

ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली एवं ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन¹कपिल कुमार दुबे (शोधार्थी)²डॉ. आर.के. पाटिल (वाणिज्य प्राध्यापक)^{1,2}मानसरोवर ग्लोबल यूनिवर्सिटी, सीहोर (मध्य प्रदेश)

सारांश - बैंकिंग प्रणाली प्रत्येक देश की आर्थिक रीढ़ होती है। वर्तमान में बैंकिंग प्रणाली दो प्रमुख प्रकारों में विभाजित है—ऑनलाइन बैंकिंग और ऑफलाइन बैंकिंग। इसमें ऑनलाइन व्यवहारों की सुरक्षा, उनकी पहुँच, समय की बचत, सुविधा, ग्राहक संतुष्टि तथा तकनीकी पहलुओं को ध्यान में रखते हुए इन दोनों प्रणालियों की विशेषताओं का विश्लेषण किया गया है। वर्तमान डिजिटल युग में बैंकिंग प्रणाली में व्यापक परिवर्तन हुए हैं। ऑनलाइन बैंकिंग और ऑफलाइन बैंकिंग दोनों ही वित्तीय लेन-देन की महत्वपूर्ण विधियाँ हैं, लेकिन उनकी कार्यप्रणाली, सुरक्षा, सुविधा और प्रभावशीलता में काफी भिन्नताएँ हैं। यह शोध पत्र ऑनलाइन बैंकिंग और ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन प्रस्तुत करता है, जिसमें उनकी विशेषताएँ, लाभ, सीमाएँ और उपयोगकर्ताओं पर उनके प्रभाव का विश्लेषण किया गया है। ऑनलाइन बैंकिंग जिसे इंटरनेट बैंकिंग भी कहा जाता है, ग्राहकों को डिजिटल माध्यम से बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराती है, जिससे वे किसी भी समय और कहीं से भी अपने खाते का संचालन कर सकते हैं। यह प्रणाली तेजी, सुगमता और कम लागत जैसी सुविधाएँ प्रदान करती है, लेकिन साइबर सुरक्षा और तकनीकी समस्याओं जैसी चुनौतियाँ भी प्रस्तुत करती है। दूसरी ओर, ऑफलाइन बैंकिंग पारंपरिक बैंकिंग पद्धति पर आधारित है, जहाँ ग्राहक बैंक शाखाओं में जाकर सीधे लेन-देन करते हैं। यह पद्धति अधिक विश्वसनीय और सुरक्षित मानी जाती है, लेकिन इसमें समय की अधिक खपत होती है और ग्राहकों को भौतिक रूप से बैंक में उपस्थित रहना पड़ता है।

इस अध्ययन के माध्यम से यह निष्कर्ष निकाला गया है कि दोनों बैंकिंग प्रणालियों के अपने-अपने लाभ और सीमाएँ हैं। ऑनलाइन बैंकिंग तकनीकी रूप से उन्नत और समय-संवेदनशील है, जबकि ऑफलाइन बैंकिंग अधिक व्यक्तिगत संपर्क और भरोसेमंद सेवा प्रदान करती है। इस शोध का उद्देश्य बैंकिंग सेवाओं में संतुलन स्थापित करने और उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं के अनुसार सर्वोत्तम बैंकिंग प्रणाली को अपनाने के लिए उपयुक्त मार्गदर्शन प्रदान करना है।

कीवर्ड: ऑनलाइन बैंकिंग, ऑफलाइन बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग, साइबर सुरक्षा, वित्तीय लेन-देन, बैंकिंग प्रणाली।

1. प्रस्तावना

बैंकिंग क्षेत्र में तकनीकी प्रगति के कारण पारंपरिक ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली के साथ-साथ ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली का भी विकास हुआ है। ऑनलाइन बैंकिंग, जिसे इंटरनेट बैंकिंग भी कहा जाता है, ने ग्राहकों को बिना बैंक शाखा जाए विभिन्न सेवाओं का लाभ उठाने की सुविधा प्रदान की है। वहीं, ऑफलाइन बैंकिंग में ग्राहक को बैंक शाखा में जाकर कार्य संपन्न करना पड़ता है। वर्तमान युग आधुनिक एवं तकनीकी युग हैं जिसमें नवाचार क्रांति की महत्ता है इसी नवाचार ने बैंकिंग प्रणाली को आधुनिक बना दिया। ऑनलाइन बैंकिंग ने आर्थिक जगत को सरल बना दिया है। वर्तमान डिजिटल युग में बैंकिंग प्रणाली में अभूतपूर्व परिवर्तन हुआ है। बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुविधाजनक, तीव्र और सुरक्षित बनाने के उद्देश्य से ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली का विकास हुआ है, जो पारंपरिक ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली से काफी भिन्न है। ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली (Internet Banking) में उपभोक्ता इंटरनेट के माध्यम से कहीं भी और कभी भी बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं, जैसे धन अंतरण, बिल भुगतान, खाता विवरण देखना आदि। वहीं ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली (Traditional Banking) में ग्राहक को बैंक की शाखा में जाकर सभी कार्य करने होते हैं जिससे समय एवं श्रम की अधिक आवश्यकता होती है।

इस तुलनात्मक अध्ययन का उद्देश्य दोनों प्रणालियों के लाभ, सीमाएँ, उपयोगिता और सुरक्षा पहलुओं का विश्लेषण करना है। डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते प्रभाव को देखते हुए यह आवश्यक हो गया है कि हम इसकी प्रभावशीलता एवं चुनौतियों को समझें और इसका विवेकपूर्ण उपयोग करें।

2. ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली

ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली, जिसे इंटरनेट बैंकिंग या नेट बैंकिंग भी कहा जाता है, एक डिजिटल सेवा है जो ग्राहकों को बैंकिंग कार्यों को इंटरनेट के माध्यम से कहीं भी और कभी भी करने की सुविधा प्रदान करती है। इसके द्वारा उपयोगकर्ता अपने खाते की जानकारी देख सकते हैं, धन हस्तांतरण कर सकते हैं, बिलों का भुगतान कर सकते हैं और कई अन्य बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।

2.1 ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली की विशेषताएँ

- **24x7 उपलब्धता** - ग्राहक कभी भी और कहीं से भी बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।
- **तेज और सुविधाजनक** - लेन-देन तेजी से किया जा सकता है, जिससे समय की बचत होती है।
- **सुरक्षित लेन-देन** - एन्क्रिप्शन और मल्टी-फैक्टर ऑथेंटिकेशन जैसी सुरक्षा सुविधाएँ होती हैं।
- **ऑटोमेटिक बिल पेमेंट** - बिजली, पानी, मोबाइल रिचार्ज आदि के बिल स्वतः भुगतान किए जा सकते हैं।
- **पेपरलेस बैंकिंग** - सभी रिकॉर्ड डिजिटल रूप में उपलब्ध होते हैं, जिससे कागजों की जरूरत कम होती है।
- **मोबाइल बैंकिंग इंटीग्रेशन** - अधिकांश बैंक मोबाइल ऐप्स के जरिए भी ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं।
- डिजिटल लेन-देन जैसे NEFT, RTGS, IMPS, UPI

2.2 ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली के लाभ

- **समय और श्रम की बचत** - बैंक शाखा जाने की आवश्यकता नहीं होती।
- **कहीं से भी एक्सेस** - देश या विदेश से भी बैंकिंग कार्य किए जा सकते हैं।
- **कैशलेस ट्रांज़ैक्शन** - डिजिटल भुगतान को बढ़ावा मिलता है, जिससे नकदी पर निर्भरता कम होती है।
- **कम लागत** - बैंकिंग कार्यों के लिए शाखा जाने की तुलना में ऑनलाइन बैंकिंग सस्ती होती है।
- **विविध सेवाएँ उपलब्ध** - फिक्स्ड डिपॉजिट खोलना, निवेश करना, लोन आवेदन करना आदि ऑनलाइन किया जा सकता है।

2.3 ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली की चुनौतियाँ

- **साइबर सुरक्षा जोखिम** - हैकिंग, फिशिंग और ऑनलाइन धोखाधड़ी की संभावना रहती है।
- **इंटरनेट पर निर्भरता** - अच्छी इंटरनेट कनेक्टिविटी आवश्यक होती है, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों में दिक्कत हो सकती है।
- **तकनीकी समस्याएँ** - सर्वर डाउन या सिस्टम एरर से ट्रांज़ैक्शन फेल हो सकते हैं।
- **डिजिटल साक्षरता की कमी** - सभी लोग तकनीक का सही उपयोग नहीं कर पाते, जिससे धोखाधड़ी का खतरा बढ़ जाता है।
- **ग्राहक सहायता में देरी** - ऑनलाइन समस्याओं के समाधान में कभी-कभी अधिक समय लग सकता है।

- **तकनीकी ज्ञान की आवश्यकता-** सबसे बड़ी चुनौती यही है कि उपयोगकर्ता को इसका तकनीकी ज्ञान होना आवश्यक है।

3. ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली:

3.1 परिचय:

ऑफलाइन बैंकिंग पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली है जिसमें ग्राहक को किसी भी बैंकिंग सेवा के लिए शाखा में जाना पड़ता है। ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली वह प्रणाली है जिसमें बैंकिंग सेवाएँ इंटरनेट या ऑनलाइन नेटवर्क के बिना प्रदान की जाती हैं। इसमें ग्राहक सीधे बैंक शाखा में जाकर या ऑफलाइन तरीकों (जैसे एटीएम, फोन बैंकिंग, ड्राफ्ट, चेक आदि) के माध्यम से लेन-देन कर सकते हैं।

3.2 ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली की विशेषताएँ:

- **इंटरनेट पर निर्भरता नहीं** - यह प्रणाली बिना इंटरनेट के भी कार्य करती है, जिससे दूर-दराज के क्षेत्रों में भी बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध हो सकती हैं।
- **शारीरिक शाखाओं पर निर्भरता** - इसमें बैंक की शाखाओं, एटीएम और ग्राहक सेवा केंद्रों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।
- **चेक और ड्राफ्ट का उपयोग** - ऑफलाइन बैंकिंग में चेक, डिमांड ड्राफ्ट (DD) और पासबुक अपडेट जैसी पारंपरिक सेवाएँ शामिल होती हैं।
- **मैन्युअल प्रोसेसिंग** - लेन-देन और खाता प्रबंधन मैन्युअल या सीमित डिजिटल साधनों द्वारा किया जाता है।
- **ग्राहक सेवा केंद्रों की भूमिका** - ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में ग्राहक सेवा केंद्र (CSP) भी ऑफलाइन बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं।

3.3 ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली के लाभ:

- **कम टेक्नोलॉजी निर्भरता** - जिन ग्राहकों के पास स्मार्टफोन या इंटरनेट नहीं है, वे भी बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।
- **साइबर फ्रॉड का कम जोखिम** - चूंकि इसमें ऑनलाइन लेन-देन नहीं होते, इसलिए साइबर अपराध की संभावना कम होती है।
- **ग्रामीण और दूर-दराज के क्षेत्रों में उपयोगी** - जहाँ इंटरनेट की उपलब्धता सीमित है, वहाँ ऑफलाइन बैंकिंग अत्यंत महत्वपूर्ण होती है।
- **व्यक्तिगत सेवा का लाभ** - ग्राहक शाखा में जाकर बैंक अधिकारियों से सीधे बातचीत कर सकते हैं, जिससे उन्हें बेहतर सहायता मिलती है।
- **सुरक्षित लेन-देन** - चेक और ड्राफ्ट जैसे पारंपरिक तरीकों से भुगतान अधिक सुरक्षित होते हैं क्योंकि इनमें धोखाधड़ी की संभावना कम होती है।

3.4 ऑफलाइन बैंकिंग प्रणाली की चुनौतियाँ:

- **समय और श्रम अधिक लगता है** - ऑफलाइन बैंकिंग में ऑनलाइन बैंकिंग की तुलना में अधिक समय लगता है और प्रक्रिया मैन्युअल होने के कारण श्रम-साध्य होती है।
- **सीमित पहुँच** - बैंकिंग सेवाओं के लिए ग्राहकों को शाखा या एटीएम तक जाना पड़ता है, जो कभी-कभी असुविधाजनक हो सकता है।

- कागजी कार्यवाही अधिक - चेक, ड्राफ्ट, और पासबुक अपडेट जैसी प्रक्रियाएँ अधिक कागजी कार्य की मांग करती हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग का बढ़ता प्रभाव - ऑनलाइन बैंकिंग सुविधाओं के बढ़ते उपयोग के कारण ऑफलाइन बैंकिंग की मांग धीरे-धीरे कम हो रही है।
- कम गति और दक्षता - ऑनलाइन बैंकिंग की तुलना में ऑफलाइन बैंकिंग में लेन-देन की गति धीमी होती है और कर्मचारियों पर अधिक दबाव रहता है।

4. ऑनलाइन एवं ऑफलाइन बैंकिंग की तुलना

आधार	ऑनलाइन बैंकिंग	ऑफलाइन बैंकिंग
सुविधा	अधिक सुविधाजनक	कम सुविधाजनक
समय की बचत	अधिक बचत	कम बचत
सुरक्षा	साइबर खतरा	अधिक सुरक्षित हो सकता है
उपलब्धता	24/7 उपलब्ध	बैंक के कार्य समय में ही उपलब्ध
तकनीकी ज्ञान	आवश्यक	आवश्यक नहीं
मानव संपर्क	नहीं के बराबर	बैंक कर्मियों से सीधा संपर्क
लेन-देन की गति	त्वरित	अपेक्षाकृत धीमा

5. निष्कर्ष

ऑनलाइन और ऑफलाइन बैंकिंग दोनों की अपनी विशेषताएँ, लाभ और सीमाएँ हैं। ऑनलाइन बैंकिंग आधुनिक युग में अधिक सुविधाजनक और त्वरित समाधान प्रदान करती है, जबकि ऑफलाइन बैंकिंग अब भी उन लोगों के लिए महत्वपूर्ण है जो तकनीकी रूप से सशक्त नहीं हैं या साइबर सुरक्षा को लेकर चिंतित रहते हैं। जिनके पास इंटरनेट तक सीमित या कोई भी पहुँच नहीं है। हालाँकि, डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते प्रभाव के कारण इसका उपयोग धीरे-धीरे घट रहा है। फिर भी यह प्रणाली अब भी कई क्षेत्रों और वर्गों के लिए आवश्यक बनी हुई है, विशेषकर ग्रामीण और वरिष्ठ नागरिक ग्राहकों के लिए। आने वाले समय में डिजिटल बैंकिंग का अधिक विस्तार होगा, लेकिन ऑफलाइन बैंकिंग पूरी तरह समाप्त नहीं होगी, बल्कि एक पूरक प्रणाली के रूप में कार्य करेगी।

संदर्भ सूची

1. भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) रिपोर्ट- "डिजिटल बैंकिंग और पारंपरिक बैंकिंग पर वार्षिक रिपोर्ट"।
2. विश्व बैंक रिपोर्ट (2023) - "वित्तीय समावेशन और डिजिटल बैंकिंग का प्रभाव"।
3. दिलायट (Deloitte) अध्ययन (2021) - "डिजिटल बैंकिंग का भविष्य और पारंपरिक बैंकिंग पर प्रभाव"।
4. स्टैटिस्टा (Statista) रिपोर्ट (2023)- "वैश्विक ऑनलाइन और ऑफलाइन बैंकिंग रुझान"।
5. शर्मा, आर. एवं सिंह, पी. (2020)- "ऑनलाइन और ऑफलाइन बैंकिंग प्राथमिकताओं पर तुलनात्मक अध्ययन" (बैंकिंग और वित्त अनुसंधान पत्रिका)।
6. केपीएमजी (KPMG) अध्ययन (2019) - "डिजिटल युग में बैंकिंग: चुनौतियाँ और अवसर"।
7. गुप्ता, ए. एवं वर्मा, एस. (2022)- "ऑनलाइन बैंकिंग में साइबर सुरक्षा चुनौतियाँ" (अंतर्राष्ट्रीय साइबर वित्त अध्ययन पत्रिका)।
8. भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (IIBF) प्रकाशन** - "भारत में पारंपरिक और डिजिटल बैंकिंग"।
9. पीडब्ल्यूसी (PwC) रिपोर्ट (2021)- "ग्रामीण भारत में ऑफलाइन बैंकिंग की भूमिका और वित्तीय पहुंच"।
10. मिश्रा, के. एवं पटेल, डी. (2018) - "ऑनलाइन और ऑफलाइन बैंकिंग सेवाओं में उपभोक्ता व्यवहार" (आर्थिक और वित्तीय समीक्षा पत्रिका)।
11. एक्सेंचर (Accenture) रिपोर्ट (2020)- "डिजिटल बैंकिंग का उदय और बैंक शाखाओं की गिरावट"।
12. ओईसीडी (OECD) रिपोर्ट (2022)- "वित्तीय समावेशन और डिजिटल परिवर्तन: वैश्विक परिप्रेक्ष्य"।



13. आरबीआई बुलेटिन (2023) - "डिजिटल बैंकिंग बनाम पारंपरिक बैंकिंग: एक नीतिगत परिप्रेक्ष्य"।
14. मैकिंजी एंड कंपनी (McKinsey & Co.) अध्ययन (2019) - "डिजिटल और पारंपरिक बैंकिंग की दक्षता और ग्राहकों की पसंद"।
15. नैशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) रिपोर्ट (2023)- "भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली और बैंकिंग सेवाओं में बदलाव"।