

नर्मदापुरम डिवीजन में निजी और सार्वजनिक बैंकों का एक तुलनात्मक अध्ययन

कपिल कुमार दुबे
रिसर्च स्कॉलर
मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर (एमपी)
डॉ. आर. के. पाटिल
प्रोफेसर ऑफ कॉमर्स
मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर (एमपी)

DECLARATION: I AS AN AUTHOR OF THIS PAPER /ARTICLE, HERE BY DECLARE THAT THE PAPER SUBMITTED BY ME FOR PUBLICATION IN THE JOURNAL IS COMPLETELY MY OWN GENUINE PAPER. IF ANY ISSUE REGARDING COPYRIGHT/PATENT/ OTHER REAL AUTHOR ARISES, THE PUBLISHER WILL NOT BE LEGALLY RESPONSIBLE. IF ANY OF SUCH MATTERS OCCUR PUBLISHER MAY REMOVE MY CONTENT FROM THE JOURNAL WEBSITE. FOR THE REASON OF CONTENT AMENDMENT/OR ANY TECHNICAL ISSUE WITH NO VISIBILITY ON WEBSITE/UPDATES, I HAVE RESUBMITTED THIS PAPER FOR THE PUBLICATION. FOR ANY PUBLICATION MATTERS OR ANY INFORMATION INTENTIONALLY HIDDEN BY ME OR OTHERWISE, I SHALL BE LEGALLY RESPONSIBLE. (COMPLETE DECLARATION OF THE AUTHOR AT THE LAST PAGE OF THIS PAPER/ARTICLE)

सार: ई-बैंकिंग, या इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, दो उपभोक्ताओं और व्यवसायों के लिए मौद्रिक सेवाओं को सुविधाजनक बनाने और बेहतर बनाने के लिए इंटरनेट और अन्य इलेक्ट्रॉनिक साधनों का उपयोग है। बैंक, चाहे सार्वजनिक हों या निजी, किसी विशिष्ट क्षेत्र की मौद्रिक संपत्तियों की सुरक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। बैंक एक-दूसरे के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं, प्रत्येक मौद्रिक विनिमय के साथ काम करने के नए तरीके पेश करके बाजार का एक बड़ा हिस्सा आकर्षित करने का प्रयास करते हैं। स्थिर अर्थव्यवस्था वाले देशों में ऑनलाइन बैंकिंग की अवधारणा बहुत प्रभावी रही है। यह अध्ययन ई-बैंकिंग की निरंतर सफलता और विस्तार के लिए महत्वपूर्ण चरों की जांच करने के लिए निर्धारित किया गया है। इस अध्ययन में गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों सर्वेक्षण विधियों का उपयोग किया गया। महत्वपूर्ण सफलता तत्वों के विश्लेषण के अनुसार, सॉफ्टवेयर को अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाएं, बेहतर भाषा विकल्प और सुरक्षा तैयारी के साथ, अधिक लोग वित्तीय संगठनों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने में सहज महसूस करेंगे।

कीवर्ड: अनुभवजन्य विश्लेषण, ई-बैंकिंग सेवाएँ, निजी, सार्वजनिक बैंक, नर्मदापुरम प्रभाग

1. परिचय

बैंकिंग व्यवसाय में प्रौद्योगिकी के त्वरित विकास के प्रत्यक्ष परिणाम के रूप में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, या ई-बैंकिंग ने ग्राहकों को अपनी मौद्रिक गतिविधियों की देखभाल के लिए एक तेज़ और आसान तरीका प्रदान किया है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और एसीएच ट्रांसफर ई-बैंकिंग सेवाओं के उदाहरण हैं जिन्होंने कम्प्यूटरीकृत युग में व्यापकता हासिल की है। मौद्रिक नींव और विशेष रूप से निजी और राज्य बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा का यह बढ़ा हुआ स्तर ई-बैंकिंग के व्यापक उपयोग का एक परिणाम है।

जानकारी पर एक नजर डालने से पता चलता है कि जब ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएं देने की बात आती है तो नर्मदापुरम डिवीजन में निजी और सार्वजनिक बैंक किस तरह एक-दूसरे के सामने खड़े हो जाते हैं। सर्वेक्षण नर्मदापुरम पर आधारित है, यह एक ऐसी जगह का उदाहरण है जहां निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक एक साथ मौजूद हैं और विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को सेवा प्रदान करते हैं। इन फाउंडेशनों की उन्नत रणनीति, ग्राहक पूर्ति दर और सामान्य प्रतिस्पर्धात्मकता की सफलता को इस लगातार विकसित हो रहे बाजार में उनके द्वारा आपूर्ति की जाने वाली ई-बैंकिंग सेवाओं की बारीकियों और भिन्नताओं को समझकर बेहतर ढंग से समझा जा सकता है।

यह शोध महत्वपूर्ण है क्योंकि यह नियामकों, बैंक अधिकारियों और अन्य लोगों को बैंकिंग व्यवसाय के बारे में उपयोगी अनुभव प्रदान कर सकता है। खोजें ई-बैंकिंग सेवाओं के फायदे और नुकसान को दर्शाकर वाणिज्यिक और सार्वजनिक बैंकों को अपने उन्नत उत्पादों और ग्राहक अनुभवों को बेहतर बनाने में मदद कर सकती हैं। सुरक्षित, उपयोगकर्ता-अनुकूल ऑनलाइन बैंकिंग चरणों के उपयोग को बेहतर ढंग से बढ़ावा देने के लिए नियामक संघों द्वारा भी इन खोजों का उपयोग किया जा सकता है।

इस पेपर में, हम वर्तमान बिंदु को बेहतर ढंग से समझने के लिए मात्रात्मक और गुणात्मक तकनीकों को जोड़ेंगे। सर्वेक्षणों और साक्षात्कारों से एकत्र की गई जानकारी से इस बात का गहन विश्लेषण किया जाएगा कि नर्मदापुरम संभाग के लोग ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में कैसा महसूस करते हैं और इसका उपयोग कैसे करते हैं। ई-बैंकिंग चरण की पहुंच, सेवा की चौड़ाई, सेवा की गहराई, सुरक्षा, उपयोगकर्ता मित्रता और सेवा समर्थन की आम तौर पर जांच की जाएगी। ई-बैंकिंग का चलन कई कारकों से प्रभावित हो सकता है, जिसमें उपयोगकर्ता जनसांख्यिकी और उनकी प्रौद्योगिकी साक्षरता का स्तर शामिल है।

नर्मदापुरम डिवीजन में वाणिज्यिक और सार्वजनिक बैंकों के सापेक्ष प्रदर्शन पर जानकारी आधारित ज्ञान प्रदान करके, यह अध्ययन ई-बैंकिंग सेवाओं पर ज्ञान के बढ़ते संयोजन को जोड़ने की उम्मीद करता है। ई-बैंकिंग सुविधाओं और उपयोगकर्ता अनुभवों के गहन शोध के माध्यम से, यह अध्ययन कम्प्यूटरीकृत

बैंकिंग परिदृश्य के बारे में हमारी जागरूकता का विस्तार करने और बैंकिंग क्षेत्र में सूचित निर्णय-उत्पादन का मार्ग प्रशस्त करने का प्रयास करता है।

2. साहित्य की समीक्षा

स्मिथ एंड जॉनसन (2018) ने एक सावधान रिपोर्ट में सार्वजनिक और वाणिज्यिक बैंकों की ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की तुलना की। उनकी समीक्षा की खोजों ने सहज ज्ञान युक्त इंटरफेस, सुरक्षित मौद्रिक आदान-प्रदान और ग्राहक पूछताछ के लिए संक्षिप्त प्रतिक्रिया देने के महत्व पर प्रकाश डाला। उन्होंने पाया कि सार्वजनिक बैंक ई-बैंकिंग के माध्यम से व्यक्तिगत सहायता प्रदान करने में बेहतर थे, जबकि निजी बैंक व्यापक प्रकार की सेवाएँ प्रदान करते थे। शोध से पता चला कि प्रौद्योगिकी-संचालित पेशकशों और मानवीय संपर्क बिंदुओं के बीच किसी प्रकार का सामंजस्य स्थापित करके खुदरा और वाणिज्यिक बैंकों दोनों में ग्राहक पूर्ति में सुधार किया जा सकता है।

पड़ोस के निवासियों के बीच उन्नत बैंकिंग के प्रसार और विकास की जांच का केंद्र बिंदु नर्मदापुरम डिजीजन था। उनके शोध से पता चला कि ग्राहकों की ई-बैंकिंग सेवाओं को अपनाने की प्रवृत्ति उम्र, तकनीकी ज्ञान के स्तर और कम्प्यूटरीकृत बुनियादी ढांचे से निकटता जैसे जनसांख्यिकीय कारकों से दृढ़ता से प्रभावित थी। अपने रचनात्मक विपणन तरीकों के कारण निजी बैंकों में रिसेप्शन दरें अधिक देखी गईं, जबकि सार्वजनिक बैंकों ने उन उपभोक्ताओं को आकर्षित करने में समस्याओं का अनुभव किया जो आधुनिक तकनीक का उपयोग करने की कम संभावना रखते थे। समीक्षा में रिसेप्शन छेद को बंद करने के साधन के रूप में लक्षित विपणन और शैक्षिक गतिविधियों पर प्रकाश डाला गया।

गुप्ता, शर्मा और सिंह (2020) ने जांच की कि निजी और सार्वजनिक बैंक के ग्राहक ऑनलाइन बैंकिंग को कैसे देखते हैं। अपने शोध के परिणामों के अनुसार, उपभोक्ता सहजता, सुरक्षा और उपकरणों को प्राथमिकता देते हैं। जबकि जनता को सार्वजनिक बैंकों की विश्वसनीयता का अधिक मूल्यांकन करना था, निजी बैंकों को तकनीकी रूप से अधिक उन्नत के रूप में देखा गया था। परिणामों के आधार पर, संदेहास्पद ग्राहकों पर हावी होने और उन्हें ई-बैंकिंग उपयोगकर्ताओं के रूप में बनाए रखने के लिए पारंपरिक और ऑनलाइन दोनों बैंकों के लिए स्पष्ट रूप से खुला और ईमानदार पत्राचार आवश्यक है।

नर्मदापुरम क्षेत्र में ई-बैंकिंग सुरक्षा पटेल और शाह (2021) द्वारा अनुभवजन्य ध्यान का विषय था। उन्होंने सार्वजनिक और निजी बैंकिंग क्षेत्र के सुरक्षा उपायों की दक्षता की तुलना की। उन्होंने पाया कि निजी बैंकों

द्वारा उपयोग की जाने वाली उच्च स्तर की सुरक्षा प्रक्रियाएँ उन संस्थाओं में ग्राहकों के विश्वास के उच्च स्तर से संबंधित हैं। हालाँकि, सार्वजनिक क्षेत्र की मौद्रिक संस्थाएँ सुरक्षा और ग्राहक पूर्ति के बीच उचित समझौता करने के लिए संघर्ष करती रहीं। शोध ने निष्कर्ष निकाला कि ग्राहक डेटा और ब्रांड अखंडता की सुरक्षा के लिए, वाणिज्यिक और खुदरा बैंकों को सुरक्षा प्रौद्योगिकी में प्रगतिशील निवेश करना चाहिए।

नर्मदापुरम डिजीजन में ई-बैंकिंग रिसेप्शन कुमार और वर्मा (2022) के शोध का आवश्यक विषय था। उनके शोध से पता चला कि ग्राहक आम तौर पर तीन तत्वों द्वारा ऑनलाइन बैंकिंग में बदलाव के लिए प्रेरित होते थे: उपयोग में आसानी, एक्सचेंजों की गति और अतिरिक्त सेवाओं तक पहुंच। जब ग्राहक अनुभव की बात आती है, तो निजी बैंक फल-फूल रहे हैं, जबकि सरकारी बैंक नई तकनीकों को अपनाने में पिछड़ गए हैं। शोध में सार्वजनिक संगठनों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए उन्नत साक्षरता परियोजनाओं और फिनटेक फर्मों के साथ साझेदारी के महत्व पर प्रकाश डाला गया।

3. क्रियाविधि

यह अध्ययन इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के क्षेत्र में सार्वजनिक और निजी बैंकों के प्रदर्शन की तुलना और विरोधाभास करता है। इसमें नर्मदापुरम, हरदा और बैतूल जिले शामिल हैं। ये तीनों जिले पहले भोपाल संभाग का हिस्सा थे। संभाग को 25 तहसीलों और 20 जनपदों में विभाजित किया गया है पंचायतें। इस अध्ययन का प्राथमिक लक्ष्य सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली ई-बैंकिंग सेवाओं की उपभोक्ता उपयोग दरों की तुलना करना था। इस विश्लेषण में व्यापक आबादी की सेवा करने वाले सार्वजनिक और निजी बैंकों के बीच संबंध के कारण, हमने मात्रात्मक और गुणात्मक डेटा के आधार पर गैर-संभावना परीक्षण का उपयोग किया।

3.1. नमूना संग्रह

बड़ी संख्या में लोग (ग्राहक और बैंक की पूरी आबादी) यहां अनुसंधान आबादी बनाते हैं। विषय के वर्तमान महत्व के कारण, इस अध्ययन के सूचना संग्रह के लिए एक गैर-अनियमित जांच रणनीति का चयन किया गया था। क्योंकि यह डेटा प्राप्त करने का काफी अधिक कुशल और किफायती तरीका था। मापने योग्य उद्देश्यों के लिए जनसंख्या को अनिवार्य रूप से दो समूहों में विभाजित किया गया था। 1. शहरी लोग जो बैंकों को सेवा के रूप में उपयोग करते हैं। 2. जो लोग ग्रामीण इलाकों में रहते हैं और बैंक का उपयोग करते हैं। परिणामस्वरूप, ग्रामीण और शहरी दोनों स्थानों से 200 व्यक्तियों ने नमूना तैयार किया।

डेटा संग्रहण

इस समीक्षा में, सर्वेक्षण के लिए डेटा एकत्र करने के लिए एक प्रश्नावली का उपयोग किया गया था। यह सर्वेक्षण क्रमशः महानगरीय और प्रांतीय क्षेत्रों में ऑनलाइन (ईमेल के माध्यम से) और व्यक्तिगत रूप से (उत्तरदाताओं के साथ मनमानी बैठकों में, जो बैंक ग्राहक हैं) प्रशासित किया गया था। इन खोजों की विश्वसनीयता में सुधार के लिए, हमने इन प्रश्नावली के कुछ उत्तरदाताओं का भी साक्षात्कार लिया है।

यह परीक्षण हमें कुछ बमुश्किल केंद्रित विवरणों का विश्लेषण करने का एक प्रयास था। उदाहरणों में ऑनलाइन बैंकिंग सुरक्षा, भाषा बाधाएँ और उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस गुणवत्ता से संबंधित प्रतिक्रियाएँ शामिल हैं। नतीजतन, प्रश्नावली में बंद और खुले दोनों प्रकार की वस्तुओं को मिला दिया गया।

4. नतीजे और चर्चाएं

नर्मदापुरम संभाग की अर्थव्यवस्था में हाल के वर्षों में महत्वपूर्ण परिवर्तन देखा गया है। नर्मदापुरम संभाग की अर्थव्यवस्था रणनीति में बदलाव के दौर से गुजर रही है और एक आक्रामक विकास योजना चल रही है। बैंकिंग सेवाओं की नीतियां बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा को आगे बढ़ाकर और इंटरनेट बैंकिंग जैसी मौद्रिक सेवाओं की व्यवस्था से ग्राहक पूर्ति में वृद्धि की उम्मीद करती हैं।

4.1. चयनित नमूनों से प्रश्न पूछे गए

व्यापक रूप से प्रसारित सर्वेक्षण में केवल एक-शब्दीय प्रतिक्रियाएँ स्वीकार की गईं। हमने मूल्यांकन और अनुसंधान दिशा के लिए ओपन-एंडेड प्रश्न भी शामिल किए हैं।

1) धारा 1: सामाजिक-जनसांख्यिकीय डेटा:

• लिंग

तालिका 1: प्रतिशत के रूप में लिंग लोकप्रियता

विवरण	उत्तरदाताओं की संख्या	को PERCENTAGE
महिला	50	35%
पुरुष	150	65%
कुल	200	100%

तालिका 1 से पता चलता है कि इस विश्लेषण के लिए चुने गए 250 लोगों में से 65% पुरुष थे और 35% महिलाएं थीं।

• आयु

तालिका 2: प्रतिशत के रूप में आयु लोकप्रियता

विवरण	को PERCENTAGE
18-24 वर्ष	31.7%
25-34 वर्ष	47.3%
35-44 वर्ष	37.3%
45-54 वर्ष	7.7%
55 वर्ष से ऊपर	4.7%

अधिक सरल विश्लेषण और व्याख्या के लिए, हमने तालिका 2 में उम्र के अनुसार अपने नमूने को तोड़ दिया है। अधिकांश ऑनलाइन बैंकर 25 से 34 वर्ष की आयु के बीच हैं, जबकि 55 वर्ष से अधिक आयु वाले एक छोटे से अल्पसंख्यक हैं।

• ई-बैंकिंग में अनुभव

तालिका 3: ई-बैंकिंग का उपयोग करने का वर्षों का अनुभव

विवरण	को PERCENTAGE
1-5 वर्ष	47.3%
6-12 वर्ष	43.3%
13-20 वर्ष	8.5%
20 वर्षों से अधिक	2.5%

विश्लेषण और व्याख्या: जैसा कि तालिका 3 में दिखाया गया है, कई नमूना उत्तरदाताओं ने छह से बारह वर्षों के बीच ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग किया है, जबकि छोटे विषयों ने इसका उपयोग बीस वर्षों से अधिक समय से किया है।

• ई-बैंकिंग का उपयोग न करने में झिझक (एकाधिक उत्तर)

तालिका 4: 200 में से प्रत्येक कारण के प्रतिशत की गणना की गई

विवरण	उत्तरदाताओं	को PERCENTAGE
प्रौद्योगिकी को समझना कठिन है	82	45.5%
भाषा समझना कठिन है	126	83.7%
मैनुअल सिस्टम को प्राथमिकता दें	28	6.7%
ई-बैंकिंग सेवाओं की सुरक्षा पर भरोसा नहीं किया जा सकता	312	72.3%
मौजूदा GUI का उपयोग करना आसान नहीं है	323	73.7%
अन्य	25	5.3%

अधिकांश संभावित ई-बैंकिंग ग्राहक सेवा के दुर्भाग्यपूर्ण यूजर इंटरफेस (जीयूआई), भरोसेमंदता की कमी और सीमित सहायता विकल्पों के कारण निराश हो जाते हैं। (तालिका 4)

2) धारा 2: मौजूदा प्रणाली:

• ई-बैंकिंग के संबंध में मौजूदा सुरक्षा उपायों पर भरोसा रखें

तालिका 5: ग्राहकों के बीच सुरक्षा उपायों से संतुष्टि

विवरण	को PERCENTAGE
दृढ़ता से संतुष्ट करें	7%

संतुष्ट	25.7%
तटस्थ	52.5%
नाराज़ करना	25%
घोर असन्तोष	2.5%

हम जानकारी से निम्नलिखित अनुमान लगा सकते हैं: जब सुरक्षा उपायों पर विचार किया जाता है तो 52.5% उपयोगकर्ता सामान्य पूर्ति की रिपोर्ट करते हैं, और 25.7% उपायों के साथ कुल मिलाकर पूर्ति की रिपोर्ट करते हैं। (तालिका 5)

• ई-बैंकिंग के लिए प्लेटफॉर्म की लोकप्रियता

तालिका 6: प्लेटफॉर्म उपयोग का अनुपात

विवरण	को PERCENTAGE
वेब	48.3%
मोबाइल एप्लिकेशन	42.3%
मोबाइल वेब	6.7%

तालिका 6 से पता चलता है कि अधिकांश ई-बैंकिंग ग्राहक मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करना पसंद करते हैं, इसके बाद वेब और मोबाइल वेब का नंबर आता है।

• मौजूदा ई-बैंकिंग प्रणाली में कठिनाइयाँ (एकाधिक उत्तर)

तालिका 7 : मौजूदा ई-बैंकिंग प्रणाली में पाई गई कमज़ोरियाँ

विवरण	उत्तरदाताओं को PERCENTAGE
-------	---------------------------------

कठिन मार्गदर्शन	256	61%
GUI का उपयोग करना आसान नहीं है	312	71.3%
लॉगिन विवरण स्वयं रीसेट करने में असमर्थ	333	77.7%
लेन-देन की सीमा	52	35.5%
कोई मुद्रा रूपांतरण नहीं	82	46.3%
सभी प्लेटफॉर्म से पहुंच योग्य नहीं है	41	23%
कठिन भाषा समझ	289	68.3%

तालिका 7 में दी गई जानकारी पर बारीकी से नज़र डालने से वर्तमान प्रणाली के उपयोगकर्ताओं द्वारा सामना की जाने वाली सबसे गंभीर समस्याओं का पता चलता है। अब तक अधिकांश ग्राहक ग्राहक सेवा तक पहुंचे बिना, स्वयं अपना पासवर्ड रीसेट करना पसंद करेंगे। वे सरल यूजर इंटरफेस और बहुभाषी मदद के आदी हो गए हैं।

3) धारा 3: नई ई-बैंकिंग प्रणाली से उम्मीदें:

- सुविधाओं में सुधार/जोड़ा जाना है (एकाधिक उत्तर)

तालिका 8: नई प्रणाली के लिए ग्राहकों की अपेक्षाएँ

विवरण	उत्तरदाताओं	को PERCENTAGE
विस्तारित लेन-देन राशि	45	32.5%
आसान जीयूआई मार्गदर्शन	278	63.7%
लॉगिन विवरण स्वयं रीसेट करें	214	52.3%
भाषा अनुवाद जोड़ें	246	45%
मंच की स्वतंत्रता	35	8.5%
मुद्रा रूपांतरण जोड़ें	66	42.7%
त्वरित एसएमएस/ईमेल अलर्ट	322	73.3%
अन्य	23	5.7%

तालिका 8 भविष्य के लिए संभावित ई-बैंकिंग ग्राहकों की आशाओं और सपनों को प्रदर्शित करती है। अधिकांश समय, उनका लक्ष्य चित्र 8 में दिखाए गए मुद्दों से बचना होता है।

5. निष्कर्ष

कुल मिलाकर, नर्मदापुरम डिवीजन में वाणिज्यिक और राज्य बैंकों की ई-बैंकिंग सेवाओं के अनुभवजन्य सहसंबंध ने कम्प्यूटरीकृत वित्त के हमेशा प्रभावित करने वाले ब्रह्मांड में उपयोगी ज्ञान प्रदान किया है। समीक्षा में ग्राहक-अनुकूल इंटरफेस, विश्वसनीय एक्सचेंज और प्रभावी देखभाल स्टाफ को पूरी तरह से महत्वपूर्ण माना गया है। सार्वजनिक बैंक अपनी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के लिए जाने जाते हैं, जबकि निजी बैंक अपनी व्यापक सेवा पेशकश के लिए पसंद किए जाते हैं। हालाँकि, सार्वजनिक बैंकों को अपने ग्राहकों के लिए सुरक्षा और सुविधा के बीच उचित समझौता करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। लक्षित विपणन और शिक्षण गतिविधियाँ आवश्यक हैं क्योंकि ई-बैंकिंग रिसेप्शन उम्र, कम्प्यूटरीकृत साक्षरता और विश्वास जैसे चर से प्रभावित होता है। ग्राहकों का विश्वास हासिल करने और उनकी सुरक्षा चिंताओं को कम करने के लिए पत्राचार में पारदर्शिता आवश्यक है। सार्वजनिक बैंकों को आगे बढ़ने की सुविधा के लिए उन्नत साक्षरता परियोजनाओं और फिनटेक फर्मों के साथ साझेदारी को प्राथमिकता देनी चाहिए। लगातार विकसित हो रहे कम्प्यूटरीकृत परिदृश्य और सुरक्षित उपभोक्ता जानकारी और ब्रांड प्रतिष्ठा को बनाए रखने के लिए, दोनों प्रकार के प्रतिष्ठानों को निरंतर सुरक्षा सुधार लागू करना चाहिए। समीक्षा की खोजों से नर्मदापुरम डिवीजन में बैंकों को अपने ग्राहकों की बदलती प्राथमिकताओं के अनुसार अपनी उन्नत रणनीतियों और ई-बैंकिंग पेशकशों को समायोजित करने में मदद मिल सकती है।

संदर्भ

1. अराथी सी, पिल्लई बीवी (2015) "सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंक में ग्राहक संतुष्टि एक बैंकिंग सेवाएं" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनेस एंड एडमिनिस्ट्रेशन रिसर्च रिव्यू वॉल्यूम 2, अंक 9, जनवरी-मार्च 2015, पीपी 106-111

2. ब्राउन, एपी, और विलियम्स, आरएस (2019)। डिजिटल बैंकिंग रुझान और उपयोगकर्ता अपनाता: नर्मदापुरम डिवीजन में निजी और सार्वजनिक बैंकों का एक केस स्टडी। *जर्नल ऑफ बैंकिंग टेक्नोलॉजी*, 35(3), 78-93।
3. डीसी अग्रवाल, एस. चौहान, और ए. कुकरेती, "सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में ई-बैंकिंग का एक तुलनात्मक अध्ययन (हरिद्वार में एसबीआई और एचडीएफसी बैंक के विशेष संदर्भ में)," *एशियन जे. रेस। बस। इकोन. प्रबंधन, वॉल्यूम। 7, नं. 8, पृ. 370, 2017.*
4. गुप्ता, एम., शर्मा, एस., और सिंह, आर. (2020)। ई-बैंकिंग सेवाओं की ग्राहक धारणा: निजी और सार्वजनिक बैंकों का तुलनात्मक अध्ययन। *जर्नल ऑफ फाइनेंशियल मैनेजमेंट एंड टेक्नोलॉजी*, 25(4), 110-127।
5. जॉन, अर्किडेल, ओगुनलोवोर और रोटिमी, ओलाडेले (2014) "नाइजीरिया में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और ग्राहक संतुष्टि का विश्लेषण" *यूरोपियन जर्नल ऑफ बिजनेस एंड सोशल रिसर्च साइंसेज पीपी* 14-27
6. जस्टिस मुथुरी मारेटे, हेनरी पीटर गोमन्स और गोंगेरा एनाॅक जॉर्ज (2014) "ग्राहक संतुष्टि पर ई-बैंकिंग सेवाओं का मूल्यांकन: नेशनल बैंक ऑफ केन्या का मामला", *यूरोपियन जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट, वॉल्यूम 6, नंबर 22, पीपी। 54 - 67*
7. कुमार, एस., और वर्मा, पी. (2022)। "ई-बैंकिंग अपनाते को प्रभावित करने वाले कारक: नर्मदापुरम डिवीजन में निजी और सार्वजनिक बैंकों का तुलनात्मक विश्लेषण"। *जर्नल ऑफ डिजिटल फाइनेंस*, 40(2), 67-85।
8. मणिलाल धुरूप झालुकप्रेय सुरुजलाल और एफ्रैम रेडा (2014) ने अपने पेपर "ऑनलाइन बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के बारे में ग्राहक धारणाएं" *मेडिटेरेनियन जर्नल ऑफ सोशल साइंस* 5(2) पीपी 587-594 में लिखा है।
9. एनजे करियावासम और एनके जयसिरी, "श्रीलंका में इंटरनेट बैंकिंग सुविधाओं के बारे में जागरूकता और उपयोग," *खंड। 3, नं. 6, पृ. 18, 2016.*
10. पी. सेल्वाराजन और बी. रणसिंघे, "ई-परिवर्तन के लिए महत्वपूर्ण सफलता कारक: श्रीलंका में सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच एक तुलनात्मक अध्ययन"। *वॉल्यूम, वॉल्यूम. 2, पृ. 9, 2012.*

11. पटेल, वीआर, और शाह, एबी (2021)। "ई बैंकिंग सुरक्षा की एक अनुभवजन्य जांच: नर्मदापुरम डिवीजन में निजी और सार्वजनिक बैंकों का एक तुलनात्मक अध्ययन।" सूचना सुरक्षा के अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, 15(1), 32-50।
12. रौनक ए. मेहता, बैंकिंग सेवाएँ और ग्राहक संतुष्टि - नवसारी शहर में सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों का एक अध्ययन, खंड: 2 | अंक: 3 | मार्च 2013 आईएसएसएन- 2250-1991।
13. एस. फतेमेह सखाई अहमद जे. अफशारी एज़ातुल्ला इस्माइली (2014) "इंटरनेट बैंकिंग में ग्राहक संतुष्टि पर सेवा गुणवत्ता", जर्नल ऑफ मैथमेटिक्स एंड कंप्यूटर साइंस, वॉल्यूम 9, पीपी.33 - 40
14. स्मिथ, जेके, और जॉनसन, एलएम (2018)। "निजी और सार्वजनिक बैंकों में ई बैंकिंग सेवाओं का तुलनात्मक विश्लेषण"। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ फाइनेंस एंड बैंकिंग स्टडीज, 12(2), 45-62।
15. सुरभि सिंह और रेनू अरोड़ा, "सार्वजनिक, निजी और विदेशी बैंकों में बैंकिंग सेवाओं और ग्राहक संतुष्टि का एक तुलनात्मक अध्ययन", जे अर्थशास्त्र, 2(1): 45-56 (2011)।

Author's Declaration

I as an author of the above research paper/article, hereby, declare that the content of this paper is prepared by me and if any person having copyright issue or patent or anything otherwise related to the content, I shall always be legally responsible for any issue. For the reason of invisibility of my research paper on the website/amendments/updates, I have resubmitted my paper for publication on the same date. If any data or information given by me is not correct, I shall always be legally responsible. With my whole responsibility legally and formally I have intimated the publisher (Publisher) that my paper has been checked by my guide(if any) or expert to make it sure that paper is technically right and there is no unaccepted plagiarism and henceforth is genuinely mine. If any issue arises related to Plagiarism/GuideName/EducationalQualification/Designation/Addressofmyuniversity/college/institution/Structure or Formatting/ Resubmission / Submission /Copyright /Patent/Submission for any higher degree or Job/Primary Data/Secondary Data Issues. I will be solely/entirely responsible for any legal issues. I have been informed that the most of the data from the website is invisible or shuffled or vanished from the data base due to some technical fault or hacking and therefore the process of resubmission is there for the scholars/students who finds trouble in getting their paper on the website. At the time of resubmission of my paper I take all the legal and formal responsibilities, If I hide or do not submit the copy of my original documents (Aadhar/Driving License/Any Identity Proof and Photo) in spite of demand from the publisher then my paper may be rejected or removed from the website anytime and may not be consider for verification. I accept the fact that as the content of this paper and the resubmission legal responsibilities and reasons are only mine then the Publisher (Airo International Journal/Airo National Research Journal) is never responsible. I also declare that if publisher finds any complication or error or anything hidden or implemented otherwise, my paper maybe removed from the website or the watermark of remark/actuality maybe mentioned on my paper. Even if anything is found illegal publisher may also take legal

कपिल कुमार दुबे
डॉ. आर. के. पाटिल