IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429
Volume 4, Issue 3, December 2024
Impact Factor: 7.57

डिजिटल युग में बैंकिंगः मध्यप्रदेश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता और चुनौतियाँ

डॉ (श्रीमती) सुदीप छाबड़ा

सह प्राध्यापक, अर्थशास्त्र

श्री अटल बिहारी वाजपेयी शासकीय कला एवं वाणिज्य महाविद्यालय इंदौर (म.प्र.)

सारांशः

इंटरनेट, स्मार्टफोन और मोबाइल एप्लिकेशन की उपलब्धता ने बैंकिंग को शाखा–केंद्रित सेवा से डिजिटल सेवा में बदल दिया है। ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं जैसे नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, वॉलेट ट्रांजैक्शन ने उपभोक्ताओं को कहीं से भी त्वरित और सुरक्षित लेन–देन की सुविधा प्रदान की है।

यह शोधपत्र 2024 के द्वितीयक आँकड़ों के आधार पर मध्यप्रदेश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता और चुनौतियों का विश्लेषण करता है। डिजिटल भारत अभियान के अंतर्गत मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, और यूपीआई जैसे माध्यमों ने वित्तीय लेन–देन को तेज, पारदर्शी और सुलभ बनाया है। शोध में यह पाया गया कि राज्य में डिजिटल सेवाओं की पहुँच में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है विशेषतः यूपीआई का उपयोग सर्वाधिक है, किंतु नेट बैंकिंग और साइबर सुरक्षा जागरूकता की दर अपेक्षाकृत कम है। ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी, तकनीकी अस्थिरता, और ग्राहक सहायता की सीमाएँ प्रमुख बाधाएँ हैं। भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया दल (सीईआरटी–इन) के अनुसार राज्य में बैंकिंग साइबर धोखाधड़ी की घटनाओं में भी वृद्धि हुई है। निष्कर्ष यह है कि सेवा की गुणवत्ता सुधार, साइबर सुरक्षा जागरूकता, और ग्रामीण डिजिटल पहुँच में वृद्धि के लिए ठोस नीतिगत प्रयास आवश्यक हैं। शोध नीति–निर्माताओं और बैंकों के लिए एक व्यावहारिक दिशा–निर्देश प्रदान करता है जिससे डिजिटल बैंकिंग को अधिक सुरक्षित, समावेशी और प्रभावी बनाया जा सके।

शब्द कुंजी :– डिजिटल बैंकिंग, यूपीआई, नेट बैंकिंग, मध्यप्रदेश, ग्राहक अनुभव, साइबर सुरक्षा, डिजिटल साक्षरता, ऑनलाइन लेन–देन, बैंकिंग सेवाएँ, डिजिटल इंडिया, बैंकिंग चुनौतियाँ।