाणिज्य व विज्ञान महाविद्यालय,

पुणतांबा. ता. राहता, जि. अहमदनगर.

Corresponding Author- डॉ. खर्डे विजय आबासाहेब

Email - abhaysinare@gmail.com

DOI-10.5281/zenodo.8344510

गोषवारा –

दुर्गम ग्रामीण भागातील लोकांना बँकिंग सुविधा द्याव्या लागतात. एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्र, पीएनबी ग्राहक सेवा केंद्र, वीओबी ग्राहक सेवा केंद्र, इ. काही खास ग्राहक सेवा केंद्र आहेत. लोकांना विविध प्रकारच्या डिजिटल बँकिंग सुविधा उदा. बचत खाते उघडणे, बँलन्स चेक, प्रिंट पासबुक, फंड ट्रान्सफर इ.सुविधा एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्र पुरविते. उत्तर महाराष्ट्रातील सर्व जिल्ह्यांमध्ये इंटरनेट बँकिंगच्या सुविधा पोहोचवणे आवश्यक आहे. कारण ग्राहक सेवा केंद्रासाठी इंटरनेट ही एक महत्त्वाची पायाभूत सुविधा आहे.

शोधनिबंधातील मूलभूत शब्द – डिजिटल इंडिया, डिजिटल बँकिंग युनिट, ई-करन्सी, एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्र.

प्रस्तावना –

भारताच्या २०२२-२३ च्या केंद्रीय अर्थसंकल्पीय भाषणाचा भाग म्हणून अर्थमंत्र्यांनी आपल्या देशाच्या स्वातंत्र्याच्या ७५ वर्षांच्या स्मरणार्थ देशातील ७५ जिल्ह्यांमध्ये ७५ डिजिटल बँक युनिट (डीबीयू) स्थापित करण्याची घोषणा केली होती. डिजिटल बँकिंगचे फायदे देशाच्या कानाकोपऱ्यात पोहोचावेत या उद्देशाने डीबीयूची स्थापना केली जात आहे. केरळ हे देशातील पहिले राज्य बनले आहे. बँकिंग क्षेत्र पूर्णपणे डिजिटल झाले आहे. राज्यातील सर्व जिल्ह्यांमध्ये किमान एक बचत आणि चालू खाते डिजिटल करणारे केरळ हे पहिले राज्य आहे. २०२१ मध्ये पूर्ण डिजिटल बँकिंग लागू करणारा त्रिशूर हा राज्यातील पहिला जिल्हा ठरला आहे. त्यानंतर कोट्टायमनेही संपूर्ण डिजिटल बँकिंग लागू केली. यातून प्रेरित होऊन रिझर्व्ह बँक आणि स्टेट लेव्हल बँकर्स कमिटी (SLBC) यांच्या नेतृत्वाखाली संपूर्ण बँकिंग डिजिटायझेशनच्या कामाचा राज्यभर विस्तार करण्यात आला आणि आता तो यशस्वीपणे राबविण्यात आला आहे.

शोध निबंधाची उद्दिष्टे – संशोधकाने शोधनिबंधाची पुढील उद्दिष्टे निर्धारित केली आहेत.

१. उत्तर महाराष्ट्रातील एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्राची कार्यपद्धती अभ्यासणे.

२. उत्तर महाराष्ट्रातील एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्र प्रमुखांच्या समस्या अभ्यासून त्यावर उपाययोजना सुचविणे.

संशोधन पद्धती - प्रस्तुत शोधनिबंधासाठी वर्णनात्मक आणि विश्लेषणात्मक पद्धतीचा वापर केला आहे.

नमुना निवड – उत्तर महाराष्ट्रातील अहमदनगर, नाशिक, धुळे, जळगाव, नंदुरबार या जिल्ह्यांची निवड करण्यात आली आहे. प्रत्येक जिल्ह्यातील २० एस बी आय ग्राहक सेवा केंद्राची नमुना निवड करण्यात आली आहे.यासाठी यादृच्छिक नमुना पद्धतीचा वापर करण्यात आला आहे. ग्राहक सेवा केंद्राच्या प्रमुखांकडून माहिती संकलित केली आहे.

तथ्य संकलन – शोधनिबंधासाठी तथ्य संकलन करताना प्राथमिक आणि दुय्यम स्रोतांचा आधार घेतला आहे.

१. **प्राथमिक स्रोत** - शोधनिबंधासाठी प्रश्नावलीचा प्रामुख्याने वापर केला आहे. नमुना १०० ग्राहक सेवा केंद्र प्रमुखांकडून प्रश्नावली भरून घेतल्या आहेत.

२. **दुय्यम स्रोत** – यामध्ये प्रकाशित साहित्याचा वापर करण्यात आला आहे. यामध्ये संदर्भ ग्रंथ, मासिके,

वार्षिकांक, वर्तमानपत्रे, इंटरनेट यांचा आढावा घेतला आहे.

डिजिटल बँकिंगचा इतिहास - सुरुवातीला काही बँकेने नेट बँकिंग सुरु केले. पण तेव्हा संगणक कमी प्रमाणात वापरले जात होते त्यामुळे ठराविक माणसेच त्याचा वापर करत होती. काही बँकेने ऍप्लिकेशन बँकेचे लॉच केले तेव्हा नेफ्ट नेफ्टने पैसे हस्तांतर होत होते परंतु त्या साठी दोन तासाचा वेळ लागत होता. संध्याकाळी उशिरा केले तर ते दुसऱ्या दिवशी हस्तांतर होत होते आणि सुट्टी असेल तर तो दिवस वगळला जात होता. त्यानंतर imps आले त्याने लगेच पैसे हस्तांतर होऊ लागले. नोटाबंदीच्या काळात यु पी आय, पेटीएमच्या माध्यमातून ऑनलाईन व्यवहार होऊ लागले.

डिजिटल बँकिंग युनिट - लोकांना विविध प्रकारच्या डिजिटल बँकिंग सुविधा उदा. बचत खाते उघडणे, बँलन्स चेक, प्रिंट पासबुक, फंड ट्रान्सफर, मुदत ठेवींमध्ये गुंतवणूक, कर्ज अर्ज, जारी केलेला चेक थांबवण्याच्या सूचना, क्रेडिट/डेबिटसाठी अर्ज, कार्ड, खात्याचे स्टेटमेंट पाहणे, कर भरणे, बिले भरणे, नामांकन करणे इ. पुरविल्या जातात. सार्वजनिक क्षेत्रातील ११ बँका, खाजगी क्षेत्रातील १२ बँका आणि एक लघु वित्त बँक सहभागी होत आहे.

इ करन्सी काय आहे - भारतीय रिझर्व बँकेने देशाचे पहिले डिजिटल चलन सुरु केले आहे त्याचे (सीबीडीसी) सेंट्रल बँक डिजिटल करन्सी असे अधिकृत नाव आहे. त्यालाच आपण इ-रुपी पण म्हणतो. हे चलन प्रामुख्याने दोन प्रकारचे आहे. सीबीडीसी होलसेल आणि सीबीडीसी रिटेल. सीबीडीसी होलसेल हे प्रथम सुरु करण्यात आलेले आहे. याचा वापर बँक, बिगर बँक वित्तीय कंपन्या आणि मोठ्या संस्था करत आहे. सीबीडीसी रिटेल हे सामान्य नागरिकांना वापराता येते. ही प्रक्रिया होत असताना योग्य व्यक्ती रीडिम करत आहे याची पूर्ण खात्री होते. संबंधित व्यक्तीला आपली गोपनीय माहिती (वैयक्तिक माहिती, बँकेची माहिती इ.) देण्याची अजिबात गरज नाही त्यामुळे व्यवहार जलद गतीने आणि सुरक्षित होतो.

विद्यार्थ्यांना शिष्यवृत्ती देण्यासाठी, विविध मेडिकल सेवा देण्यासाठी, विविध बिले भरण्यासाठी सरकारच्या योजनांचा लाभ घेण्यासाठी, विविध कर सेवा साठी लाभार्थ्यांची माहिती सुरुवातीला एकदाच दिल्यामुळे सतत वाऊचर घेण्यासाठी द्यायची गरज नाही किंवा जवळ बाळगायची गरज नाही त्यामुळे योग्य तो वाऊचर योग्य व्यक्तीलाच मिळतो. एंड टू एंड प्रक्रिया असल्यामुळे मधील कोणताही व्यक्ती व्यवहार पाहू अथवा बदल करू शकत नाही. पूर्ण सुरक्षेची खात्री एनपीसीआय द्वारे केली जाते. संबंधित व्यक्तीलाच वाऊचर मिळत असल्यामुळे तोच व्यक्ती स्वीकारतो. इतर कोणीही तो घेऊ अथवा वापरू शकत नाही. सुरुवातीपासून शेवटपर्यंत तीच व्यक्ती आहे याची पूर्ण खात्री मिळालेल्या कोड वरून समजते. भारत देशाला डिजिटल क्रांतीच्या दिशेने घेऊन जाणारे हे सर्वोत्तम पाऊल आहे.

SBI ग्राहक सेवा केंद्र - ग्राहक सेवा केंद्र याला CSP म्हणजे Customer Service Point असे म्हणतात. ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी फार शिकलेले असण्याची गरज नाही. फक्त संगणकाचे ज्ञान असणे आवश्यक आहे. सीएसपीला मिनी बँक असेही म्हणतात. अनेक गावांमध्ये बँका नसल्यामुळे ग्रामस्थांना अनेक समस्यांना सामोरे जावे लागते. त्यामुळेच पंतप्रधान नरेंद्र मोदी यांनी ग्राहक सेवा केंद्र सुरु केले. दुर्गम ग्रामीण भागातील लोकांना बँकिंग सुविधा द्याव्या लागतात. एसबीआय ग्राहक सेवा केंद्र, पीएनबी ग्राहक सेवा केंद्र, बीओबी ग्राहक सेवा केंद्र, इ. काही खास ग्राहक सेवा केंद्र आहेत.

SBI ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी पद्धती - ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी दोन पद्धतींचा अवलंब केला जातो त्या पुढीलप्रमाणे.

१. **बँकेद्वारे** - ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी बँकेशी संपर्क साधावा लागतो. ज्या बँकेचे ग्राहक सेवा केंद्र उघडायचे आहे त्याच बँकेशी संपर्क साधावा लागेल. बँक व्यवस्थापक पात्रता आणि गुंतवणुकीबद्दल खातरजमा करून त्यानुसार पात्रता, योग्य असेल तर केंद्र उघडण्यासाठी परवानगी दिली जाते. त्यानंतर बँकेकडून युजरनेम आणि पासवर्ड दिला जातो. या युजरनेम आणि पासवर्डच्या मदतीने ग्राहक सेवा केंद्र चालवता येते. ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी तुम्ही ₹ १.५ लाख कर्ज मिळू शकते
२. **कंपनीच्या माध्यमातून** - ग्राहक सेवा केंद्र उघडण्यासाठी अनेक कंपन्या मदत करू शकतात, परंतु कंपनीची फसवणूक होणार नाही याची खात्री करण्यासाठी कोणत्याही कंपनीबद्दल सखोल संशोधन केले पाहिजे. जेव्हा तुम्हाला एखाद्या कंपनीद्वारे ग्राहक सेवा केंद्र उघडायचे असेल तेव्हा तुमच्याकडे त्या कंपनीची संपूर्ण माहिती असली पाहिजे. काही खास कंपन्या आहेत ज्या ग्राहक सेवा केंद्र प्रदान करतात. उदा- व्याम टेक, FIA ग्लोबल, ऑक्सिजन ऑनलाईन, संजीवनी.

SBI ग्राहक सेवा केंद्र उत्पन्न - ग्राहक सेवा केंद्र उघडून व्यक्ती दरमहा २५००० ते ३०००० रुपये कमवू शकते. येथे प्रत्येक कामासाठी बँकाकडून वेगवेगळे कमिशन दिले जाते. दिलेले कमिशन खालीलप्रमाणे आहे.

१. आधार कार्डद्वारे बँक खाते उघडणे - ₹२५.
२. बँक खाते आधार कार्डशी लिंक करणे - ₹५.
३. ग्राहकाच्या खात्यातून ठेवी आणि पैसे काढण्यासाठी - ०.४०% प्रति व्यवहार कमिशन.
४. प्रधानमंत्री जीवन ज्योती विमा योजना खात्यावर - प्रति वर्ष ₹ ३० प्रति खाते.
५. प्रधानमंत्री सुरक्षा विमा योजनेवर - प्रति वर्ष ₹ १.

SBI ग्राहक सेवा केंद्र कार्ये - ग्राहक सेवा केंद्रात ज्या सुविधा पुरविल्या जातात त्या सामान्यतः बँकांमध्ये दिल्या जातात.

ग्राहक सेवा केंद्रामार्फत पुरवल्या जाणाऱ्या सुविधा त्या पुढीलप्रमाणे -

१. बँक खाते उघडणे.
२. आधार कार्ड ग्राहकाच्या खात्याशी लिंक करणे.
३. आणि ग्राहकाच्या खात्याशी पॅनकार्ड लिंक करणे.
४. ग्राहकाच्या खात्यात पैसे जमा करणे.
५. ग्राहकाच्या खात्यातून पैसे काढणे.

६. बँकेकडून ग्राहकांना एटीएम कार्ड देणे .
७. निधी हस्तांतरित करणे.
८. विमा सेवा प्रदान करणे.

प्राथमिक माहितीचे विश्लेषण -उत्तर महाराष्ट्रातील नमुना ग्राहक सेवा केंद्र प्रमुखाकडून संकलित केलेल्या माहितीचे विश्लेषण पुढीलप्रमाणे मांडले आहे.

तक्ता क्र. १. ग्राहक सेवा केंद्राची सुरुवात

जिल्हे	एक वर्ष	दोन वर्ष	तीन वर्ष	एकूण
नगर	०५	१२	०३	२०
नाशिक	०४	१५	०१	२०
धुळे	०७	१०	०३	२०
जळगाव	०३	०९	०८	२०
नंदुरबार	०५	११	०४	२०
एकूण	२४	५७	१९	१००

तक्ता क्र. १ मध्ये उत्तर महाराष्ट्रातील एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्राच्या स्थापनेबाबतचे अध्ययन करण्यात आले आहे. सर्वाधिक ग्राहक सेवा केंद्र दोन वर्षापूर्वी सुरु करण्यात आले आहेत.

तक्ता क्र. २ ग्राहक सेवा केंद्रातील सुविधांचे वर्गीकरण

जिल्हे	खाते उघडणे	आधार कार्ड/पॅन कार्ड लिंक करणे	निधी हस्तांतरण	एकूण
नगर	०३	११	०६	२०
नाशिक	०५	०७	०८	२०
धुळे	०२	१३	०५	२०
जळगाव	०६	१२	०२	२०
नंदुरबार	०४	१५	०१	२०
एकूण	२०	५८	२२	१००

तक्ता क्र. २ मध्ये, उत्तर महाराष्ट्रातील एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्राच्यामार्फत पुरविण्यात येणाऱ्या सुविधांचे वर्गीकरण करण्यात आले आहे. उत्तर महाराष्ट्रातील एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्राकडून सर्वाधिक आधार कार्ड/पॅन कार्ड लिंक करणे तसेच निधी हस्तांतरण, पैसे काढणे व भरणे या सुविधा पुरविल्या जात असल्याचे दिसून आले आहे.

तक्ता क्र. ३. ग्राहक सेवा केंद्र सुरु करण्याचा उद्देश

जिल्हे	रोजगार प्राप्ती	गावातच लोकांना बँक सुविधा पुरविणे	ग्राहकांच्या वेळेची बचत	प्रत्यक्ष बँकेतील ये-जा कमी करणे	एकूण
नगर	०७	०६	०३	०४	२०
नाशिक	०६	०५	०६	०३	२०
धुळे	०७	०७	०५	०१	२०
जळगाव	०८	०४	०४	०४	२०
नंदुरबार	०५	०८	०२	०५	२०
एकूण	३३	३०	२०	१७	१००

तक्ता क्र. ३ मध्ये, उत्तर महाराष्ट्रातील एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्र सुरु करण्याच्या उद्देशाबाबतचे अध्ययन करण्यात आले आहे. उत्तर महाराष्ट्रातील सर्वाधिक एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्राप्रमुखांनी रोजगार प्राप्तीला प्राधान्य दिले.

तक्ता क्र. ४. ग्राहकांना पुरविण्यात येणाऱ्या सेवांचे शुल्काची नियमानुसार आकारणी

जिल्हे	होय	नाही	एकूण
नगर	२०	००	२०
नाशिक	२०	००	२०
धुळे	२०	००	२०
जळगाव	२०	००	२०
नंदुरबार	२०	००	२०
एकूण	१००	००	१००

तक्ता क्र. ४ मध्ये, उत्तर महाराष्ट्रातील एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्र सुरु करण्याच्या उद्देशाबाबतचे अध्ययन करण्यात आले आहे. उत्तर महाराष्ट्रातील सर्वच एस.बी.आय. ग्राहक सेवा केंद्राप्रमुखांनी ग्राहकांना पुरविण्यात येणाऱ्या सेवांचे शुल्काची नियमानुसार आकारणी केली जाते असा प्रतिसाद नोंदविला आहे.

उपाययोजना - राष्ट्रीयकृत बँकांच्या डिजिटल भारत योजनेअंतर्गत ग्राहक सेवा केंद्राच्या सेवेत सुधारणा होण्यासाठी पुढील उपाय महत्वाचे आहेत.

१. ग्रामीण दुर्गम आदिवासी भागात इंटरनेटच्या सुविधा पोहोचवणे आवश्यक आहे.
२. जेथे कोणत्याही बँकेची अजून शाखा नाही त्या ठिकाणी ग्रामीण दुर्गम आदिवासी भागात ग्राहक सेवा केंद्र उभारणे किंवा सुरु करणे गरजेचे आहे.
३. विशेषतः उत्तर महाराष्ट्रातील आदिवासी भागात अजूनही बँकिंगच्या सुविधा पोहोचलेल्या नाहीत.
४. उत्तर महाराष्ट्रातील सर्व जिल्ह्यांमध्ये इंटरनेट बँकिंगच्या सुविधा पोहोचवणे आवश्यक आहे. कारण ग्राहक सेवा केंद्र साठी इंटरनेट ही एक महत्वाची पायाभूत सुविधा आहे.

सारांश - स्वातंत्र्यानंतर भारतीय बँकिंग क्षेत्रात अनेक अमलाग्र बदल घडून आले आहेत. १९९१ नंतर भारतात आर्थिक सुधारणा झाल्यानंतर खऱ्या अर्थाने बँकिंग क्षेत्र सुद्धा विकसित झाले आहे. एम नरसिंहम यांच्या समितीच्या शिफारशीची अंमलबजावणी केल्यामुळे भारतातील बँकिंग क्षेत्राने अनेक प्रकारचे तांत्रिक बदल स्वीकारले आहेत. नाणी, चलनी नोटा ते इ. रुपीपर्यंत अनेक सुधारणा झाल्या आहेत. भारतातील बँकिंग क्षेत्रात संगणकाचा वापर हे क्रांतिकारी ठरले आहेत. आज जवळजवळ बऱ्याच मोठ्या प्रमाणात व्यवहार अगदी ग्रामीण भागात सुद्धा इंटरनेटच्या साहाय्याने घरातूनच केले जातात. हेच खरे डिजिटल बँकिंगचे यश म्हणावे लागेल.

संदर्भसूची -

१. आगलावे प्रदीप (जानेवारी २०००), संशोधन पद्धती शास्त्र व तंत्रे, विद्या प्रकाशन नागपूर.

२. धुरी नीलम (२०१०), संशोधन पद्धती, फडके प्रकाशन कोल्हापूर.
३. आरबीआय बुलेटीन(२०२२) भारतीय रिझर्व बँक प्रकाशन विभाग मुंबई.
४. योजना मराठी (२०२१), माहिती व प्रकाशन विभाग भारत सरकार नवी दिल्ली.
५. महाराष्ट्राची आर्थिक पाहणी (२०२२-२३), अर्थ व सांख्यिकी संचालनालय महाराष्ट्र शासन मुंबई..
६. दैनिक लोकसत्ता
७. दैनिक महाराष्ट्र टाइम्स
८. www.sbicsp.com