

बँकिंग व्यवसायाच्या गुणवत्ता वाढीमध्ये ग्राहक सेवा केंद्रांची भूमिका

सिनारे अभय कोंडीराम¹, डॉ. खर्डे विजय आबासाहेब²

¹संशोधक, कला, विज्ञान व वाणिज्य, महाविद्यालय, संवत्सर, ता. कोपरगाव, जि. हिल्यानगर.

मो. ९५११८१११७३, Email: abhaysinare@gmail.com

²मार्गदर्शक, पद्मश्री विखे पाटील कला, विज्ञान, व वाणिज्य महाविद्यालय, प्रवरानगर, ता. राहता, जि. अहिल्यानगर.

गोषवारा

देशाला डिजिटल बनवण्याच्या आणि सरकारी सेवा नागरिकांना जवळ आणण्याच्या भारताच्या महत्वाकांक्षी उपक्रमाला ग्राहक सेवा केंद्र कार्यक्रम सुरू झाल्यामुळे गती मिळाली आहे. हा कार्यक्रम एक नाविन्यपूर्ण संकल्पना आहे ज्याचा उद्देश नागरिकांना त्यांच्या सर्व बँकिंग, बिल पेमेंट आणि सरकारी नोंदणी गरजांसाठी एकाच ठिकाणी सेवा प्रदान करणे आहे. ग्राहक सेवा केंद्र हा एक सरकार-समर्थित कार्यक्रम आहे जो भारतातील २३ हून अधिक शहरांमध्ये सुरू करण्यात आला आहे, ज्यामध्ये १ लाखाहून अधिक जीएसके आधीच कार्यरत आहेत. ही केंद्रे नागरिक आणि सरकारी सेवांमधील दुवा म्हणून काम करतात, ज्यामुळे लोकांना आवश्यक सेवांमध्ये प्रवेश मिळण्याचा सोयीस्कर आणि सुलभ मार्ग मिळतो.

सीएपी (CSPs) म्हणून ओळखले जाणारे ग्राहक सेवा केंद्र ग्रामीण भागात बँकिंग सेवा पुरवण्यात गुंतलेले आहे. सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकांची सुलभता दुर्गम भागात वाढवण्यासाठी आणि बँकांशी संबंधित व्यवहार अधिक सोयीस्कर करण्यासाठी ग्राहक सेवा बिंदू (CSPs) स्थापन करण्यात आले. नागरिक ग्राहक सेवा केंद्र (नागरिक सेवा केंद्र) मध्ये नोंदणी करून सर्व बँकिंग-संबंधित सेवांचा वापर करू शकतात. कोणताही व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी किंवा बँकेशी संबंधित कोणतीही क्रिया करण्यासाठी ग्राहकाला यापुढे बँकेला भेट देण्याची गरज नाही, कारण स्थानिक ग्राहक सेवा केंद्राद्वारे सर्व बँक-संबंधित व्यवहार पूर्ण केले जातात. बँका आणि डिजिटल इंडिया वेबसाइटच्या मदतीने कोणतीही व्यक्ती त्यांच्या समुदायामध्ये ग्राहक सेवा केंद्र स्थापन करू शकते.

ग्रामीण भागातील नागरिक जे बँकिंग सेवेपासून वंचित आहेत ते ग्राहक सेवा केंद्रांचा (CSP) लाभ घेऊ शकतात कारण हे ग्राहक सेवा केंद्र त्यांना देशभर बँकिंग सेवा उपलब्ध करून देतात. ग्राहक सेवा केंद्र नोंदणी कार्यक्रमांतर्गत, देशातील नागरिकांना जे खालच्या आणि मध्यम सामाजिक आर्थिक वर्गात मोडतात त्या सर्वांना जागतिक दर्जाच्या सेवा उपलब्ध करून दिल्या जाण्यावर भर दिला जातो. बँकिंग सेवांचे फायदे सर्व नागरिकांना मिळतील याची खात्री करण्यासाठी भारत सरकारने ग्राहक सेवा केंद्राची स्थापना केली. देशाला डिजिटलायझेशनशी जोडण्यासाठी इंटरनेटच्या स्वरूपात भारतातील सर्व सेवा एकत्रित करण्याचा सतत प्रयत्न केला जातो. ग्राहक सेवा केंद्र (CSP) स्थापन करण्याच्या उद्देशाने

नागरिकांना कर्जाची सुविधाही उपलब्ध करून दिली जाते. ग्राहकांचे समाधान आणि सेवा गुणवत्तेची संकल्पना एकमेकांशी निगडीत आहे. शिवाय ग्राहकांचे समाधान हे सेवेच्या गुणवत्तेवर अवलंबून असते. ग्राहक सेवा केंद्र हे केवळ एक महत्त्वपूर्ण कार्य नसून ते बँक व्यवसायासाठी महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावते.

संशोधनातील मुलभूत शब्द - ग्राहक सेवा केंद्र (CSPs), बँक व्यवसाय, ग्राहकांचे समाधान, सेवा गुणवत्ता इ.

प्रस्तावना

आजच्या डिजिटल युगात, जिथे सुविधा आणि सुलभता सर्वोपरि आहे, भारतीय बँकिंग उद्योगात ग्राहक सेवा बिंदू (CSPs) एक गेम-चेंजर म्हणून उदयास आले आहेत. हे भौतिक संपर्क बिंदू मर्यादित बँकिंग पायाभूत सुविधा असलेल्या क्षेत्रातील ग्राहकांना महत्त्वपूर्ण सेवा प्रदान करतात. हा शोधनिबंधामध्ये CSPs चे महत्त्व, त्यांचे फायदे आणि पारंपारिक बँकिंग सेवा आणि बँकिंग नसलेल्या लोकसंख्येमधील दरी भरून काढण्यात त्यांची भूमिका याबद्दल सविस्तरपणे माहिती दिली आहे.

ग्राहक सेवा केंद्र ही एक क्रांतिकारी संकल्पना आहे ज्याचा उद्देश किरकोळ विक्रेत्यांच्या नेटवर्कद्वारे ग्रामीण आणि शहरी भागात बँकिंग आणि आवश्यक सेवा पोहोचवणे आहे. लोकांना सक्षम करण्यासाठी आणि त्यांच्या भागात पूर्वी उपलब्ध नसलेल्या विविध सेवांमध्ये त्यांना सहज प्रवेश देण्यासाठी हा उपक्रम सुरू करण्यात आला आहे. ग्राहक सेवा केंद्र बँकिंग, बिल पेमेंट, सरकारी आणि नोंदणी सेवांसह विस्तृत सेवा प्रदान करते. हे केंद्र सर्व आवश्यक सेवांसाठी एक-स्टॉप-शॉप म्हणून काम करते, ज्यामुळे ग्रामीण आणि शहरी दोन्ही भागातील लोकांचे जीवन अधिक सोयीस्कर बनते. किरकोळ विक्रेत्यांद्वारे या सेवा प्रदान करून, ग्राहक सेवा केंद्र नवीन रोजगार संधी निर्माण करण्यास आणि या क्षेत्रांमध्ये आर्थिक वाढ करण्यास मदत करत आहे.

ग्राहक सेवा केंद्राचे ध्येय ग्रामीण भागातील लोकांना सुलभ आणि परवडणाऱ्या डिजिटल सेवा प्रदान करून शहरी आणि ग्रामीण भागातील डिजिटल दरी कमी करणे आहे. तसेच ग्राहकांना त्यांचे स्थान किंवा सामाजिक-आर्थिक पार्श्वभूमी काहीही असो, बँकिंग, रिचार्ज आणि बिल पेमेंट, सरकारी सेवा, कर भरणे आणि प्रवास सेवा यासारख्या आवश्यक सेवांमध्ये प्रवेश मिळवून देण्यासाठी सक्षम करण्याचा प्रयत्न केला जातो.

शोधनिबंधाची उद्दिष्टे - प्रस्तुत शोधनिबंधाची पुढील उद्दिष्टे निर्धारित केली आहेत.

१. बँकांमध्ये ग्राहक सेवा वाढविण्यात ग्राहक सेवा केंद्रांची भूमिका स्पष्ट करणे.
२. ग्राहक सेवा केंद्रांद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांचा अभ्यास करणे.
३. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी विविध ग्राहक सेवा केंद्रांच्या प्रभावीतेचे अध्ययन करणे.

संशोधन पद्धती - प्रस्तुत शोधनिबंधाचा प्रकार वर्णनात्मक आणि विशेषणात्मक आहे.

माहिती संकलन - प्रस्तुत शोधनिबंधासाठी माहिती संकलित करताना द्वितीय स्रोतांचा आधार घेतला आहे. यामध्ये वर्तमानपत्रे, मासिके, वार्षिक अंक, अहवाल, शोधनिबंध, संशोधन अहवाल, संदर्भ ग्रंथ, पुस्तके यांचा वापर केला आहे.

ग्रा

हक सेवा केंद्राची भूमिका -

१. **ग्राहक सेवा प्रतिनिधी:** ग्राहक सेवा केंद्रे, ज्यांना सहसा CSPs म्हणून संबोधले जाते, ही अधिकृत सेवा केंद्रे आहेत जी भागीदार बँकेच्या वतीने बँकिंग व्यवहार आणि सेवा सुलभ करतात. हे CSPs विविध ठिकाणी, जसे की किरकोळ दुकाने, पोस्ट ऑफिस किंवा स्थानिक व्यवसायांमध्ये स्थापन केले जाऊ शकतात, जे बँकेच्या सेवांचा विस्तार म्हणून काम करतात. ते खाते उघडणे, रोख रक्कम जमा करणे आणि काढणे, निधी हस्तांतरण आणि बिल पेमेंट यासारख्या मूलभूत बँकिंग सेवा प्रदान करतात. CSPs प्रशिक्षित व्यक्तींना नियुक्त करतात जे ग्राहक सेवा प्रतिनिधी म्हणून काम करतात आणि ग्राहकांना वैयक्तिकृत मदत आणि मार्गदर्शन देतात.
२. **बँकिंग विस्तार वाढविणे:** ग्राहक सेवा केंद्राचा प्राथमिक उद्देश बँकिंग सेवा नसलेल्या किंवा बँकिंग सुविधा नसलेल्या भागात पोहोचवणे आहे जिथे पूर्ण बँक शाखा स्थापन करणे शक्य होणार नाही. विद्यमान रिटेल आउटलेट्स किंवा स्थानिक व्यवसायांचा वापर करून, CSPs वित्तीय सेवा लोकांच्या घरांच्या जवळ आणतात, ज्यामुळे दूरच्या बँक शाखांपर्यंत लांब आणि कठीण प्रवास करण्याची गरज दूर होते. बँकिंग पोहोचाचा हा विस्तार आर्थिक समावेशनाला चालना देण्यात महत्वाची भूमिका बजावतो, ज्यामुळे सर्वात दुर्गम समुदायांना देखील बँकिंग सेवांचा लाभ घेता येईल आणि त्यांचा लाभ घेता येईल याची खात्री होते.
३. **सुविधा आणि सुलभता:** सीएसपी ग्राहकांना त्यांच्या स्वतःच्या परिसरात बँकिंग सेवा प्रदान करून अतुलनीय सुविधा देतात. यामुळे पारंपारिक बँक शाखांशी संबंधित वेळखाऊ प्रवास आणि दीर्घ प्रतीक्षा वेळ यातील अडथळे दूर होतात. ग्राहक आता त्यांच्या स्थानिक सीएसपीवरच रोख रक्कम जमा करणे, पैसे काढणे आणि युटिलिटी बिल पेमेंटसह विस्तृत व्यवहार करू शकतात. ही वाढलेली सुलभता अधिकाधिक लोकांना, विशेषतः जे पूर्वी बँकिंग सेवा वापरण्यास संकोच करत होते, त्यांना औपचारिक वित्तीय प्रणाली स्वीकारण्यास आणि त्यांचे आर्थिक कल्याण सुधारण्यास प्रोत्साहित करते.
४. **तंत्रज्ञान सक्षमीकरण:** कार्यक्षम आणि सुलभ बँकिंग अनुभव देण्यासाठी सीएसपी तंत्रज्ञानाचा वापर करतात. डिजिटल प्लॅटफॉर्म आणि हँडहेल्ड उपकरणांद्वारे बँकिंग सेवा प्रदान करून, सीएसपी त्यांच्या ग्राहकांना नवीनतम तांत्रिक प्रगतीसह सक्षम करतात. ग्राहकांना आधार-सक्षम व्यवहार, मोबाइल बँकिंग आणि डिजिटल पेमेंट सारख्या सेवांचा लाभ घेता येतो, ज्या सीएसपी पायाभूत सुविधांमध्ये एकत्रित केल्या जातात. तंत्रज्ञान-आधारित हा दृष्टिकोन केवळ ग्राहकांची सोय वाढवत नाही तर बँका आणि ग्राहक दोघांसाठीही ऑपरेशनल खर्च कमी करतो, ज्यामुळे वित्तीय सेवा अधिक परवडणाऱ्या आणि सर्वांसाठी सुलभ होतात.
५. **आर्थिक समावेशन मजबूत करणे:** भारतातील आर्थिक समावेशन उपक्रमांना बळकटी देण्यात ग्राहक सेवा केंद्रे महत्वाची भूमिका बजावतात. ग्रामीण लोकसंख्या आणि कमी उत्पन्न असलेल्या व्यक्तींसारख्या समाजातील वंचित घटकांना सेवा देऊन, CSPs त्यांना आर्थिक प्रगतीसाठी आवश्यक असलेली साधने आणि संसाधने प्रदान करतात. CSPs एक पूल म्हणून काम करतात, बँकिंग सुविधा नसलेल्या लोकसंख्येला औपचारिक वित्तीय प्रणालींशी जोडतात, त्यांना पैसे वाचवण्यास, क्रेडिट निर्माण करण्यास आणि विविध प्रकारच्या वित्तीय उत्पादने आणि

सेवांमध्ये प्रवेश करण्यास सक्षम करतात. या वाढत्या आर्थिक समावेशनाचे दूरगामी फायदे आहेत, ज्यात गरिबी कमी करणे, आर्थिक वाढ आणि एकूणच सामाजिक विकास यांचा समावेश आहे.

ग्राहक सेवा केंद्रांद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या विविध सुविधा - सीएसपी हे बँक शाखा/एटीएम व्यतिरिक्त इतर ठिकाणी बँकिंग सेवा प्रदान करण्यासाठी बँकांद्वारे नियुक्त केलेले रिटेल एजंट असतात. सीएसपीद्वारे प्रदान केलेल्या विविध सेवा पुढीलप्रमाणे आहेत -

खाते उघडणे

१. रोख रक्कम जमा करणे आणि काढणे, निधी हस्तांतरण,
२. कर्जाची परतफेड,
३. PMJJBY/PMSBY/APY नोंदणी करणे,
४. वैयक्तिक अपघात विमा आणि इतर उत्पादनांची आघाडीची निर्मिती,
५. व्हिडिओ केवायसीद्वारे खाते उघडणे.

ग्राहक सेवा केंद्राचे फायदे -

१. सोपी आणि सुलभ सेवा: ग्राहक सेवा केंद्र संपूर्ण भारतात उपलब्ध आहे, ज्यामुळे दुर्गम भागातील लोकांनाही या सेवांचा लाभ घेणे सोपे होते.
२. समस्यांचे निराकरण: ग्राहक सेवा केंद्रे ग्राहकांच्या समस्या आणि समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करू शकतात.
३. स्थानिक उद्योजकांना सक्षम बनवणे: हे स्थानिक उद्योजकांना किरकोळ विक्रेता बनण्यास आणि त्यांच्या समुदायाला आवश्यक सेवा प्रदान करताना नफा मिळविण्यास सक्षम करते.
४. तंत्रज्ञानातील दरी भरून काढणे: भारतातील तंत्रज्ञानातील दरी भरून काढण्यासाठी हे एक पाऊल आहेत स्थान , किंवा तांत्रिक साक्षरतेची पर्वा न करता सर्वांना आवश्यक सेवा उपलब्ध करून देत आहे.
५. उत्पादने आणि सेवांचा प्रचार: ग्राहक सेवा केंद्रे बँकेने देऊ केलेल्या इतर उत्पादनांचा आणि सेवांचा प्रचार करण्यास मदत करतात.
६. ग्राहकांना आकर्षित करण्यात मदत: ग्राहक सेवा केंद्रे चांगली ग्राहक सेवा देऊन मजबूत प्रतिष्ठा निर्माण करण्यात आणि नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यात मदत करतात.
७. वापरण्यास सोपी पद्धती - ग्राहक सेवा केंद्रे बँकांची सर्व कार्यप्रणाली सोप्या पद्धतीने समजावून सांगतात त्यामुळे बँकिंग सेवांचा वापर सहज आणि सोपा होतो. आजच्या तंत्रज्ञानाच्या युगात प्रत्येकजण ग्राहक सेवा केंद्रामार्फत घरबसल्या बँकिंग सेवांचा लाभ घेऊ शकतो. तसेच ज्या ठिकाणी बँकिंग सेवा काही तांत्रिक किंवा भौगोलिक अडचणींमुळे पोहोचू शकत नाही अशा ठिकाणी ठिकाणी ग्राहक सेवा केंद्रे महत्वाची भूमिका बजावतात.
८. उच्च कमाईची क्षमता - ग्राहक सेवा केंद्रे सुरु करणे किंवा ग्राहकांना सेवा पुरविण्याची पद्धती अतिशय सोपी असल्याने कोणतीही व्यक्ती ग्राहक सेवा केंद्र सुरु करू शकते. त्यामुळे बेरोजगार लोकांना रोजगार मिळून त्यांना मोठ्या प्रमाणावर नफा देखील मिळू शकतो. ग्रामीण तसेच शहरी भागातील तरुणांसाठी रोजगाराची ही मोठी संधी आहे.

९. **सुरक्षित आणि विश्वासार्ह तंत्रज्ञान प्लॅटफॉर्म** - ग्राहक सेवा केंद्रे ही बँके इतकीच सुरक्षित आणि विश्वासार्ह आहेत. ग्राहक सेवा केंद्रे हे बँकेचे एजंट म्हणूनच काम करत असतात त्यामुळे त्यांनी दिलेली सेवा विश्वासार्ह असते. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी विविध ग्राहक सेवा केंद्रांची भूमिका - चौकशी हाताळण्यासाठी आणि समस्या कार्यक्षमतेने हाताळण्यासाठी बँकांकडे प्रशिक्षित ग्राहक अधिकारी असलेले कर्मचारी समर्पित संपर्क केंद्रे आहेत. ग्राहकांना मुख्य शाखेत प्रवास न करता मुलभूत बँकिंग सेवा मिळू शकतात, त्यामुळे वेळ आणि श्रम यांची बचत होते.
१. **प्रवेशयोग्यता:** विशेषतः ग्रामीण भागातील लोकांसाठी किंवा मर्यादित आर्थिक सहभाग आणि भौगोलिक अडचणी असलेल्या लोकांसाठी तसेच जे पारंपारिक बँकेपर्यंत सहज पोहोचू शकत नाहीत त्या व्यक्तींसाठी ग्राहक सेवा केंद्रे फायदेशीर आहेत.
२. **आर्थिक समावेश:** ग्राहक सेवा केंद्रे बँकांच्या अत्यावश्यक सेवांमध्ये स्थानिक भागात प्रदान करून अधिक लोकांना औपचारिक बँकिंग प्रणालीमध्ये सहभागी होण्यासाठी प्रोत्साहित करते.
३. **व्यवहारांची विस्तृत श्रेणी:** ग्राहक सेवा केंद्रे रोख ठेवी, पैसे काढणे, बिल भरणे, निधी हस्तांतरण आणि बरेच काही यासह विविध व्यवहारांची सोय करू शकतात.
४. **वैयक्तिकृत सेवा:** ग्राहक सेवा केंद्रांमधील कर्मचारी आधारभूत बँकिंग उत्पादनांशी संबंधित ग्राहकांच्या प्रश्नांना अनुरूप उत्तरे देवून ग्राहकांचे समाधान करतात.
५. **समुदाय प्रतिबद्धता:** ग्राहक सेवा केंद्रांमार्फत स्थानिक समुदायांमध्ये उपस्थित राहून, बँका अधिक मजबूत ग्राहक तयार करू शकतात

सारांश:

ग्राहक सेवा केंद्रांनी (CSPs) भारतात, विशेषतः वंचित क्षेत्रांमध्ये बँकिंग सुलभतेमध्ये क्रांती घडवून आणली आहे. हे संपर्क केंद्र ग्राहकांच्या दाराशी बँकिंग सेवा पोहोचवतात, त्यांना सुविधा, सुलभता आणि तंत्रज्ञान-आधारित उपायांसह सक्षम करतात. पारंपारिक बँकिंग प्रणाली आणि बँकिंग सुविधा नसलेल्या लोकसंख्येमध्ये दरी कमी करून, ग्राहक सेवा केंद्र आर्थिक समावेश आणि सामाजिक-आर्थिक प्रगतीमध्ये महत्वपूर्ण योगदान देतात. ग्राहक सेवा केंद्राचे ध्येय असे भविष्य निर्माण करणे आहे जिथे डिजिटल सेवा सर्वत्र उपलब्ध असतील आणि भौगोलिक किंवा आर्थिक अडथळ्यांकडे दुर्लक्ष करून समान असतील. तंत्रज्ञानाचा वापर करून सकारात्मक सामाजिक प्रभाव पाडण्याचे, आर्थिक समावेश सुधारण्याचे आणि ग्रामीण समुदायांना भरभराटीसाठी आवश्यक असलेली साधने आणि संसाधने प्रदान करून सक्षम करण्याचे उद्दिष्ट ठेवले आहे. यातून अशा जगाची कल्पना केली आहे जिथे प्रत्येक व्यक्तीला डिजिटल सेवा आणि वाढ आणि विकासाच्या संधी समान प्रमाणात उपलब्ध असतील आणि हेच स्वप्न प्रत्यक्षात आणण्यासाठी ग्राहक सेवा केंद्र प्रयत्न करत आहेत.

संदर्भग्रंथ सूची

१. आगलावे प्रदीप जानेवारी (२०१०), "संशोधन पद्धती शास्त्र व तंत्रे" विद्या प्रकाशन नागपूर. पृष्ठ क्र. ५३-६७.
२. रोज पी. एस. आणि हडगिन्स एस. सी. (२०१९), "बँकिंग आणि वित्तीय सेवा" न्यू यॉर्क, एनवाय: मॅकग्रा-हिल. पृष्ठ क्र. २३४-२४७.

३. स्वामी के. एस. (२०१७), "बैंकांमध्ये ग्राहक सेवा" एस. चांद प्रकाशन, नवी दिल्ली, पृष्ठ क्र. १२३-१३५.
४. कोच टी. डब्ल्यू. आणि मॅकडोनाल्ड एस. एस. (२०१८), "बैंक व्यवस्थापन" स्टॅमफोर्ड, सीटी: केंगेज लर्निंग. पृष्ठ क्र. १८७-२०१.
५. पेने ए. आणि क्रेव्हन्स डी. डब्ल्यू. (२०१७), "वित्तीय सेवा विपणन" चिचेस्टर, यूके: जॉन विली अँड सन्स. पृष्ठ क्र. १५६-१७०.
६. सिंग एस. के. (२०१९), "बैंकिंग सेवांबद्दल ग्राहकांच्या समाधानाचा एक शोधात्मक अभ्यास" पीएचडी. शोधप्रबंध, दिल्ली विद्यापीठ, पृष्ठ क्र. ५०-६५.
७. गुप्ता आर. के. (२०१८), "भारतीय बैंकिंग उद्योगातील ग्राहक सेवा गुणवत्तेवरील अभ्यास" पीएचडी. शोधप्रबंध, मुंबई विद्यापीठ, पृष्ठ क्र. १००-११५.
८. जैन, पी. के. (२०१७), "बैंकिंग क्षेत्रातील ग्राहकांच्या निष्ठेवर ग्राहक सेवेचा प्रभाव", पीएचडी. शोधप्रबंध, पुणे विद्यापीठ, पृष्ठ क्र. ७५-९०.
९. <https://grahaksevakendra.in/customer-service-points-csps/>