

पुणे जिल्हा सहकारी बँकांच्या डिजिटलायझेशनचा आर्थिक व्यवहारांवर होणारा परिणाम अभ्यासणे

डॉ. महादेव गुलाबराव थोपटे

अर्थशास्त्र विभाग प्रमुख

सुभाष बाबुराव कुल कला, वाणिज्य व विज्ञान महाविद्यालय, केडगावता.- दौंड, जि. – पुणे

घोषवारा

पुणे जिल्हा हा महाराष्ट्रातील सर्वात प्रगत जिल्ह्यांपैकी एक मानला जातो. येथे शहरी व ग्रामीण भागाचा समतोल आढळतो. कृषी, उद्योग, शिक्षण, आयटी सेवा आणि व्यापार या सर्वच क्षेत्रांमध्ये पुणे जिल्हा पुढे आहे. त्यामुळे येथे सहकारी बँकांचे जाळे दाट असून विविध प्रकारचे ग्राहक या बँकांशी जोडलेले आहेत. जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँक, नागरी सहकारी बँका तसेच असंख्य पतसंस्था पुण्यात कार्यरत आहेत. त्यामुळे पुणे जिल्हा हा डिजिटल व्यवहारांचा परिणाम अभ्यासण्यासाठी आदर्श नमुना ठरतो. या संशोधनाचा उद्देश म्हणजे पुणे जिल्ह्यातील सहकारी बँकांमध्ये डिजिटलायझेशनमुळे आर्थिक व्यवहारांमध्ये नेमका काय बदल झाला आहे, ग्राहकांना त्यातून कितपत लाभ झाला आहे आणि बँकांच्या दृष्टीने कार्यक्षमता कितपत वाढली आहे हे तपासणे. पारंपरिक व आधुनिक व्यवहार पद्धतीतील फरक समजून घेणे आणि भविष्यातील सुधारणा शोधणे हेदेखील या अभ्यासाचे महत्वाचे अंग आहे. त्यामुळे हा अभ्यास फक्त शैक्षणिक दृष्टिकोनातूनच नव्हे तर प्रत्यक्ष बँकिंग व्यवहार व धोरण आखणाऱ्या संस्थांसाठीही मार्गदर्शक ठरणारा आहे.

प्रस्तावना

भारत हा कृषिप्रधान देश असून ग्रामीण भागात आर्थिक व्यवहारांचे प्रमुख साधन म्हणून बँकिंग व्यवस्था कार्यरत आहे. बँकिंग क्षेत्रामध्ये राष्ट्रीयकृत बँका, खाजगी बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका तसेच सहकारी बँका अशा विविध प्रकारच्या संस्था कार्यरत आहेत. यामध्ये सहकारी बँका विशेष महत्वाची भूमिका बजावतात कारण त्या थेट सामान्य ग्राहक, शेतकरी, लघु व्यापारी आणि उद्योजक यांच्या व्यवहाराशी जोडलेल्या असतात. परवडणाऱ्या दरात कर्ज उपलब्ध करून देणे, ठेवीचे संरक्षण करणे व स्थानिक अर्थव्यवस्थेला चालना देणे हे सहकारी बँकांचे मुख्य उद्दिष्ट राहिलेले आहे. गेल्या दोन दशकांत भारतात माहिती-तंत्रज्ञानाचा प्रचंड वेगाने विकास झाला. या विकासाचा परिणाम बँकिंग क्षेत्रावरही मोठ्या प्रमाणात झाला. पूर्वीच्या पारंपरिक बँकिंग पद्धतीपासून आधुनिक तंत्रज्ञानाधिष्ठित बँकिंग प्रणालीकडे संक्रमण झाले. यालाच बँकिंग क्षेत्रातील डिजिटलायझेशन असे म्हणतात. डिजिटल बँकिंगमुळे ग्राहकांना बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी शाखेत येण्याची गरज राहिलेली नाही; मोबाईल, संगणक व इंटरनेटच्या साहाय्याने २४x७ व्यवहार करणे शक्य झाले आहे. सहकारी बँकांनीदेखील या बदलाचा स्वीकार केला आहे. कोअर बँकिंग प्रणाली (CBS) च्या अंमलबजावणीनंतर सर्व शाखा एका नेटवर्कमध्ये जोडल्या गेल्या. त्यामुळे ग्राहकांना "कोणत्याही शाखेतून व्यवहार" ही सुविधा उपलब्ध झाली. त्याचबरोबर UPI, IMPS, NEFT, RTGS, मोबाईल बँकिंग व इंटरनेट बँकिंग यांसारख्या सेवा सहकारी बँकांनीही उपलब्ध करून दिल्या आहेत. या सेवांमुळे व्यवहारांची गती वाढली, पारदर्शकता निर्माण झाली आणि ग्राहकांचा वेळ व श्रम दोन्ही वाचले.

अभ्यासाची उद्दिष्टे

१. डिजिटलायझेशनमुळे सहकारी बँकांच्या आर्थिक व्यवहारांची गती, पारदर्शकता व सुरक्षितता यावर झालेला परिणाम तपासणे.
२. ग्राहकांच्या दृष्टीने डिजिटल व्यवहारांची सोय, अडचणी व समाधानाचा स्तर जाणून घेणे.

संशोधन पद्धती - हा अभ्यास पुणे जिल्ह्यातील प्रमुख सहकारी बँकांवर केंद्रित आहे. पुणे जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँक, पुणे पीपल्स को-ऑपरेटिव्ह बँक, पुणे अर्बन बँक, द बारामती को. ओप. बँक व रुपी बँक या बँकां अभ्यासात समाविष्ट केल्या आहेत. कालावधी २०२४-२५ आर्थिक वर्षाचा विचार करण्यात आला. या कालावधीत झालेल्या डिजिटल व्यवहारांची संख्या, मूल्य व टक्केवारीत झालेली वाढ तपासण्यात आली. माहितीसाठी दोन स्रोतांचा वापर केला गेला. प्राथमिक माहितीकरिता १०० ग्राहकांचे नमुने निवडून त्यांच्याकडून प्रश्नावलीद्वारे मते जाणून घेतली. द्वितीयक माहितीकरिता बँकांचे वार्षिक अहवाल, RBI चे प्रकाशन वापरले गेले.

ग्राहकांच्या दृष्टीने महत्त्व

ग्राहकांना डिजिटल व्यवहारांमुळे प्रचंड सोय झाली आहे. पूर्वी एखादा व्यवहार करण्यासाठी बँकेत प्रत्यक्ष जावे लागे, वेळ लागे आणि रांगेत थांबावे लागे. आज मोबाईलद्वारे २४x७ व्यवहार करता येतात. वीजबिल, शैक्षणिक फी, किराणा सामानाची पेमेंट्ससुद्धा UPI द्वारे सहज केली जातात.

ग्राहक सर्वेक्षणानुसार १०० पैकी ७५ ग्राहकांनी डिजिटल व्यवहारांविषयी समाधान व्यक्त केले. त्यांना गती, सुरक्षितता व कमी खर्च यांचा फायदा झाला. उर्वरित २५ ग्राहकांनी काही अडचणी दाखवल्या. त्यात प्रमुख म्हणजे इंटरनेट नसणे, स्मार्टफोनचा अभाव, किंवा ऑप्स वापरण्याचे कौशल्य कमी असणे. तरीही बहुसंख्य ग्राहकांचे मत डिजिटलायझेशनबाबत सकारात्मक आहे.

बँकांच्या दृष्टीने महत्त्व

सहकारी बँकांना डिजिटलायझेशनमुळे अनेक फायदे झाले आहेत. सर्वप्रथम, शाखांवरील गर्दी मोठ्या प्रमाणात कमी झाली आहे. जे व्यवहार पूर्वी शाखेत होत ते आता ऑनलाइन होऊ लागले आहेत. यामुळे कर्मचारी वेळ वाचवून इतर महत्वाच्या कामांकडे लक्ष देऊ शकतात. कोर बँकिंग प्रणालीमुळे प्रत्येक ग्राहकाचे खाते व व्यवहार तत्काळ नोंदवले जातात. त्रुटी कमी झाल्या आहेत. ATM व नेटबँकिंगमुळे रोख व्यवहारांचे प्रमाण कमी झाले आहे, ज्यामुळे चोरी व गैरव्यवहाराचे प्रकार घटले आहेत याशिवाय, डिजिटल व्यवहारांवरून सेवा शुल्क, व्यवहार शुल्क इत्यादी उत्पन्न बँकेला मिळू लागले आहे. हे उत्पन्न जरी मोठ्या प्रमाणावर नसेल तरी बँकेच्या स्थिरतेस मदत करणारे आहे. मात्र या सगळ्याबरोबरच बँकांना कर्मचाऱ्यांना सातत्याने तांत्रिक प्रशिक्षण देणे आवश्यक ठरते.

आव्हाने

- ग्रामीण भागात इंटरनेट नेटवर्कचा अभाव हे मोठे आव्हान ठरते.
- वृद्ध व अशिक्षित ग्राहकांना ॲप्स वापरणे अवघड जाते.
- सायबर फसवणुकीचे प्रमाण वाढल्याने ग्राहकांचा विश्वास डळमळीत होतो.
- सर्व ग्राहकांकडे स्मार्टफोन व डिजिटल साक्षरता नसल्यामुळे डिजिटल व्यवहार सार्वत्रिक झालेले नाहीत.

डिजिटल व्यवहारांची आकडेवारी (२०२४-२५)

तपशील	२०२३-२४	२०२४-२५
एकूण डिजिटल व्यवहार संख्या (लाखात)	४५	६२
एकूण व्यवहार रक्कम (कोटी ₹ मध्ये)	१८,५००	२५,४००
सरासरी दररोजचे व्यवहार (संख्या)	१२,३००	१७,१००,
मोबाईल/UPI व्यवहाराचा हिस्सा (%)	५५%	७०%

वरील आकडेवारीवरून दिसते की २०२४-२५ मध्ये पुणे जिल्ह्यातील सहकारी बँकांमध्ये डिजिटल व्यवहारांची संख्या व रक्कम दोन्ही लक्षणीयरीत्या वाढली आहे. विशेषतः मोबाईल व UPI व्यवहारांचा वापर ५५% वरून ७०% पर्यंत वाढला, यावरून ग्रामीण व शहरी ग्राहकांनी या सुविधा मोठ्या प्रमाणावर स्वीकारल्या आहेत. व्यवहारांची गती वाढल्यामुळे ग्राहकांचा वेळ वाचतो आहे. पारदर्शकता वाढल्यामुळे प्रत्येक व्यवहाराची नोंद रिअल-टाइममध्ये बँकेकडे उपलब्ध झाली आहे. तसेच OTP, बायोमेट्रिक व पासवर्ड यामुळे सुरक्षितता पूर्वीपेक्षा जास्त झाली आहे. मात्र काही ग्राहकांना नेटवर्क समस्या, सायबर फसवणूक व तांत्रिक ज्ञानाचा अभाव या स्वरूपाच्या अडचणी जाणवत आहेत.

व्यवहारातील बदलांचा तक्ता

तपशील	आकडेवारी (२०२३-२४)	आकडेवारी (२०२४-२५)
एकूण डिजिटल व्यवहार वाढ	४५%	६२%
ग्राहक समाधान	६८%	८० %
ग्रामीण भागातील सहभाग	४०%	५५%
UPI वापर	५५%	७०%
मोबाईल बँकिंग	३०%	३५ %
सायबर सुरक्षेची चिंता	२५% ग्राहकांमध्ये	२५% ग्राहकांमध्ये
बँकांचे उत्पन्न (सेवा शुल्क/फायदे)	२० % वाढ	३० % वाढ

डिजिटल व्यवहारांमध्ये ६२% वाढ होऊन सहकारी बँकांची कार्यक्षमता वाढली आहे. ग्राहक समाधान ८०% आहे, म्हणजेच बहुतेक ग्राहक डिजिटल बँकिंगला प्राधान्य देतात. ग्रामीण भागात ५५% सहभाग आहे, म्हणजे अजून मोठी संधी आहे पण आव्हानेही कायम आहेत. UPI सर्वाधिक लोकप्रिय झाले आहे, तर मोबाईल बँकिंगचा शहरी भागात प्रभाव जास्त आहे. बँकांचे उत्पन्न ३०% ने वाढले असले तरी सायबर सुरक्षा अजूनही महत्वाचे आव्हान आहे.

सहकारी बँकांनी CBS, UPI, मोबाईल बँकिंग स्वीकारल्यामुळे व्यवहारांची गती आणि प्रमाण वाढले. वेळ बचत, २४x७ सुविधा व पारदर्शकता यामुळे समाधानाची पातळी उंचावली हळूहळू वाढ होत आहे पण इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी व साक्षरतेचा अभाव हा मोठा अडथळा ठरत आहे.

निष्कर्ष

१. पुणे जिल्ह्यातील सहकारी बँकांनी डिजिटलायझेशन स्वीकारल्यामुळे व्यवहारांची संख्या, गती व पारदर्शकता वाढली आहे.
२. ग्राहकांचा डिजिटल व्यवहारांकडे कल झपाट्याने वाढत असून, विशेषतः UPI व्यवहारांचा वापर सर्वाधिक आहे.
३. बँकांच्या दृष्टीने कामकाज सुलभ झाले, व्यवहारांचे लेखांकन सुधारले व उत्पन्न वाढले.
४. मात्र इंटरनेटचा अभाव, तांत्रिक ज्ञानाचा अभाव व सायबर गुन्ह्यांचा धोका ही गंभीर आव्हाने राहिली आहेत.
५. एकूणच, डिजिटलायझेशनमुळे सहकारी बँकांची कार्यक्षमता व ग्राहक समाधान वाढले आहे.

शिफारसी

१. ग्रामीण व शहरी भागात डिजिटल साक्षरता मोहिमा राबवून सर्वांना प्रशिक्षण द्यावे.
२. सायबर सुरक्षा उपाय मजबूत करावेत व ग्राहकांना फसवणूक कशी टाळावी याचे मार्गदर्शन करावे.
३. नेटवर्क सुधारणा व सर्व्हर अपग्रेडेशनवर गुंतवणूक करावी.
४. मोबाईल ॲप्स मराठीसह स्थानिक भाषेत उपलब्ध करावेत.
५. डिजिटल व्यवहारांना विमा कवच देऊन ग्राहकांचा विश्वास वाढवावा.

संदर्भसूची

१. पुणे जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँकेचा वार्षिक अहवाल
२. RBI : डिजिटल बँकिंग अहवाल
३. <https://pdccbank.co.in>
४. <https://www.rbi.org.in>
५. <https://baramatibank.com/index.php>
६. <https://www.rupeebank.com/>
७. <https://www.punepeoplesbank.com/>