IJCRT.ORG ISSN : 2320-2882

INTERNATIONAL JOURNAL OF CREATIVE RESEARCH THOUGHTS (IJCRT)

An International Open Access, Peer-reviewed, Refereed Journal

डिजिटल बैंकिंग–सुविधा तथा सावधानियाँ

डॉ. खुशबू राठी (शा.कन्या स्ना.महाविद्यालय रतलाम म.प्र.)

आज की रफ्तार भरी जिंदगी में जब सीमित समय में ही हमें सब काम निबटाने होते है, तो ऐसे में प्रत्येक मिनट का महत्व होता है। बैंक में जाना पड़े तो आधा दिन चुटकियों में इसी भागदौड़ी के बीच बैंक में निकल जाता है। ऐसे में डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को बड़ी राहत दी है। ऑनलाइन बैंकिंग के जरिए आप मिनटों में पैसों का लेनदेन, लोन के लिए आवेदन व अन्य बैंक संबंधित कई काम निबटा सकते हैं और यह सब करते वक्त न ही आप का समय बर्बाद होता है और न ही आप को इसके लिए किसी प्रकार का अतिरिक्त भुगतान करना पड़ता है।

क्या हैं डिजिटल बैंकिंग ?

डिजिटल बैंकिंग का मतलब है तकनीक की मदद से बैंक को ग्राहकों तक पहुँचाना। खाता खुलवाने से लेनदेनतक करने में तकनीक का इस्तेमाल डिजिटल बैंकिंग कहलाता हैं। इसमें इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम आदि शामिल हैं। सरल शब्दो में कहे तो डिजिटल बैंकिंग का अर्थ तकनीक की मदद से आप का बैंक हमेशा आप के साथ रहता हैं। कम या न के बराबर और कभी भी उस की सेवाओं का फायदा उठा सकते हैं। बैंक की शाखाओं पर अपनी सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए बौंकों को कर्मचारी संसाधनों पर काफी खर्च करना पड़ता हैं। हालांकि जब आप लेनदेन के लिए डिजिटल बैंकिंग का सहारा लते हैं,ता लागत बहुत कम या फिर न का बराबर हो जाती हैं। ज्यादा ब्याज और सस्ता कर्ज डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से यदि ग्राहक कोई निवेश योजना लेते है, तो बैंक अकसर उस पर ज्यादा उपलब्ध कराते है। इसका कारएा यह हैं कि डिजिटल बैंकिेग बैंकों की लागत को कम कर देती है जिसका फायदा

वे ग्राहकों को दे देते हैं। उसी प्रकार ऑनलाइन लोन के लिए आवेदन करने पर बैंक ग्राहकों को समय की बचत, बैलेंस चेक करना हो, सस्ती दरों पर लोन उपलब्ध कराना हो, पैसे भेजने हो, क्रेडिट कार्ड की लिमिट बढ़वानी हो, बिल का भुगतान करना हो, लोन के लिए आवेदन या फिर बैंकों द्वारा उपलब्ध कराईजा रही विभिन्न निवेश योजनाओं के बारे में कोई सूचना हासिल करनी हा, डिजिटल बैंकिंग की मदद से आप यह सब काम सैकंडों में घर बैठे ही कर सकते हैं। जबकि इसी काम के लिए यदि आपको बैंक जाना पड़े तो समय काफी बरबाद होता हैं। आपको बैंक के कई चक्कर लगाने पड़ते हैं। निजी क्षेत्र के सबसे बड़े बैंक आईसीआइसीआई बैंक की एक वरिष्ठ अधिकारी कहती हैं(डिजिटल चैनल), 'ग्राहक डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं को तेजी से अपना ही नहीं रहे हैबल्कि हमें यह भी बता रहे है कि उन्हे कैसे सुधारा जाए।'

ऐक्सिस बैंक के सीआईओ अमित सेठी कहते हैं, 'डिजिटल बैंकिंग का प्रचलन बढ़ रहा है क्योकि ग्राहक त्वरित सेवा एवं सूचना चाहते हैं।वे अब शाखा में जाना या सेवा को चालू कराने के लिए इंतजार करना पसंद नहीं करते हैं।'

डिजिटल बैंकिंग के विकल्प

1. ***99# भुगतान विकल्पः–** *99# एक आसान मोबाइल बैंकिंग सुविधा हैं, जो सभी तरह के मोबाइल फोन द्वारा प्राप्त की जा सकती हैं। (यह सुविधा CDMA मोबाइल पर उपलब्ध नहीं हैं।) यह सुविधा इस्तेमाल कनने के लिए अपने बैंक में मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन करना आवश्यक हैं। ग्राहक अपने नजदीकी बैंक ब्रांच, एटीएम, नेट बैंकिंग, मोबाइल ऐप में जाकर मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन की सेवा प्राप्त करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं।
2. **कार्डस् पीओएसः–** डिजिटल भुगतान करने के लिए आप ज्यादातर जगहों पर डेबिट या क्रेडिट कार्ड के जरिए पेमेंट्स कर सकते हैं। अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड को POS मशीन में स्वाइप करिए, उसमें पासवर्ड डालिए तथा रसीद प्राप्त करें। इस प्रकार कार्ड के जरिए आसानी से भुगतान किया जा सकता हैं।
3. **ई–वॉलेटः–** ई–वॉलेट का मतलब हैं, ई–बटुवा जिसमें पैसे का लेन–देन मुमकिन हैं। ऐसे कई ई–वॉलेट उपलब्ध है। मोबाइल में ई–वॉलेट ऐप डाउनलोड कर मोबाइल नंबर डालके

रजिस्ट्रेशन करिए। अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड या फिर नेट बैंकिंग को इससे जोड़िए और इस प्रकार आपका फोन आपका बटुवा बन जाएगा।

4. **आधार एनेबल्ड पेमेंट सिस्टमः–** अपने आधार कार्ड के द्वारा पेमेंट करना, अर्थात आधार कार्ड को बैंक अकाउन्ट के साथ लिंक करके आधार कार्ड द्वारा पेमेंट किया जा सकता है। इस सुविधा के द्वारा आप फंड ट्रांसफर, बैलेंस पूछताछ, कैश जमा करना या निकालना, इंटर बैंक ट्रांजेक्शन आदि कर सकते हैं। शॉपिंग के दौरान दुकानों में भी इस सुविधा का उपयोग किया जा सकता हैं।

5. **यूपीआईः–** युपीआई का पूर्ण रूप है यूनिफाइट पेमेंट इंटरफेस। किसी भी यूपीआई सेवा प्रदान करने वाले बैंक में जरूरी केवाईसी द्वारा अपना खाता खुलवा लें। इससे बैंक द्वारा प्रदार मोबाइल बैंकिंग की सभी सुविधाप्राप्त हो सकेगी। अपने मोबाइल में यूपीआई ऐप डाउनलोड कर इस सुविधा को प्राप्त किया जा सकता हैं। आप अपनी यूपीआई आई.डी. (VPA) के साथ एक से ज्यादा खाते भी जोड़ सकते है।

6. **आई एम पी एसः–**तत्काल भुगतान सेवा या आई.एम.पी.एस. यह एक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से तत्काल भुगतान की सुविधा प्रदान करने वाली सेवा है जो भारत सरकार द्वारा दी जाती है। मोबाइल फोन द्वारा छोटी–बड़ी राशि का भुगतान करने हेतु इस सुविधा का उपयोग किया जाता हैं। इस सेवा का उपयोग करने के लिए..

- अपने बैंक की बैंकिंग ऐप मोबाइल फोन में डाउनलोड करके मोबाइल बैंकिंग एक्टिव करें।
- आपके बौंक शाखा से पिन और पासवर्ड प्राप्त कर एमएमआईडी तैयार करना हैं।
- किसी व्यक्ति का एमएमआईडी और मोबाइल नंबर का उपयोग कर किसी भी बैंक के माबाइल बैंकिंग पर पैसे भेज सकते हैं।
- अन्य व्यक्ति के पास मोबाइल बैंकिंग न होते हुए भी उसके खाते में खता नंबर और आईएफसी कोड की सहायता से एनइएफटी द्वारा राशि भेजी जा सकती हैं।

7. **ब्लॉकचेनः–** भविष्य की बैंकिंग मेंअगली बड़ी लहरतकनीक का इस्तेमाल होगा जिसे ब्लॉकचेन कहा गया हैं। यह लेनदेन को संभव बनाने का सस्ता और ज्यादा सुरक्षित तरीका

हैं। बिटकॉइन द्वारा लोकप्रिय बनाइ गई ब्लॉकचेन एक ऐसी तकनीक है, जो रिकॉर्ड रखती हैं।यह हमारे बैंकिंगके बर्तमान तरीके को पूरी तरह बदल सकती हैं। भविष्य में आपको मोबाइल सेवा की तरह बैंक खाता पोर्टेबिलिटी की भी सुविधा मिल सकती हैं।

8. **बायोमेट्रिक भुगतानः–** एटीएम पर फिंगरप्रिंट से हाल में बैंकों द्वारा एक ऐसी सेवा शुरू की हैं जिसमें आप बिना कार्ड और पिन के एटीएम से नकदी निकाल सकते हैं। इसके लिए आपका आधार आपके बैंक खाते से जुड़ा होना चाहिए। आपको एटीएम पर पैसे निकालने के लिए अपना आधारक्रमांक डालना होगा और पिन की जगह फिंगरप्रिंट का इस्तेमाल करना होगा। इसके लिए सभी एटीएम की तकनीकको आधुनिक बना रहे है ताकि वे नियमित कार्ड एवं पिन आधारित सेवाओं के साथ ही बायोमेट्रिक लेनदेन की सुविधा मुहैया करा सकें। आने वाले समय में बहुत से बैंक यह सेवा शुरू करेंगे। अलग–अलग के ग्राहक बायोमेट्रिकका इस्तेमाल कर सकेंगे। इसके लिए कार्ड रखने और पिन याद रखने की जरूरत नहीं पड़ेगी।

भविष्य में बैंक खाता खोलने के लिए बैंक में जाने की जरूरत नहीं पड़ेगी। ई–केवाईसी का इस्तेमाल कर बैंक खाता खोलने में लगने वाले समय को बचाया जा सकता है। सेल्फी लें और बैंक खाता खोलें। भविष्य में आप किसी भी बैंक का ऐप डाउनलोड कर और सेल्फी लेकर उसमें खाता खोल सकते हैं। ऐप आपको आपके आधार कार्ड की तस्वीर लेने के लिए कहता हैं और फोरन आपको खाता संख्या मिल जाएगी। आगे की औपचारिकता बैंक कर्मचारी को घर बुलाकर या शाखा में जाकर पूरी की जा सकती हैं। इस बीच अगर आपको किसी भुगतान की जरूरत पड़ती है तो आप प्रक्रिया पूरी होने से पहले भी अपने बैंक खाते के जरिये 10,000 रूपये तक भेज सकते हैं। डिजिटल बैंकिंग के बहुत से फायदे होते हैं जिससे आपकासमय तथा मेहनत की बचत होती हैं।

क्या है डिजिटल पेमेंट

डिजिटल यानी आपके मोबाइल या कंप्यूटर में ही बैंकिंग से लेकर भुगतान तक की सुविधा यानी आप अपने मोबाइल के जरिये ही सब्जी,दूध से लेकर रोजमर्रा की हर जरूरत का सामान खरीद सकते है।

1. वॉलेट कंपनी पेटीएम को सबसे ज्यादा फायदा अभी डिजिटल भुगतान, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट के जरिए हो रहा है। नोटबंदी के बाद मोबाइल वॉलेट कंपनी पेटीएम सबसे ज्यादा चर्चा में हैं। ये वॉलेट बेहतर सुविधा देते हैं, इसलिए ग्राहकों ने इसका इस्तेमाल करना शुरू कर दिया हैं।पेटीएम से राज 120 करोड़ रूपये का लेनदेन हो रहा है। पेटीएम यूजर्स की संख्या 15 करोड़ तक पहुँच चुकी हैं।चाय, गोलगप्पे जैसे 10 लाख छोटे–बड़े दुकानदार भी पेटीएम से खुशी–खुशी पमेंट ले रहे हैं।
2. इसके बाद वित्तीय प्रोद्योगिकी स्टार्टअप आई हैं (फिनटेक),जिन्होने तकनीक का इस्तेमाल कर बेहतर सेवाए मुहैया कराना शुरू कर दिया है। बैंकों ने फिनटेक स्टार्टअप के साथ गठजोड़ करना शुरू कर दिया है क्योंकि कुछ महीनों में पूरी प्रणाली बदलना मुमकिन नहीं है और तकनीक भी तेजी से बदल रही हैं। इसमें भारी निवेश की भी जरूरत होती है, इसलिए गठजोड़ करना दोनों के लिए फायदेमंद है। बैंकों को नई तकनीक मिलती हैं। स्टार्टअप को धन और परामर्श मिलता है। इसी वजह से बेहतर उत्पाद तेजी के साथ आ रहे है। कई महीनों तक एक ही उत्पाद तैयार करते रहने बजाय बैंक साझेदारों की मदद से कुछ ही वक्त में कई उत्पाद ला सकते है। अब बैंक भी नए प्रयोग करने से परहेज नहीं करते है। पहले वे पूर्णतया सही उत्पाद बनाने के लिए इंतजार करते थे। अब वे परीक्षण परियोजना के साथ शुरुआत करते है और तेजी से अन्य शहरों में विस्तार करते हैं।
3. मोबीक्विक ऐसी ही एक कंपनी है जो 2009 में शुरू होने के बाद बड़ रही है। बिग बाजार जैसी छोटी–बड़ी ढाई लाख कंपनियाँ माबीक्विक से ट्रांजेक्शन कर रही है। नई खबर यह है कि, देश के चार करोड़ यूजर्स मोबीक्विक से पेमेंट दे या ले रहे हैं। टोल

प्लाजा पर टोल पेमेंट मोबीक्विक से हो रहा है। नोटबंदी के बाद ऐसी कंपनियों का बिजनेस 25 फीसदी बढ़ा है। डिजिटल इंडिया बनाने का प्रधानमंत्री का सपना है। लेकिन यह इतना आसान भी नहीं हैं। देश में 65 फीसदी मोबाइल यूजर्स के पास स्मार्ट फोन नहीं है। 93 फीसदी ग्रामीण भारत में कोई डिजिटल ट्रांजेक्शन नहीं किया है।

देश में एक अरब से अधिक मोबाइल फोन कनेक्शन है एकतिहाई यूजरों के पास स्मार्टफोन है, लेकिन बड़ा तबका अब भी फीचर फोन ही चलाता है। फीचर फोन पर भी ऐसी सुविधा है जिससे भुगतान एवं पैसा भेजने सहित बहुत से बैंकिंग लेन–देन संभव है। यह सेवा टेक्स्ट मैसेज पर काम करती है। इसका लाभ यह है कि आपको पैसा भेजने या भुगतान करने जैसे बुनियादी बैंकिंग सेवा के लिए स्मार्टफोन की जरूरत नहीं पड़ती।

सावधानियाँ

इसमें कोई संदेह नहीं कि डिजिटल बैंकिंग ने लोगों की जिंदगी को आसान बनाया है। मगर इसमें की गई थोड़ी सी भी लापरवाही आपको नुकसान पहुँचा सकती है। जब आप बैंक की शाखा में जा कर बैंकिंग सेवाओं का फायदा उठाते हैं तो आप की सूचना को सुरक्षित करने की जिम्मेदारी बैंक की होती है। पर जैसे ही आप डिजिटल बैंकिंग का इस्तेमाल करते हैं तो आप अपने जोखिम पर इन सेवाओं का फायदा उठाते हैं। लेनदेन और बैंकिंग के कामकाज को आसान बनाने के नए तरीके तलाशे जा रहे हैं। सबसे अच्छी बात यह हैं कि सुरक्षा पर बहुत ध्यान दिया जा रहा है। पेटीएम जैसी वॉलेट कंपनियों की लोकप्रियता ने बैंकों को भी आगाह कर दिया है। ऐसे में कुछ बातों का ध्यान रखना बेहद जरूरी है।

- साइबर कैफे में जाकर आप ऑनलाइन बैंकिंग न करें। हैकर्स ऐसे ही मौकों की तलाश में रहते है।
- आप अपने पर्सनल कंम्यूटर से डिजिटल बैंकिंग करें, उसमें ऐंटीवायरस का होना बेहद जरूरी है। हैकर्स अकसर वायरस के जरिए ग्राहकों का अकाउंट हैक कर लेते है।

- अपने मोबाइल बैंकिंग के पासवर्ड को न तो किसी को बताएं और न ही इसे ऐसी जगह लिख कर रखें जिससे किसी और न ही इसे ऐसी जगह लिख कर रखें जिससे किसी और की नजर उस पर पडे।
- यदि आपको ऑनलइन भुगतान करना हो तो साइबर कैफे में जाने के बजाय अपने पर्सनल कंप्यूटर से भुगतान करें।
- यदि आप मोबाइल बैंकिंग कर रहे है तो इसके लिए बैंको के एप्लिकेशन डाउनलोड कर लें, जो काफी सुरक्षित होते हैं।
- भुगतान करने के दौरान क्रेडिट कार्ड या डेबिट कार्ड की जानकारी किसी वेबसाइट पर सेव न करें। बैंकिंग करने के बाद एप्लिकेशन को बंद कर उसमें लॉग आउट करना न भूलें।
- अकसर लोगों के पास लॉटरी जीतने और विभिन्न ऑफर के ई–मेल आते हैं, जिन में उनसे अकाउंट नंबर व अन्य पासवर्ड जैसी जानकारी मांगी जाती है। ऐसे ई–मेल का कभी जवाब न दे और न ही ऐसे ई–मेल को चेक करें।
- यदि आप मोबाइल बैंकिंग करते है तो इसके लिये बैंको से संबंधित जानकारी किसी वेबसाइट पर सेव न करे।
- कई हैकर्स और साइबर अपराधी कस्टमर केयर कर्मी बन कर ग्राहकों से उनके अकाउंट से संबंधित जानकारी मांगते हैं, ऐसा कोई फोन आने पर आप अपने अकाउंट से संबंधित जानकारी उपलब्ध न कराएं। बैंक कभी भी आप से इस प्रकार की सूचना खास तौर पर पासवर्ड आदि नहीं मांगते।
- डिजिटल बैंकिंग के दौरान यदि आप को अपने खाते में किसी भी प्रकार की अनियमितता नजर आए तो इसकी जानकारी फौरन अपने बैंक को दें।
- डिजिटाइजेशन एक ऐसा क्षेत्र है जिस पर नई सरकार सतत जोर दे रही है। तेज गति वाली ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी द्वारा देश में इंटरनेट के प्रसार पर बहुत अधिक ध्यान दिया जा रहा हैं।

इंटरनेट प्रसार में पिछले वर्ष के दौरान तेजी से बढ़ोतरी हुई है; तथापि, इंटरनेट प्रसार का 20 प्रतिशत का यह स्तर अन्य विकासशील देशों जैसे चीन (46 प्रतिशत), ब्राजील (53 प्रतिशत) तथा रूस(59 प्रतिशत) की तुलना में फीका है; जबकि विकाति देशों जैसे अमेरिका, इंग्लैंड तथा जापान मेंयह 85 प्रतिशत से अधिक है। इंटरनेट के इस कम प्रसार में बैंकिंग क्षेत्र के लिए अवसर छुपे हुए है। जैसे–जैसे देश में इंटरनेट इस्तेमाल करने वालों की संख्या बढ़ेगी, बैंक एक डिलिवरी चैनल के रूप में इसका बेहतर इस्तेमाल कर सकेंगे। दूसरी ओर, देश में मोबाइल प्रसार उल्लेखनीय रूप से काफी अधिक लगभग 930.20 मिलियन है तथा इसमें भी पर्याप्त संभावनाएं मौजुद हैं जिनका दोहन किया जाना है।