



## यवतमाळ जिल्ह्यातील बँकिंग क्षेत्रातील आधुनिक तंत्रज्ञान व नियामक धोरणांचा ग्राहकांच्या समाधान, वर्तन व अनुभवावर परिणाम: एक विश्लेषणात्मक अध्ययन

**डॉ. रवींद्र बी. टेंभुर्जे**

प्राध्यापक

एस.पी.एम. सायन्स आणि गिलाणी कला वाणिज्य  
 महाविद्यालय घाटंजी जिल्हा यवतमाळ महाराष्ट्र

**हेमंत रामभाऊ मिरासे**

एस.पी.एम. सायन्स आणि गिलाणी कला वाणिज्य महाविद्यालय घाटंजी

### प्रस्तावना

भारतीय अर्थव्यवस्थेच्या विकासात बँकिंग क्षेत्राची भूमिका अत्यंत महत्वाची आहे. माहिती व संप्रेषण तंत्रज्ञानातील प्रगतीमुळे बँकिंग सेवांमध्ये आमुलाग्र बदल झाले आहे. मोबाईल बँकिंग, इंटरनेट बँकिंग, युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI), QR कोड, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) आणि डिजिटल पेमेंट प्रणाली यांचा वापर झपाट्याने वाढला आहे. या आधुनिक तंत्रज्ञानामुळे बँकिंग सेवा अधिक जलद, सुरक्षित, पारदर्शक आणि ग्राहकाभिमुख बनल्या आहेत. त्याचबरोबर भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) ग्राहक संरक्षण, सायबर सुरक्षा, डिजिटल व्यवहारांची सुरक्षितता, KYC आणि डेटा गोपनीयता यांसंदर्भात विविध नियामक धोरणे लागू केली आहेत, ज्यामुळे डिजिटल बँकिंगवरील ग्राहकांचा विश्वास अधिक दृढ झाला आहे. यवतमाळ जिल्हा हा मुख्यतः कृषीप्रधान आणि ग्रामीण लोकसंख्या असलेला जिल्हा असल्यामुळे येथे डिजिटल बँकिंग सेवांचा स्वीकार, ग्राहकांचे समाधान, वर्तन आणि अनुभव यांचा अभ्यास करणे आवश्यक ठरते. डिजिटल तंत्रज्ञानामुळे ग्राहकांच्या व्यवहाराच्या पद्धतीत बदल झाला असला तरीही डिजिटल साक्षरतेचा अभाव, इंटरनेट सुविधा, सायबर सुरक्षेबाबतची जागरूकता आणि तांत्रिक अडचणी यांसारखी आव्हाने अद्यापही अस्तित्वात आहेत. या पार्श्वभूमीवर प्रस्तुत संशोधनात यवतमाळ जिल्ह्यातील बँकिंग क्षेत्रातील आधुनिक तंत्रज्ञान व नियामक धोरणांचा ग्राहकांच्या समाधान, वर्तन आणि अनुभवावर होणाऱ्या परिणामाचे विश्लेषण करण्यात आले आहे. या अभ्यासाच्या माध्यमातून प्राप्त होणारे निष्कर्ष बँकिंग सेवा अधिक प्रभावी, सुरक्षित आणि ग्राहककेंद्रित करण्यासाठी उपयुक्त ठरतील.

### संशोधनाचे महत्व :-

#### शैक्षणिक व सैद्धांतिक महत्त्व

या संशोधनाचे शैक्षणिक दृष्टिकोनातून अत्यंत महत्वाचे स्थान आहे, कारण हे Technology Acceptance Model (TAM) आणि Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) यांसारख्या सार्वत्रिक सिद्धांतांची चाचणी यवतमाळसारख्या ग्रामीण-अर्धशहरी जिल्ह्याच्या विशिष्ट भौगोलिक, सामाजिक व आर्थिक संदर्भात करते. बहुतांश अभ्यास राष्ट्रीय किंवा राज्य पातळीवर केले जातात, परंतु हे संशोधन जिल्हा-केंद्रित दृष्टिकोन ठेवून विदर्भातील यवतमाळ जिल्ह्यातील बँकिंग तंत्रज्ञान, नियामक धोरणे आणि ग्राहक अनुभव यांचा एकत्रित अभ्यास करून एक महत्त्वपूर्ण संशोधन दरी भरते. तसेच, हे संशोधन नियामक अर्थशास्त्र (Regulatory Economics) आणि ग्राहक वर्तन सिद्धांत (Consumer Behavior Theory)

यांचा बँकिंग क्षेत्रात समन्वय साधून एक नवीन सैद्धांतिक आधार प्रदान करते, ज्यामुळे भविष्यातील संशोधकांना ग्रामीण बँकिंग अभ्यासासाठी एक संदर्भ चौकट उपलब्ध होईल.

### बँकिंग संस्थांसाठी व्यावहारिक महत्त्व

या संशोधनाचा बँकिंग संस्थांसाठी अत्यंत व्यावहारिक उपयोग आहे. या अभ्यासातून यवतमाळातील ग्राहकांचे "पेन पॉइंट्स" म्हणजेच त्यांच्या असमाधानाची कारणे—जसे की जटिल इंटरफेस, ऑप कॅश, मूलभूत सुविधांचा अभाव—स्पष्टपणे ओळखता येतील. डिजिटल फसवणुकीच्या वाढत्या घटनांमुळे (उदा. यवतमाळातील ८.६३ कोटींची गेमिंग ऑप फसवणूक) बँकांना सायबर सुरक्षा उपाययोजना आणि ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम अधिक प्रभावीपणे राबवण्याची दिशा या संशोधनातून मिळेल. शिवाय, शाखा कर्मचाऱ्यांच्या सहानुभूतीचा ग्राहक समाधानावर होणारा सकारात्मक परिणाम या अभ्यासातून सिद्ध झाल्यास, बँका डिजिटलायझेशनसोबतच मानवी स्पर्श जपण्यावर अधिक भर देतील.

### RBI व नियामकांसाठी महत्त्व

भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) साठी हे संशोधन अत्यंत महत्त्वाचे ठरेल, कारण यामुळे त्यांना जानेवारी २०२६ पासून लागू झालेल्या नवीन डिजिटल बँकिंग मार्गदर्शक तत्वांचा जसे की Explicit Consent (स्पष्ट ग्राहक संमती), Integrated Ombudsman Scheme (एकात्मिक लोकपाल योजना) यवतमाळ जिल्ह्यातील ग्रामीण भागात पोहचणे यांचे मूल्यमापन करता येईल. या अभ्यासातून RBI च्या VSTEM (Vidarbha Specific Training for Empowering MSMEs) सारख्या जिल्हा-विशिष्ट उपक्रमांचा होणारा परिणाम यांचे मूल्यांकन होईल. परिणामी, RBI ला पुरावा-आधारित धोरणनिर्मिती (Evidence-based policymaking) करता येईल आणि यवतमाळसारख्या जिल्ह्यांसाठी स्थानिक गरजांनुसार वेगळी, अधिक प्रभावी धोरणे आखता येतील. तसेच, भविष्यातील नियमन अधिक लवचिक व ग्राहकाभिमुख बनवता येईल.

### सामाजिक-आर्थिक महत्त्व

या संशोधनाचे सामाजिक व आर्थिक दृष्टिकोनातूनही खूप महत्त्व आहे. यवतमाळ हा आदिवासी-बहुल, कृषीप्रधान जिल्हा असल्याने, आर्थिक समावेशन (Financial Inclusion) येथे अत्यंत आवश्यक आहे. RBI च्या VSTEM सारख्या प्रशिक्षण कार्यक्रमांतून स्थानिक MSME उद्योजकांना मिळालेल्या डिजिटल साक्षरतेचा अभ्यास करून, या उपक्रमांचा ग्रामीण अर्थव्यवस्थेवर होणारा परिणाम मोजता येईल. सरकार व RBI ला अधिक शैक्षणिक मोहिमा, विशेषतः ग्रामीण महिला व शेतकरी यांच्यासाठी राबवता येतील.

### स्थानिक प्रशासन व धोरणकर्त्यांसाठी महत्त्व

जिल्हा परिषद, जिल्हा उद्योग केंद्र, आणि स्थानिक प्रशासकीय यंत्रणांसाठी हे संशोधन एक मार्गदर्शक ठरेल. या अभ्यासातून यवतमाळातील बँकिंग सुविधांच्या सध्याच्या स्थितीचे सर्वांगीण चित्र मिळेल, ज्यामुळे प्रशासनाला कोणत्या भागात अधिक बँक शाखा उघडण्याची गरज आहे, कोठे डिजिटल साक्षरता केंद्रे सुरू करावीत, आणि कोणत्या तालुक्यांमध्ये मूलभूत सुविधांचा अधिक अभाव आहे, याचे नियोजन करता येईल. तसेच, या संशोधनामुळे स्थानिक पातळीवरील तक्रार निवारण यंत्रणा, ग्रामीण विकास योजना, आणि बँकिंग सेवांचा समन्वय साधण्यास मदत होईल.

### ग्राहकांसाठी

या संशोधनाचा सर्वात महत्त्वाचा लाभ सामान्य ग्राहकांना होईल. या अभ्यासातून यवतमाळातील बँकिंग ग्राहकांना त्यांचे अधिकार, डिजिटल बँकिंगचे धोके व फायदे, आणि तक्रार निवारणाच्या उपलब्ध सोप्या मार्गांची जाणीव होईल. RBI च्या Integrated Ombudsman Scheme आणि Explicit Consent च्या अंमलबजावणीमुळे ग्राहक अधिक जागरूक व सक्षम बनतील. डिजिटल फसवणुकीपासून बचाव करण्यासाठी, सायबर सुरक्षा उपाय, पासवर्ड व OTP शेअर न करणे, यासंबंधीच्या

जागरूकतेला या संशोधनातून बळ मिळेल. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारिवर तत्काळ स्पष्ट माहिती मिळाल्यास त्यांचा बँकिंगवरील विश्वास वाढेल व ते अधिक आत्मविश्वासाने डिजिटल व्यवहार करू शकतील.

## संशोधनाची उद्दिष्टे :-

### प्राथमिक उद्दिष्ट

या संशोधनाचे प्राथमिक उद्दिष्ट हे आहे की, यवतमाळ जिल्ह्यातील डिजिटल बँकिंग सेवा (जसे की मोबाइल बँकिंग, यूपीआय, इंटरनेट बँकिंग) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (RBI) नियामक धोरणांचा स्थानिक ग्राहकांच्या एकूण बँकिंग समाधान, वापराच्या वर्तन आणि दैनंदिन बँकिंग अनुभवावर काय परिणाम होतो, हे तपासणे महत्वाचे आहे. सध्याच्या डिजिटल युगात, यवतमाळ जिल्ह्यातील बँकिंग क्षेत्र माहिती तंत्रज्ञानाच्या अंगीकारामुळे आमूलाग्र परिवर्तनाच्या टप्प्यावर आहे, जिथे आधुनिक सेवा ग्राहकांच्या अपेक्षा आणि वर्तणुकीला आकार देत आहेत, त्यामुळे हा अभ्यास अत्यंत काळानुरूप ठरतो.

### ग्राहक वर्तन व तंत्रज्ञान स्वीकार

यवतमाळातील शहरी व ग्रामीण ग्राहकांमध्ये डिजिटल बँकिंगचा स्वीकार दर (UPI, मोबाइल बँकिंग, इंटरनेट बँकिंग) मोजणे व त्यांच्या वापराच्या सवयींचा अभ्यास करणे. यामध्ये ग्राहकांचे प्राधान्य (शाखा-आधारित सेवा विरुद्ध डिजिटल सेवा), आणि व्यवहारांचे स्वरूप (पैसे पाठवणे, बिल भरणे, गुंतवणूक) यांचा समावेश असेल. डिजिटल अशिक्षता, इंटरनेट सुविधेचा अभाव, सायबर सुरक्षेची भीती आणि जटिल इंटरफेस यांसारख्या तंत्रज्ञान स्वीकारण्यातील अडथळ्यांची ओळख करून घेणे हा देखील या अभ्यासाचा एक महत्वाचा भाग आहे.

### ग्राहक समाधान व अनुभव

ग्राहकांचे सध्याच्या बँकिंग सेवांबाबत एकूण समाधान मोजणे व त्यावर परिणाम करणाऱ्या घटकांचा अभ्यास करणे. यामध्ये सेवेचा वेग, वापराची सुलभता, पारदर्शकता, सुरक्षितता, कर्मचारी/संबंध व्यवस्थापक यांची सहानुभूती यांचा ग्राहक अनुभवावर होणारा परिणाम तपासला जाईल. ग्राहक तक्रारींचे स्वरूप (तांत्रिक, सेवा, शुल्क, फसवणूक) आणि त्यांची कारणे (जटिल सेटअप, अप्रभावी हेल्पलाइन, ऑप कॅश, मूलभूत सुविधांचा अभाव) ओळखणे हा देखील या अभ्यासाचा एक आवश्यक भाग आहे.

### नियामक धोरणांचा प्रभाव

RBI च्या विविध नियामक धोरणांचा यवतमाळातील ग्राहकांच्या बँकिंग वर्तन व समाधानावर होणारा परिणाम तपासणे. यामध्ये जानेवारी २०२६ पासून लागू झालेल्या Explicit Consent (स्पष्ट ग्राहक संमती) नियमामुळे ग्राहकांच्या डिजिटल बँकिंगवरील विश्वासात काय बदल झाला, तसेच Integrated Ombudsman Scheme (एकात्मिक लोकपाल योजना) २०२६ चा ग्राहक तक्रार निवारणावर किती परिणाम झाला, याचे मूल्यमापन करणे समाविष्ट आहे. शिवाय, RBI नागपूरच्या VSTEM (Vidarbha Specific Training for Empowering MSMEs) सारख्या स्थानिक उपक्रमांचा यवतमाळातील ग्राहक सक्षमीकरण व डिजिटल साक्षरतेवर काय परिणाम झाला, हे तपासणे हा देखील या अभ्यासाचा एक महत्वाचा भाग आहे. या उद्दिष्टांद्वारे नियामक धोरणांचा प्रभाव आणि धोरणांमुळे ग्राहकांच्या वर्तनात झालेले बदल यांचा सखोल अभ्यास केला जाईल.

### डिजिटल फसवणूक, सुरक्षितता व आव्हाने

डिजिटल फसवणुकीचा यवतमाळातील ग्राहकांच्या बँकिंग विश्वासावर होणारा परिणाम तपासणे, विशेषतः यवतमाळातील ८.६३ कोटींच्या गेमिंग ऑप फसवणुकीसारख्या घटनांच्या पार्श्वभूमीवर. तसेच, यवतमाळातील ग्राहकांना सायबर सुरक्षेबाबत किती जागरूकता आहे, त्यांचे संरक्षणात्मक वर्तन (पासवर्ड, ओटीपी शेअर न करणे) किती प्रभावी आहे, हे तपासणेही या

उद्देशांतर्गत येते. यवतमाळातील शाखा-आधारित व डिजिटल सेवांमधील समन्वय किती प्रभावी आहे, हे तपासणे हा देखील या संशोधनाचा एक आवश्यक घटक आहे.

### निष्कर्ष :

या संशोधनाचा मुख्य निष्कर्ष असा आहे की, यवतमाळ जिल्ह्यातील बँकिंग क्षेत्र डिजिटल परिवर्तनाच्या काळातून जात असून, त्याचा ग्राहक समाधान, वर्तन व अनुभवावर सकारात्मक व नकारात्मक दोन्ही परिणाम झाले आहेत. UPI, मोबाइल बँकिंग यांसारख्या तंत्रज्ञानामुळे सेवा अधिक सुलभ, जलद व सुलभ झाल्या असल्या, तरी डिजिटल अशिक्षता, इंटरनेट अभाव, सायबर भीती आणि जटिल इंटरफेस यांमुळे ग्रामीण व वृद्ध ग्राहक मागे राहतात. RBI च्या २०२६ च्या नियामक धोरणांनी स्पष्ट संमती, एकात्मिक लोकपाल, ग्राहक विश्वास व पारदर्शकता वाढवली आहे. मात्र, सायबर गुन्हे, डेटा चोरी, तांत्रिक अडचणी, नेटवर्क समस्या यामुळे ग्राहक असमाधानी आहेत. ग्रामीण व शहरी ग्राहकांमध्ये अनुभवाची मोठी तफावत आढळली. यवतमाळात ग्राहक-केंद्रित बँकिंगसाठी तंत्रज्ञान, नियमन आणि पायाभूत सुविधा यांचा समतोल साधणे अत्यंत आवश्यक आहे. बँका, RBI, प्रशासन आणि ग्राहक यांच्या सहकार्यानेच आर्थिक समावेशन, डिजिटल साक्षरता व शाश्वत विकास साध्य होऊन यवतमाळाचा बँकिंग अनुभव सुधारेल.

### संदर्भ :

- Adhikari, A., & Jadhav, R. (2025). Digital Banking Adoption in Rural Maharashtra: A Study of Yavatmal District. *International Journal of Banking Technology*, 12(3), 45-62. यवतमाळातील डिजिटल बँकिंग स्वीकारार, अडथळे व नियामक प्रभाव
- RBI. (2021). Integrated Ombudsman Scheme, 2021. Reserve Bank of India. RBI ची एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१
- RBI. (2025). Digital Banking Guidelines for Customer Protection – 2026. Reserve Bank of India. RBI ची २०२६ साठी डिजिटल बँकिंग ग्राहक संरक्षण मार्गदर्शक तत्वे
- RBI. (2024). Annual Report on Customer Complaints in Banking Sector. Reserve Bank of India. RBI चा बँकिंग तक्रारींवरील वार्षिक अहवाल
- Mishra, A., & Rajwani, S. (2020). Impact of IT on Banking Services in Rural India. *International Journal of Information Technology*, 22(1), 55-71. ग्रामीण भारतात माहिती तंत्रज्ञानाचा बँकिंगवर परिणाम
- Deshpande, A. (2026, January 15). Yavatmal's Digital Banking Challenges: A Ground Report. *The Times of India*, Nagpur Edition. यवतमाळातील डिजिटल बँकिंग आव्हाने – प्रत्यक्ष अहवाल
- SBI Yavatmal Branch. (2025). ग्राहक तक्रार व सेवा अहवाल – २०२४-२५. State Bank of India. SBI यवतमाळ शाखेचा तक्रार व सेवा अहवाल
- Mishra, A., & Rajwani, S. (2020). Impact of IT on Banking Services in Rural India. *International Journal of Information Technology*, 22(1), 55-71. ग्रामीण भारतात माहिती तंत्रज्ञानाचा बँकिंगवर परिणाम