

फिनटेक नवाचारों का पारंपरिक बैंकिंग के प्रदर्शन एवं ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव का विश्लेषण

डॉ. प्रकाश इंदालिया

सहायक आचार्य (अतिथि)

लोक प्रशासन विभाग

जयनारायण व्यास विश्वविद्यालय,

जोधपुर, राजस्थान (भारत)

dr.prakashindalia@gmail.com

डॉ. मांगू राम

सहायक आचार्य एवं विभागाध्यक्ष

लेखांकन विभाग

जयनारायण व्यास विश्वविद्यालय,

जोधपुर, राजस्थान (भारत)

Bhatia.mram@gmail.com

सारांश:

वर्तमान परिदृश्य में फिनटेक ने वैश्विक बैंकिंग के परिदृश्य को गहराई से बदल दिया है, जिससे पारंपरिक बैंकों को इस लगातार डिजिटल होती दुनिया में स्वयं को विकसित करने की प्रेरणा मिली है। स्थापित बैंक समय के साथ बने रहने के लिए फिनटेक समाधानों को अपना रहे हैं, ताकि वे अधिक कुशलता से काम कर सकें एवं ग्राहकों को बेहतर अनुभव दे सकें। इस अध्ययन में बैंकों के प्रदर्शन एवं ग्राहक संतुष्टि पर फिनटेक नवाचारों के प्रभाव के बारे में बताया गया है।

यह शोध शैक्षणिक पत्रिकाओं, उद्योग प्रकाशनों एवं प्रकाशित अध्ययनों से एकत्र किए गए द्वितीयक समंकों तथा प्राथमिक समंकों का उपयोग करता है। यह चूंकि डिजिटल बैंकिंग तकनीकों—जैसे मोबाइल बैंकिंग, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, ब्लॉकचेन और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के बैंकिंग दक्षता में सुधार करने एवं ग्राहकों की धारणाओं को आकार देने में योगदान की जाँच करता है। परिणामों से पता चला कि ऐसी तकनीकों को अपनाने से परिचालन लागत कम होती है, सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है और ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है, जिससे बैंक का प्रदर्शन बेहतर होता है।

दूसरी ओर, यह अध्ययन साइबर सुरक्षा जोखिमों, विनियामक अनुपालन संबंधी मुद्दों एवं डिजिटल सेवाओं तक असमान पहुँच जैसी चुनौतियों की भी पहचान करता है। निष्कर्ष के तौर पर, यह अनिवार्य है कि यदि वे अपनी दीर्घकालिक स्थिरता और विकास सुनिश्चित करना चाहते हैं, तो पारंपरिक बैंकिंग संस्थान फिनटेक नवाचारों को इस तरह से एकीकृत करें जो रणनीतिक और प्रभावी दोनों हों।

कुंजी शब्द: फिनटेक पारंपरिक बैंक, ऑनलाइन बैंकिंग, ग्राहक संतुष्टि, बैंकिंग प्रदर्शन संकेतक, नियो-बैंक तथा बैंकिंग नवाचार ।

प्रस्तावना

पिछले कुछ दशकों में फिनटेक और तेज़ी से बदलती तकनीकी के आने से बैंकिंग सेक्टर में ज़बरदस्त बदलाव आए हैं। फिनटेक शब्द का मतलब है, वित्तीय सेवाओं में तकनीकी को जोड़ना ताकि उनकी कार्यक्षमता, पहुँच या ग्राहकों अनुभव को बेहतर बनाया जा सके। मोबाइल बैंकिंग, डिजिटल वॉलेट, ऑनलाइन लेंडिंग प्लेटफॉर्म, ब्लॉकचेन तकनीकी और स्वचालित ग्राहकों सर्विस प्रणाली जैसे नए-नए तरीकों को शामिल करने से, दुनिया भर में वित्तीय सेवाओं को देने और इस्तेमाल करने का तरीका पूरी तरह से बदल गया है।

ऐतिहासिक रूप से, बैंकों ने ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए भौतिक ब्रांच, मानवीय प्रक्रिया और आमने-सामने की बातचीत पर ज़्यादा ध्यान दिया है। फिर भी, फिनटेक कंपनियों के आने से यह पुराना प्रतिरूप बदल गया है, क्योंकि वे तेज़, क़िफ़ायती और आसान वित्तीय सेवाएँ दे रही हैं। वे कृत्रिम बुद्धिमत्ता, बड़े समंकों (Big Data) और क्लाउड जैसी नई तकनीकी का

इस्तेमाल करके ऐसी नई सेवाएँ देती हैं जो आज के तकनीकी-प्रेमी ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करती हैं। नतीजतन, पुराने बैंकिंग संस्थानों को कड़ी टक्कर का सामना करना पड़ रहा है, और बदलते वित्तीय माहौल में अपनी प्रासंगिकता और बाज़ार में अपनी जगह बनाए रखने के लिए उन पर फिनटेक के तरीकों को अपनाने का लगातार दबाव बढ़ रहा है।

आज के बैंकिंग माहौल में, ग्राहकों की संतुष्टि ही सफलता का मुख्य पैमाना बन गई है। इसके बावजूद, जैसे-जैसे ग्राहकों की माँगें हर दिन बढ़ती जा रही हैं, वे ऐसे बैंकिंग अनुभव की उम्मीद करते हैं जो बिना किसी रुकावट के, सुरक्षित और उनकी ज़रूरतों के हिसाब से हो, और जिसे वे कहीं से भी, कभी भी इस्तेमाल कर सकें। फिनटेक के नए तरीके बैंकों को इन उम्मीदों को पूरा करने के लिए समाधान देते हैं; ये समाधान बेहतर सेवा की गुणवत्ता, कम प्रक्रियाकरण समय और ज़्यादा सुविधा के रूप में सामने आते हैं। साथ ही, ऐसी तकनीकी के बढ़ते इस्तेमाल से साइबर खतरों, नियामक नियमों से जुड़ी मुश्किलों और डिजिटल असमानता जैसी चुनौतियाँ भी खड़ी हो रही हैं।

डिजिटल बदलाव लाने वाले नियो-बैंक अपने नए और अनोखे फीचर्स से अलग पहचान बनाते हैं। पूरी तरह से ऑनलाइन काम करते हुए, वे भौतिक ब्रांच के बजाय पूरी तरह डिजिटल अनुभव देते हैं। नियो-बैंक 24/7 एक्सेस, रियल-टाइम लेन-देन ट्रेकिंग और आसान मोबाइल ऐप की सुविधा देते हैं। भौतिक ब्रांच के व्यय न होने की वजह से किफायती होने के कारण, वे अक्सर ऋण और क्रेडिट कार्ड पर बेहतर दर देते हैं। कुछ बैंक व्यक्तिगत वित्तीय प्रबंधन उपकरणों में माहिर होते हैं, जिससे बैंकिंग का अनुभव आसान और ग्राहक की ज़रूरतों के हिसाब से होता है। नियो-बैंक अक्सर तृतीय पक्षकार फिनटेक प्रदाता के साथ भी मिलकर काम करते हैं, जिससे वित्तीय सेवाओं का एक बेहतर पारिस्थितिकी तंत्र बनता है।

अध्ययन के उद्देश्य

- फिनटेक नवाचार की अवधारणा, बदलाव और विस्तार का अध्ययन करना।
- पारंपरिक बैंकिंग संस्थानों के प्रदर्शन स्तरों पर फिनटेक नवाचार के प्रभाव का आकलन करना।
- बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों की संतुष्टि पर फिनटेक आधारित सेवाओं के असर का आकलन करना।
- फिनटेक समाधानों को अपनाने और लागू करने में पारंपरिक बैंकों के सामने आने वाली मुख्य बाधाओं को समझना।
- पारंपरिक बैंकों में फिनटेक नवाचार को प्रभावी ढंग से कैसे एकीकृत किया जाए, इस पर सुझाव देना।
- फिनटेक नवाचारों को अपनाने से नियामक अनुपालन, समंक सुरक्षा तथा सिस्टम इंटीग्रेशन पर ध्यान दिए जाने के बारे में जानना

अध्ययन का क्षेत्र

हम विशेष रूप से पारंपरिक बैंकिंग संस्थानों और उनके द्वारा वित्तीय तकनीकी नवाचार को अपनाने की प्रक्रिया की जांच करते हैं। यह विश्लेषण करता है कि मोबाइल बैंकिंग, ऑनलाइन भुगतान प्रणाली, कृत्रिम बुद्धिमत्ता एवं ब्लॉकचेन तकनीकी जैसे विभिन्न डिजिटल बैंकिंग उत्पाद पारंपरिक बैंकिंग में कैसे एकीकृत किए जाते हैं। यह शोध परिचालन प्रदर्शन, सेवा दक्षता, ग्राहक अनुभव एवं ग्राहकों की सामान्य संतुष्टि के स्तर जैसे प्रमुख तत्वों का वर्णन करता है। साथ ही, यह भी दर्शाता है कि फिनटेक के विकास से लागत में कमी, बेहतर सेवा प्रदान करने की क्षमता और वित्तीय सेवाओं की व्यापक पहुंच कैसे संभव हुई है। इसके अलावा, यह अध्ययन पारंपरिक बैंकिंग क्षेत्रों के सामने आने वाली मुख्य बाधाओं, जैसे कि साइबर सुरक्षा संबंधी चिंताएं, विनियामक चुनौतियाँ और उपयोगकर्ताओं के बीच डिजिटल असमानता का भी पता लगाता है।

अध्ययन की सीमाएँ

वर्तमान अध्ययन से जुड़ी कुछ सीमाएँ हैं जो इसके परिणामों के दायरे और समृद्धि को प्रभावित कर सकती हैं। पहली बात, यह सीमित प्राथमिक समंकों के साथ जर्नल, उद्योग प्रतिवेदन और प्रकाशित साहित्य जैसे द्वितीयक समंकों स्रोतों पर आधारित है।

दूसरी बात, फिनटेक में नवाचार और बदलावों की तेज़ गति का मतलब है कि जैसे-जैसे तकनीकें विकसित होती हैं, कुछ निष्कर्ष काफी तेज़ी से पुराने हो सकते हैं। इसके अलावा, यह शोध किसी विशेष देश या क्षेत्र, या किसी विशेष बैंकिंग संस्थान पर ध्यान नहीं देता है, जिससे विशिष्ट संदर्भों में इसके अनुप्रयोग की समस्या कमज़ोर हो जाती है।

साहित्य समीक्षा

गुयेन और जेन्सेन (2026) एक अनोखे "विश्वास विरोधाभास" (trust paradox) पर प्रकाश डालते हैं: जहाँ युवा उपभोक्ता समूह विकेंद्रीकृत, सीमा-पार प्रेषण नवाचारों की गति से अधिकतम संतुष्टि व्यक्त करते हैं, वहीं व्यापक फिनटेक प्लेटफॉर्म के दिवालिया होने या हाई-प्रोफाइल स्मार्ट-कॉन्ट्रैक्ट के दुरुपयोग के समय, उनकी वफ़ादारी पूरी तरह से पारंपरिक, भारी-भरकम नियमों वाले वाणिज्यिक बैंकों की ओर लौट आती है।

मंसूरी और अन्य (2025) यह बताते हैं कि एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफ़ेस (APIs) ने तीसरे पक्ष के फिनटेक प्लेटफॉर्म को प्राथमिक ग्राहक इंटरफ़ेस पर कब्ज़ा करने की अनुमति दी है। इसके परिणामस्वरूप, पारंपरिक बैंक तेज़ी से बैंक-एंड "यूटिलिटी पाइप" के रूप में काम करने तक सीमित होते जा रहे हैं, और भुगतान प्रसंस्करण से होने वाली गैर-ब्याज शुल्क आय में उन्हें उल्लेखनीय गिरावट का सामना करना पड़ रहा है।

फर्नांडेज़ और किम (2025) ने पाया कि जहाँ कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित एल्गोरिथम उधार प्रणाली शुरू में सहयोगी बैंकों के लिए ऋण पोर्टफोलियो की मात्रा बढ़ाती है, वहीं यह प्रणालीगत "ब्लैक-बॉक्स" जोखिम भी पैदा करती है। मामूली आर्थिक मंदी के दौरान, इन प्रतिरूपों ने सीमांत ख़ुदरा उधारकर्ताओं के बीच डिफॉल्ट की संभावनाओं का अनुमान लगाने में अत्यधिक अस्थिरता दिखाई, जिससे सहयोगी बैंकों के लिए गैर-निष्पादित संपत्तियों (NPAs) में अप्रत्याशित वृद्धि हुई।

कुमार और ओ'राइली (2025) के अनुसार, आधुनिक उपभोक्ता ऐसे रीयल-टाइम, कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित वित्तीय सलाहकार एल्गोरिदम की अपेक्षा करते हैं जो रोकड़-प्रवाह की कमी का अनुमान लगा सकें और स्वचालित बचत रणनीतियों का सुझाव दे सकें। इसके विपरीत, अत्यधिक स्वचालन, जो जटिल विवादों (जैसे, धोखाधड़ी के दावों) को सुलझाने के दौरान मानवीय हस्तक्षेप को समाप्त कर देता है, गंभीर बाधाएँ उत्पन्न करता है और समग्र संतुष्टि स्कोर को कम करता है।

स्मिथ और पटेल (2024) इस बात की पुष्टि करते हैं कि ग्राहक प्रतिधारण (customer retention) के लिए पूर्ण डिजिटल स्थानांतरण इष्टतम नहीं है। अभी सबसे ज़्यादा ग्राहक संतुष्टि सूचकांक उन बैंकों के दर्ज किए जा रहे हैं जो एक बेहतर "फिजिटल" प्रतिरूप अपना रहे हैं—जिसमें रोज़ाना के लेन-देन की तेज़ी के लिए बहुत तेज़ फिनटेक एप्लिकेशन लेयर्स को, जटिल धन प्रबंधन और गिरवी रखना सलाह के लिए बहुत खास, स्वचालित भौतिक कियोस्क या वीडियो-बैंकिंग हब के साथ मिलाया जाता है।

रिक्टर और झांग (2024) बैंकिंग के लागत-से-आय अनुपात में एक ढांचागत बदलाव का संकेत देते हैं। जिन पारंपरिक बैंकों ने अग्रसिरा ग्राहक सेवा और पश्च सिरा जोखिम अनुपालन में जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता को सफलतापूर्वक शामिल किया, उन्होंने अपने परिचालनात्मक व्ययों में काफ़ी कमी दर्ज की। हालाँकि, प्रदर्शन में यह बढ़ोतरी बहुत ज़्यादा असमान है, जो उन टियर-1 संस्थानों के पक्ष में है जिनके पास शुरूआती बड़े तकनीकी व्ययों को उठाने के लिए पर्याप्त पूंजी है।

विवेस (2019) ने बैंकों और फिनटेक प्रतिद्वंद्वियों के बीच प्रतिस्पर्धी संबंधों की पड़ताल की, और यह निष्कर्ष निकाला कि जहाँ फिनटेक पारंपरिक बैंकिंग के लिए चुनौतियाँ पेश करता है, वहीं यह नवाचार और ग्राहक-केंद्रित सेवाओं को भी बढ़ावा दे सकता है।

ली एंड शिन (2018) के अनुसार, "फिनटेक नवाचार, जैसे कि मोबाइल भुगतान प्रणालियाँ, पीयर-टू-पीयर लेंडिंग, और ब्लॉकचेन तकनीक ने मौजूदा पारंपरिक बैंकिंग प्रतिरूपों में ज़बरदस्त बदलाव ला दिया है।" हालाँकि उनके अध्ययन में यह बात सामने आई कि फिनटेक कार्यक्षमता और वित्तीय समावेशन को बेहतर बनाता है, लेकिन यह पारंपरिक बैंकों के लिए प्रतिस्पर्धा भी बढ़ाता है।

फिनटेक लेंडिंग प्लेटफॉर्म के एक अध्ययन में, जगतियानी और लेमियक्स(2018) इस बात पर प्रकाश डालते हैं कि कैसे ये कंपनियाँ वास्तविक उपभोक्ता समकों पर आधारित ज़्यादा फ़र्तीली निर्णय लेने की प्रक्रियाओं के माध्यम से उपभोक्ताओं के अनुभव को बेहतर बनाती हैं, जिससे उन्हें तेज़ी से क्रेडिट (ऋण) मिल पाता है।

गोम्बर और अन्य (2017) डिजिटल वित्तीय सेवाओं की जाँच करते हैं, और सुझाव देते हैं कि फिनटेक परिचालनात्मक कार्यक्षमता को फिर से बेहतर बनाने और लेन-देन की लागत को कम करने में फ़ायदेमंद है। शोध में यह भी बताया गया है कि बैंकों और फिनटेक संस्थानों के बीच सहयोग स्थिर विकास का एक ज़रिया बन सकता है।

डैप (2014) ने यह बताया है कि डिजिटल बैंकिंग और ऑनलाइन/मोबाइल सेवाओं को अपनाने का चलन ग्राहकों को बेजोड़ सुविधा और संतुष्टि प्रदान करता है, जिससे बैंकों के लिए डिजिटल बदलाव बेहद ज़रूरी हो जाता है।

शोध गैप

ऐसे अनुभवजन्य प्रतिरूपिंग की कमी है जो यह माप सके कि पारंपरिक बैंकों को कितना सटीक वित्तीय नुकसान होता है, जब वे उपभोक्ता-उन्मुख ब्रांडों से हटकर तीसरे पक्ष के फिनटेक ऐप्स के लिए व्हाइट-लेबल इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदाता बन जाते हैं। सीमित शोध ही डिजिटल घर्षण (जैसे, कृत्रिम बुद्धिमत्ता चैटबॉट की विफलताएँ) की उस सटीक सीमा को परिभाषित करती है, जो किसी आधुनिक डिजिटल-नेटिव ग्राहक को पारंपरिक बैंकिंग एप्लिकेशन छोड़कर किसी विशेष नियो बैंकिंग विकल्प को अपनाने के लिए प्रेरित करती है।

शोध प्रविधि

यह अध्ययन एक वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध डिज़ाइन का पालन करता है, ताकि यह मूल्यांकन किया जा सके कि फिनटेक नवाचार पारंपरिक बैंकों के प्रदर्शन और ग्राहकों की संतुष्टि को कैसे प्रभावित करता है। यह अध्ययन प्राथमिक समकों के साथ साथ द्वितीयक समकों पर आधारित है, जो कई अलग-अलग स्रोतों से प्राप्त किया गया है; जैसे कि अकादमिक जर्नल, बैंकिंग और वित्तीय प्रतिवेदन, उद्योग प्रकाशन और किताबें, साथ ही उपयुक्त ऑनलाइन लेख। बैंकिंग और फिनटेक इको प्रणाली के सूचना स्रोत: ये स्रोत यूएक्स डिज़ाइन को प्रभावित करते हैं।

समंक विश्लेषण और व्याख्या

18 से 60 वर्ष या उससे अधिक आयु के 175 पारंपरिक बैंक ग्राहकों को यादृच्छिक चुना गया है। एक प्रतिनिधि प्रतिदर्श सुनिश्चित करने के लिए आयु, आय और बैंकिंग की आवृत्ति के आधार पर उन्हें वर्गीकृत किया गया है। फिनटेक को अपनाने, जानने और बैंकिंग आदतों पर समंक इकट्ठा करने के लिए प्रश्नावली का उपयोग किया गया है।

i. आपकी मुख्य आयु जनसांख्यिकी क्या है?

आयु वर्ग	प्रतिक्रियाओं की संख्या	प्रतिशत
18 - 30 वर्ष	70	40.0
31 - 45 वर्ष	60	34.3
46 - 60 वर्ष	35	20.0
60 वर्ष से अधिक	10	5.7
कुल	175	100

जनसांख्यिकीय विवरण से पता चलता है कि इसमें युवा से मध्यम आयु वर्ग का वर्चस्व है; प्रतिदर्श पूल का 74.3% (130 उत्तरदाता) 18 से 45 वर्ष की आयु के बीच आता है। यह वर्ग मुख्य आर्थिक रूप से सक्रिय जनसांख्यिकी का प्रतिनिधित्व करता

है। उनकी प्रमुख उपस्थिति यह सुनिश्चित करती है कि यह अध्ययन ऐसे व्यक्तियों से अंतर्दृष्टि प्राप्त करता है, जो पारंपरिक बैंकिंग प्रणालियों के साथ-साथ आधुनिक फिनटेकएप्स (जैसे UPI, मोबाइल वॉलेट और नियो-बैंकिंग इंटरफ़ेस) का भी नियमित रूप से उपयोग करते हैं।

ii. "फिनटेक एप्लिकेशन्स (मोबाइल बैंकिंग, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, चैटबॉट, तत्काल ट्रांसफर) के एकीकरण ने पारंपरिक बैंकों के भीतर मेरे प्रक्रियाकरण समय को काफी कम कर दिया है।"

प्रतिक्रिया श्रेणी	संख्या (N=175)	प्रतिशत
पूरी तरह सहमत	85	48.6
सहमत	65	37.1
तटस्थ	15	8.6
असहमत	7	4.3
पूरी तरह असहमत	3	1.4
कुल	175	100

अनुभवजन्य समकों दर्शाता है कि कुल मिलाकर 85.7% उत्तरदाताओं (150 व्यक्तियों) का मानना है कि तकनीकी समावेश के कारण पारंपरिक संस्थानों के भीतर प्रक्रियाकरण चक्रों में उल्लेखनीय तेज़ी आई है। अधिक मात्रा वाले, कम जटिल इंटरैक्शन (जैसे कोष हस्तान्तरण, शेष अद्यतन और साधारण ऋण अनुरोध) को डिजिटल-आधारित एप्लिकेशन्स पर स्थानांतरित करके, भौतिक शाखाएँ अपने संसाधनों का इष्टतम उपयोग कर सकती हैं। "पूरी तरह सहमत" और "सहमत" पैमानों पर प्रतिक्रियाओं की उच्च सघनता इस बात की पुष्टि करती है कि फिनटेक नवाचार संरचनात्मक रूप से पारंपरिक बैंकों की परिचालन क्षमता और कार्य-निष्पादन को अधिकतम करते हैं।

iii. "पारंपरिक बैंकों ने सामान्य कागज़ी कार्रवाई को स्वचालित डिजिटल पाइपलाइन में बदलकर लेन-देन की गलतियों और प्रशासनिक शुल्कों को कम किया है।"

प्रतिक्रिया श्रेणी	संख्या (N=175)	प्रतिशत
पूरी तरह सहमत	55	31.4
सहमत	80	45.7
तटस्थ	25	14.3
असहमत	11	6.3
पूरी तरह असहमत	4	2.3
कुल	175	100

समूह का एक बड़ा हिस्सा (77.1%) प्रक्रियाकरण की गड़बड़ियों और अतिरिक्त लेन-देन शुल्कों में कमी को स्वीकार करता है। सांख्यिकीय रूप से, स्वचालित क्लियरिंग हाउस और डिजिटल सत्यापन आर्किटेक्चर को लागू करने से मानवीय गलतियों की संभावना कम हो जाती है। बहुत कम नकारात्मक विचलन (कुल 8.6% असहमत/पूरी तरह असहमत) यह दर्शाता है कि आधुनिक स्वचालित प्रणालियों ने अपनी संरचनात्मक विश्वसनीयता स्थापित कर ली है। यह अनुकूलन संस्थानों के लिए उपरिव्यय लागत को कम करता है, जिससे वे इस बचत का लाभ उपभोक्ताओं तक पहुँचा सकते हैं और अपनी समग्र लाभप्रदता में सुधार कर सकते हैं।

iv. "डिजिटल सेवाओं की 24/7 उपलब्धता मुझे अपने पारंपरिक बैंक से, उनके पुराने कार्यालय के तय समय की तुलना में, ज्यादा संतुष्ट महसूस कराती है।"

प्रतिक्रिया श्रेणी	संख्या (N=175)	प्रतिशत
पूरी तरह सहमत	100	57.1
सहमत	50	28.6
तटस्थ	15	8.6

असहमत	7	4.0
पूरी तरह असहमत	3	1.7
कुल	175	100

समंक दिखाते हैं कि 85.7% उपभोक्ता तब ज्यादा संतुष्टि महसूस करते हैं, जब बैंकिंग सेवाएँ कार्यालय के तय समय से अलग होती हैं। "पूरी तरह सहमत" (57.1%) प्रतिक्रियाओं की बड़ी संख्या यह दिखाती है कि समय की यह छूट आधुनिक ग्राहकों की वफादारी का एक अहम कारण है। लगातार और तुरंत (real-time) लेन-देन करने की सुविधा, बैंकिंग को सिर्फ एक ऐसी जगह तक सीमित नहीं रखती जहाँ आपको जान-बूझकर जाना पड़े, बल्कि इसे एक ऐसी आसान और लगातार मिलने वाली सुविधा में बदल देती है, जिससे उपभोक्ता की संतुष्टि के पैमाने सीधे तौर पर बेहतर होते हैं।

v. "क्या आपको अपने बैंक द्वारा डिजिटल लेन-देन के दौरान लागू किए गए सुरक्षा प्रोटोकॉल (बायोमेट्रिक लॉगिन, टू-फैक्टर टोकन ऑथेंटिकेशन) पर पूरा भरोसा है?"

प्रतिक्रिया श्रेणी	संख्या (N=175)	प्रतिशत
पूरी तरह सहमत	45	25.7%
सहमत	70	40.0%
तटस्थ	40	22.9%
असहमत	15	8.6%
पूरी तरह असहमत	5	2.8%
कुल	175	100

समंक दिखाते हैं कि सुरक्षा से जुड़ी धारणाओं में ज्यादा संतुलित वितरण देखने को मिलता है। जहाँ 65.7% (115 उत्तरदाताओं) ने डिजिटल वित्तीय साधनों का उपयोग करते समय सुरक्षित महसूस करने की बात कही, वहीं 22.9% लोग तटस्थ रहे, और 11.4% ने सीधे तौर पर चिंता व्यक्त की। यह अंतर फिनटेक अध्ययनों की एक आम सच्चाई को उजागर करता है: जैसे-जैसे डिजिटल इंटरफ़ेस ज्यादा उन्नत होते जाते हैं, वैसे-वैसे साइबर खतरे भी विकसित होते जाते हैं। तटस्थ और नकारात्मक प्रतिक्रियाओं का यह समूह दर्शाता है कि जहाँ बहु-घटक प्रमाणीकरण (multi-factor authentication) उपभोक्ताओं का भरोसा बढ़ाता है, वहीं बैंकों को उपभोक्ताओं का विश्वास बनाए रखने के लिए दृश्यमान साइबर सुरक्षा उपायों में लगातार निवेश करते रहना चाहिए।

vi. क्या डिजिटल भुगतान, ब्लॉकचेन, रोबो-एडवाइज़र और कृत्रिम बुद्धिमत्ता जैसे फिनटेक नवाचार पारंपरिक बैंकिंग रणनीतियों को कैसे बदल रहे हैं?

विकल्प/प्रतिक्रियाएं	संख्या	प्रतिशत
डिजिटल भुगतान	72	41.14
कृत्रिम बुद्धिमत्ता	45	25.71
रोबो-एडवाइज़र	37	21.15
ब्लॉकचेन	14	08.00
इनमें से कोई नहीं	07	04.00
कुल	175	100.0

समंक दिखाते हैं कि कौन से फिनटेक नवाचार पारंपरिक बैंकिंग रणनीतियों को सर्वाधिक प्रभावित कर रहे हैं, कुल N=175 उत्तरदाताओं के समंक का विश्लेषण किया गया। प्राप्त सांख्यिकीय निष्कर्षों के अनुसार, डिजिटल भुगतान सबसे प्रभावी कारक के रूप में उभरा है, जिसे 41.14%(n=72) उत्तरदाताओं का समर्थन प्राप्त हुआ। यह परिणाम यह स्पष्ट करता है कि बैंकिंग क्षेत्र

में ग्राहक संतुष्टि को बनाए रखने के लिए बैंकों को अपने भुगतान तंत्र को त्वरित और घर्षण-रहित (Frictionless) बनाना अनिवार्य हो गया है। इसके पश्चात, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) को 25.71% (n=45) और रोबो-एडवाइज़र को 21.15% (n=37) रेटिंग प्राप्त हुई। यह संयुक्त रुझान इस बात का पुख्ता प्रमाण है कि पारंपरिक बैंक अब अपने वित्तीय प्रदर्शन को सुदृढ़ करने के लिए समंक-संचालित स्वचालन और एल्गोरिथमिक जोखिम प्रबंधन की ओर बढ़ रहे हैं। इसके विपरीत, ब्लॉकचेन तकनीक को केवल 8.00% (n=14) उत्तरदाताओं द्वारा चुना गया, जो यह दर्शाता है कि यह तकनीक मुख्य रूप से फ्रंट-एंड ग्राहक अनुभव के बजाय बैक-एंड सुरक्षित बुनियादी ढांचे तक सीमित है। अंत में, केवल 4.00% (n=7) उत्तरदाताओं ने 'इनमें से कोई नहीं' का विकल्प चुना, जो यह सिद्ध करता है कि फिनटेक का प्रभाव आज की पारंपरिक बैंकिंग रणनीति में पूरी तरह से अपरिहार्य हो चुका है।

vii. क्या बैंकिंग सेक्टर में ग्राहक अनुभव और जुड़ाव को बेहतर बनाने पर फिनटेक नवाचार आवश्यक है?

विकल्प/जवाब संख्या	(n=175)	प्रतिशत
संतुष्टि में कमी	10	5.71
संतुष्टि में कोई बदलाव नहीं	20	11.43
संतुष्टि में बढ़ोतरी	90	51.43
लागू नहीं / मैं फिनटेक सेवाओं का इस्तेमाल नहीं करता/करती	55	31.43
कुल	175	100

समंक दिखाते हैं कि बैंकिंग सेक्टर में ग्राहक अनुभव और जुड़ाव को बेहतर बनाने पर फिनटेक नवाचार का क्या असर हो रहा है, कुल N=175 उत्तरदाताओं के समंक का विश्लेषण किया गया। प्राप्त सांख्यिकीय निष्कर्षों के अनुसार, 'संतुष्टि में बढ़ोतरी' सबसे प्रभावी कारक के रूप में उभरा है, जिसे 51.43% (n=90) उत्तरदाताओं का समर्थन प्राप्त हुआ। यह परिणाम यह स्पष्ट करता है कि बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक जुड़ाव को बनाए रखने और उनके अनुभव को उत्कृष्ट बनाने के लिए बैंकों को अपने तंत्र में फिनटेक नवाचारों को एकीकृत करना अनिवार्य हो गया है। इसके पश्चात, 'लागू नहीं / मैं फिनटेक सेवाओं का इस्तेमाल नहीं करता/करती' के विकल्प को 31.43% (n=55) रेटिंग प्राप्त हुई। यह रुझान इस बात का पुख्ता प्रमाण है कि खुदरा बैंकिंग बाजार का एक बड़ा हिस्सा अभी भी पारंपरिक माध्यमों पर निर्भर है, जो बैंकों के लिए भविष्य में डिजिटल समावेशन का एक नया अवसर प्रस्तुत करता है। इसके विपरीत, 'संतुष्टि में कोई बदलाव नहीं' को केवल 11.43% (n=20) उत्तरदाताओं द्वारा चुना गया, जो यह दर्शाता है कि फिनटेक के प्रति तटस्थ रहने वाले ग्राहकों की संख्या काफी सीमित है। अंत में, केवल 5.71% (n=10) उत्तरदाताओं ने 'संतुष्टि में कमी' का विकल्प चुना, जो यह सिद्ध करता है कि फिनटेक के कारण होने वाला नकारात्मक प्रभाव बेहद नगण्य है और आज की बैंकिंग रणनीति में ग्राहक अनुभव को शीर्ष पर ले जाने के लिए फिनटेक का प्रभाव पूरी तरह से अपरिहार्य हो चुका है।

viii. क्या फिनटेक नवाचार को अपनाने में बैंकों के सामने आने वाली चुनौतियों की पहचान करना और उनका समाधान करना, जिसमें नियामक अनुपालन, डेटा सुरक्षा और सिस्टम इंटीग्रेशन पर ध्यान दिया जाना आवश्यक है?

विकल्प/प्रतिक्रियाएं	संख्या (n=175)	प्रतिशत (%)
नियामक अनुपालन	60	34.29
डेटा सुरक्षा	55	31.44
सिस्टम इंटीग्रेशन	35	20.00
लागू करने की लागत	15	8.57
कुशल कर्मचारियों की कमी	10	5.70

कुल

175

100.00

समंक दिखाते हैं कि फिनटेक नवाचार को अपनाने में बैंकों के सामने कौन सी मुख्य चुनौतियाँ आ रही हैं, कुल N=175 उत्तरदाताओं के समंक का विश्लेषण किया गया। प्राप्त सांख्यिकीय निष्कर्षों के अनुसार, 'रेगुलेटरी कंप्लायंस' सबसे प्रभावी कारक के रूप में उभरा है, जिसे 34.29% (n=60) उत्तरदाताओं का समर्थन प्राप्त हुआ। यह परिणाम यह स्पष्ट करता है कि बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल बदलावों को लागू करते समय जटिल नियामक नीतियों और कानूनी नियमों का पालन करना बैंकों के लिए सबसे बड़ी और अनिवार्य चुनौती बन गया है। इसके पश्चात, 'समंक सुरक्षा' को 31.44% (n=55) और 'सिस्टम इंटीग्रेशन' को 20.00% (n=35) रेटिंग प्राप्त हुई। यह संयुक्त रुझान इस बात का पुख्ता प्रमाण है कि पारंपरिक बैंक अब नई तकनीकों को अपनाने समय साइबर खतरों से निपटने और अपने पुराने बुनियादी ढांचे (Legacy Systems) के साथ नए फिनटेक ऐप्स को जोड़ने में महत्वपूर्ण तकनीकी कठिनाइयों का सामना कर रहे हैं। इसके विपरीत, 'लागू करने की लागत' को केवल 8.57% (n=14) उत्तरदाताओं द्वारा चुना गया, जो यह दर्शाता है कि वित्तीय निवेश की तुलना में परिचालन और सुरक्षा संबंधी चुनौतियाँ अधिक गंभीर हैं। अंत में, केवल 5.70% (n=10) उत्तरदाताओं ने 'कुशल कर्मचारियों की कमी' का विकल्प चुना, जो यह सिद्ध करता है कि तकनीकी कौशल का अभाव एक सीमित समस्या है, जबकि सुरक्षा, बुनियादी ढांचा और सरकारी नियम आज की पारंपरिक बैंकिंग रणनीति में फिनटेक को सुचारु रूप से लागू करने के मार्ग में सबसे अपरिहार्य और बड़े व्यवधान हैं।

निष्कर्ष

ग्राहक प्राथमिकता प्रश्न 2, 3, 4 एवं 6 के आधार पर पारंपरिक बैंकिंग की तुलना में ग्राहक फिनटेक की 24/7 उपलब्धता, तीव्र परिचालन गति और डिजिटल भुगतान (41.14%) को सर्वाधिक पसंद कर रहे हैं। समय और स्थान की इस स्वतंत्रता ने 51.43% उपभोक्ताओं के बैंकिंग अनुभव और जुड़ाव को सीधे तौर पर बढ़ाया है। सुरक्षा एवं सतर्कता प्रश्न 5 के आधार पर हालांकि अधिकांश उपभोक्ता सुरक्षा प्रोटोकॉल पर भरोसा करते हैं, लेकिन इस प्रश्न में मिला-जुला रुझान यह दर्शाता है कि डिजिटल लेन-देन को लेकर ग्राहकों के मन में अभी भी साइबर खतरों के प्रति सतर्कता और आशंका बनी हुई है। संस्थागत चुनौतियाँ प्रश्न 8 एवं 9 के आधार पर पारंपरिक बैंकों के लिए फिनटेक को पूरी तरह अपनाने के मार्ग में वित्तीय लागत या कुशल कर्मचारियों की कमी उतनी बड़ी बाधा नहीं है, जितनी बड़ी चुनौती डेटा सुरक्षा (34.29%) को सुनिश्चित करना और नियामक अनुपालन (31.43%) यानी जटिल सरकारी नियमों का पालन करना है। अतः यह अध्ययन स्पष्ट करता है कि बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों को बनाए रखने के लिए बैंकों को अपने भुगतान तंत्र को त्वरित व सुरक्षित बनाना होगा, तथा बैंक-एंड पर डेटा सुरक्षा और कानूनी नियमों के अनुपालन को अपनी मुख्य रणनीति का हिस्सा बनाना होगा।

संदर्भ सूची

1. डैप , टी. (2014). डिजिटल बैंकिंग: दी ट्रांसफॉर्मेशन ऑफ रिटेल बैंकिंग एंड इट्स इम्पैक्ट ऑन कस्टमर सेटिस्फैक्शन. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 32(4), 255-270.
2. फर्नांडेज, एल ., एंड किम, जे. (2025). दी एल्गोरिथ्मिक लोन पैराडॉक्स: एआई ड्राइवेन लेंडिंग मॉडल्स, सिस्टेमिक "ब्लैक-बॉक्स" रिस्क, एंड नॉन-परफार्मिंग एस्सेट्स डायूरिंग इकनोमिक डाऊनटुरंस. जर्नल ऑफ फाइनेंसियल स्टेबिलिटी, 48, आर्टिकल 101234.
3. गोम्बर, पी., कॉच, जे .-ए., एंड सिएरिंग, एम. (2017). डिजिटल फाइनेंस एंड फिनटेक: करेंट रिसर्च एंड फ्यूचर रिसर्च डायरेक्शंस. जर्नल ऑफ बिजनेस इकनोमिक्स, 87(5), 537-580.
4. जागतिअनी, जे., एंड लेमिक्स, सी . (2018). डू फिनटेक लेन्डर्स पेनीट्रेट एरियाज देट आर अंडरसेवेड बॉय ट्रेडिशनल बैंक्स? जर्नल ऑफ फाइनेंसियल इंटरमीडिएशन, 36, 32-45.
5. कुमार, ए., एंड औ रेल्ली, एम. (2025). ऑटोमैटेड वेल्थ मैनेजमेंट वेर्सुस ह्यूमन इन्टरवेंशन: एवलुएटिंग कस्टमर सेटिस्फैक्शन इन एआई ड्राइवेन फाइनेंसियल एडवाइसिंग. इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इन्फॉर्मेशन मैनेजमेंट, 72, 102-115.
6. ली, आइ., एंड शिन, वाई . जे. (2018). फिनटेक: इकोसिस्टम, बिजनेस मॉडल्स, इन्वेस्टमेंट डिजीजन्स, एंड चैलेंजेस. बिजनेस होरीजॉन्स, 61(1), 35-46.

7. मंसूरी, आर., अल-मंसूरी, एस., एंड चैन, एल. (2025). ओपन बैंकिंग एंड दी एपीआई रेवोलुशन: दी मार्जिनलिज़ेशन ऑफ ट्रेडिशनल बैंक्स इंटो बैंक-एन्ड यूटिलिटी पाइप्स. जर्नल ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस, 159, आर्टिकल 106980.

