બેંક વિશ્વસનીય રહેશે, બદલાતી પરિસ્થિતિઓમાં જવાબદારી સાથે કામ કરશે

દેશના બેંકિંગમાં વિશ્વાસનું નવું પરિમાણ ફિઝિકલથી ડિજિટલની સફર સુધી ગ્રોથ

ફાઈનાન્સિયલ અપડેટ

હિતેન્દ્ર નાથ ઝા

બેંકિંગમાં વિશ્વાસ હંમેશા કેન્દ્રસ્થાને રહ્યો છે, પરંતુ તે વિશ્વાસ ઊભો કેવી રીતે કરવો તે બાબત બદલાઈ ગઈ છે. આજના ગ્રાહકો વધુ જાણકાર, જોડાયેલા અને તેમના વિકલ્પોથી વાકેફ છે. તેઓ હવે ફક્ત નાણાંકીય મજબૂતાઈ જ નહીં, પણ વિશ્વસનીયતા, જવાબદારી અને સુસંગત સેવાની પણ અપેક્ષા રાખે છે. નાણાકીય ક્ષેત્રના સુધારા પછીના વર્ષોમાં, બેંકિંગ ઉદ્યોગે એક્સેસ વિસ્તારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું. ઔપચારિક બેંકિંગ સિસ્ટમમાં વધુ લોકોને લાવવા એ આર્થિક અને સામાજિક પ્રાથમિકતા રહી છે અને નોંધપાત્ર પ્રગતિ હાંસલ થઈ છે. હવે એક્સેસ નોંધપાત્ર રીતે વ્યાપક બનતાં, એવો વિશ્વાસ કે તેમની બેંક વિશ્વસનીય રહેશે અને બદલાતી પરિસ્થિતિઓમાં જવાબદારી સાથે કામ કરશે. છેલ્લા દાયકામાં ભારતના બેંકિંગ ક્ષેત્રનો સતત વિકાસ થયો છે. સુલભતામાં નોંધપાત્ર સુધારો થયો હોવાથી, નિર્ણય લેવાની ગુણવત્તા પર ધ્યાન વધુને વધુ કેન્દ્રિત થઈ રહ્યું છે. **(લેખક- રિટેલ લાયાબિલિટીઝ, TASC અને TPPના વડા, ઉજ્જીવન સ્મોલ ફાઈનાન્સ બેંક)**

વિશ્વાસના બદલાતા પાયા, ટેક્નોલોજી અપડેટમાં

થોડા સમય પહેલા, વિશ્વાસ ફિઝિકલ હાજરી સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલો હતો. નજીકની શાખા, પરિચિત સ્ટાફ અને અનુમાનિત પ્રક્રિયાઓ ખાતરી આપતી હતી. સ્થિરતાએ આત્મવિશ્વાસને આકાર આપ્યો છે. જેમ જેમ ટેક્નોલોજીએ ક્ષેત્રને ફરીથી આકાર આપ્યો, તેમ તેમ સુવિધાએ ગ્રાહક પસંદગીઓને પ્રભાવિત કરવાનું શરૂ કર્યું. ઝડપી વ્યવહારો અને સરળ પ્રક્રિયાઓએ રોજબરોજની બેંકિંગમાં સુધારો કર્યો. સમય જતાં, આ ક્ષમતાઓ ખાસ સુવિધાઓ રહી નહીં પરંતુ સેવાના અપેક્ષિત ઘટકો બની ગઈ.

ગ્રાહક માહિતી સુરક્ષિત હોવી જોઇએ

ગ્રાહકો હવે ધારે છે કે જરૂર પડ્યે ત્યારે અને બધી જ ચેનલો પર બેંકિંગ સેવાઓ ઉપલબ્ધ થશે. તેમનું ધ્યાન વિશ્વસનીયતા તરફ ગયું છે. સિસ્ટમો સરળતાથી કામ કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, ગ્રાહક માહિતી સુરક્ષિત હોવી જોઈએ અને કાર્યકારી શિસ્તને ગંભીરતાથી લેવામાં આવે છે. તેથી સલામતીને વ્યાપક શબ્દોમાં સમજવામાં આવે છે. નાણાંકીય મજબૂતાઈ હજુ પણ આવશ્યક છે, પરંતુ ગ્રાહકો છેતરપિંડી સામે રક્ષણ, વ્યક્તિગત ડેટાનું રક્ષણ એટલા જ સચેત છે.

ધિરાણની પહોંચથી અપેક્ષામાં વધારો

ધિરાણની વધુ પહોંચથી અપેક્ષાઓમાં વધારો કર્યો છે. ગ્રાહકો ખાતરી શોધે છે કે ધિરાણ વિચારપૂર્વક કરવામાં આવે, કિંમતો પારદર્શક રહે અને જોખમોનું મૂલ્યાંકન યોગ્ય કાળજી સાથે કરવામાં આવે. આવી પ્રેક્ટિસીસ દર્શાવે છે કે બેંક માત્ર વ્યવસાયિક વિકાસ માટે જ નહીં પરંતુ તે જેમને સેવાઓ આપે છે તેમના લાંબા ગાળાના નાણાંકીય સ્વાસ્થ્યને ટેકો આપવા માટે પણ પ્રતિબદ્ધ રહે છે. આ વાતાવરણમાં વિશ્વાસ વિશ્વસનીયતા, સમજદારી અને સુસંગતતા દ્વારા મજબૂત બને છે.

ડિજિટલ પ્રગતિ અને ગ્રાહકોની જાગૃતતા

ભારતના ડિજિટલ ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરથી દૈનિક બેંકિંગમાં પરિવર્તન આવ્યું છે. પેમેન્ટ્સ થોડીક સેકન્ડોમાં થઈ શકે છે, દૂર રહીને ખાતા ખોલી શકાય છે અને ક્રેડિટ નિર્ણયો ભૂતકાળ કરતાં વધુ ઝડપથી કમ્યૂનિકેટ કરી શકાય છે. આ પ્રગતિઓએ વ્યક્તિઓ અને વ્યવસાયો બંને માટે ફાઈનાન્શિયલ મેનેજમેન્ટમાં નોંધપાત્ર સરળતા લાવી છે.અસામાન્ય વ્યવહારો માટે સમયસર ચેતવણીઓ, ચિંતાના સમયે તાત્કાલિક સહાય અને ખાતા સુરક્ષિત કરવા માટે સ્પષ્ટ પ્રક્રિયાઓ મદદ કરે છે.