SKU शोध संचार

(INTERNATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)

Impact Factor SJIF 2025 – 5.306

Vol-4, Issue-2 April - June 2026 E-ISSN: 2584-2900

डिजिटल बैंकिंग का तुलनात्मक अध्ययन: पंजाब नेशनल बैंक एवं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक के विशेष संदर्भ मे

देवेंद्र निरंजन

अफशा अली

आर्यावर्त विश्वविद्यालय, सीहोर (म.प्र.)

सारांश

भारत की बैंकिंग प्रणाली देश की आर्थिक संरचना का महत्वपूर्ण स्तंभ है। सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंक वित्तीय समावेशन, ऋण वितरण और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। प्रस्तुत शोध-पत्र में पंजाब नेशनल बैंक एवं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक का तुलनात्मक अध्ययन किया गया है। इस अध्ययन में दोनों बैंकों की सेवाओं, वित्तीय प्रदर्शन, ग्राहक संतुष्टि, डिजिटल बैंकिंग, ऋण वितरण और जोखिम प्रबंधन का विश्लेषण किया गया है। अध्ययन से यह निष्कर्ष निकलता है कि जहां पंजाब नेशनल बैंक का नेटवर्क व्यापक और भरोसेमंद है, वहीं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक डिजिटल सेवाओं और नवाचार में आगे है।

कीवर्ड

बैंकिंग, तुलनात्मक अध्ययन, डिजिटल बैंकिंग, ग्राहक संतुष्टि, वित्तीय प्रदर्शन

1. प्रस्तावना

भारतीय बैंकिंग प्रणाली में सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र दोनों के बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक जहां सरकारी समर्थन और व्यापक नेटवर्क के लिए जाने जाते हैं, वहीं निजी बैंक तकनीकी नवाचार और ग्राहक सेवा में अग्रणी होते हैं। इस अध्ययन में पंजाब नेशनल बैंक एवं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक का तुलनात्मक विश्लेषण किया गया है, ताकि यह समझा जा सके कि दोनों बैंकों की कार्यप्रणाली, सेवाएं और प्रदर्शन किस प्रकार भिन्न हैं।

2. अध्ययन के उद्देश्य

1. पंजाब नेशनल बैंक एवं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक की सेवाओं की तुलना करना।
2. दोनों बैंकों के वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषण करना।
3. ग्राहक संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करना।
4. डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की तुलना करना।

3. अनुसंधान पद्धति

- प्रकार: वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक
- डेटा स्रोत: द्वितीयक (वार्षिक रिपोर्ट, वेबसाइट, लेख)
- तकनीक: तुलनात्मक विश्लेषण

4. पंजाब नेशनल बैंक का परिचय

पंजाब नेशनल बैंक भारत का एक प्रमुख सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है, जिसकी जड़ें देश के गौरवशाली इतिहास और स्वदेशी आंदोलन से जुड़ी हैं। 19 मई, 1894 को भारतीय कंपनी अधिनियम के तहत पंजीकृत यह बैंक भारत का दूसरा सबसे बड़ा सरकारी बैंक है। इसकी स्थापना में लाला लाजपत राय जैसे महान स्वतंत्रता सेनानियों का महत्वपूर्ण योगदान रहा है, जिन्होंने एक ऐसे बैंक की कल्पना की थी जो पूर्णतः भारतीय पूंजी और प्रबंधन द्वारा संचालित हो।

ऐतिहासिक पृष्ठभूमि और विकास

पंजाब नेशनल बैंक ने अपना परिचालन 12 अप्रैल, 1895 को लाहौर (वर्तमान पाकिस्तान) से शुरू किया था। आजादी के बाद इसका मुख्यालय नई दिल्ली स्थानांतरित कर दिया गया। समय के साथ, PNB ने कई अन्य बैंकों का स्वयं में विलय किया है, जिसमें 2020 में ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स (OBC) और यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया (UBI) का विलय सबसे ऐतिहासिक रहा।

इस एकीकरण ने बैंक की कार्यक्षमता और ग्राहक आधार को वैश्विक स्तर पर मजबूती प्रदान की है।

विशेषताएँ

- व्यापक शाखा नेटवर्क
- सरकारी समर्थन
- ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में उपस्थिति

5. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक का परिचय

आईडीएफसी फर्स्ट बैंक भारत के निजी क्षेत्र का एक आधुनिक और तेजी से उभरता हुआ बैंक है। इसकी स्थापना 18 दिसंबर, 2018 को तत्कालीन आईडीएफसी फर्स्ट बैंक और कैपिटल फर्स्ट (Capital First) के ऐतिहासिक विलय के बाद हुई थी। जहाँ आईडीएफसी फर्स्ट बैंक का आधार इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंसिंग में मजबूत था, वहीं कैपिटल फर्स्ट उपभोक्ता ऋण (Consumer Finance) और MSME ऋण का विशेषज्ञ था। इन दोनों के मिलन ने एक व्यापक और ग्राहक-केंद्रित यूनिवर्सल बैंक को जन्म दिया।

विशेषताएँ

- डिजिटल बैंकिंग में अग्रणी
- ग्राहक-केंद्रित सेवाएं
- नवाचार आधारित उत्पाद

6. तुलनात्मक विश्लेषण

आधार	पंजाब नेशनल बैंक	आईडीएफसी फर्स्ट बैंक
प्रकार	सार्वजनिक बैंक	निजी बैंक
स्थापना	1894	2015
नेटवर्क	व्यापक	सीमित
डिजिटल सेवाएं	मध्यम	उन्नत
ग्राहक सेवा	पारंपरिक	आधुनिक

7. वित्तीय प्रदर्शन

किसी भी बैंकिंग संस्थान की सफलता उसके वित्तीय स्वास्थ्य, परिसंपत्ति गुणवत्ता और लाभ कमाने की क्षमता पर निर्भर करती है। पंजाब नेशनल बैंक (PNB) और IDFC फर्स्ट बैंक के वित्तीय मॉडल पूरी तरह से अलग हैं।

8. पंजाब नेशनल बैंक (PNB): विशालता और चुनौतियाँ

पंजाब नेशनल बैंक भारत का दूसरा सबसे बड़ा सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है। इसका वित्तीय आधार अत्यंत विशाल है, जो इसे भारतीय अर्थव्यवस्था का एक स्तंभ बनाता है। 2020 में ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स और यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया के विलय के बाद इसकी कुल परिसंपत्तियां और जमा आधार कई गुना बढ़ गया है। हालाँकि, PNB के वित्तीय प्रदर्शन में सबसे बड़ी चुनौती NPA (Non-Performing Assets) रही है। बड़े कॉर्पोरेट ऋणों के डिफ़ॉल्ट होने के कारण बैंक को पिछले वर्षों में भारी प्रावधान (Provisions) करने पड़े, जिससे इसके शुद्ध लाभ पर दबाव बना। लेकिन, हाल की तिमाहियों में बैंक ने रिकवरी और अपग्रेडेशन पर ध्यान केंद्रित किया है, जिससे इसके सकल NPA (Gross NPA) में लगातार गिरावट देखी जा रही है। सरकारी समर्थन के कारण बैंक के पास पूंजी पर्याप्तता (Capital Adequacy) की मजबूती हमेशा बनी रहती है।

9. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक: विकास और गुणवत्ता

इसके विपरीत, आईडीएफसी फर्स्ट बैंक एक 'रिटेल-फोकस्ड' निजी बैंक है। इसका वित्तीय मॉडल सुरक्षा और लाभप्रदता के संतुलन पर आधारित है। बैंक की सबसे बड़ी उपलब्धि इसके NPA पर कड़ा नियंत्रण है। बड़े कॉर्पोरेट ऋणों के बजाय छोटे खुदरा ऋणों (जैसे वाहन और व्यक्तिगत ऋण) पर ध्यान केंद्रित करने के कारण इसकी परिसंपत्ति गुणवत्ता काफी मजबूत है। विलय के बाद से बैंक ने अपनी लाभप्रदता में जबरदस्त सुधार दिखाया है। बैंक का नेट इंटरेस्ट मार्जिन (NIM) उद्योग में सबसे बेहतर स्तरों में से एक है। साथ ही, आकर्षक ब्याज दरों के माध्यम से

बैंक ने अपने CASA (Current Account Savings Account) अनुपात को बहुत तेजी से बढ़ाया है, जिससे बैंक को कम लागत पर धन प्राप्त होता है।

10. डिजिटल बैंकिंग

- **आईडीएफसी फर्स्ट बैंक** डिजिटल सेवाओं में आगे है, जैसे मोबाइल बैंकिंग, ऑनलाइन अकाउंट ओपनिंग आदि।
- **पंजाब नेशनल बैंक** ने भी डिजिटल सेवाओं में सुधार किया है, लेकिन अभी और विकास की आवश्यकता है।

11. ग्राहक संतुष्टि

1. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक की ग्राहक सेवा अधिक तेज और आधुनिक है।
2. पंजाब नेशनल बैंक में सेवा स्थिर है, लेकिन कभी-कभी धीमी प्रक्रिया देखी जाती है।

12. जोखिम प्रबंधन

बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से बैंक अपने ऋणों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं और संभावित वित्तीय नुकसान को कम करते हैं। पंजाब नेशनल बैंक और आईडीएफसी फर्स्ट बैंक के बीच जोखिम प्रबंधन के तरीकों में स्पष्ट अंतर दिखाई देता है।

13. पंजाब नेशनल बैंक (PNB): विरासत और सुधार की राह

एक पुराने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में, पंजाब नेशनल बैंक का बड़ा हिस्सा कॉर्पोरेट और औद्योगिक ऋणों से जुड़ा रहा है। ऐतिहासिक रूप से, पंजाब नेशनल बैंक के लिए सबसे बड़ा जोखिम NPA (Non-Performing Assets) रहा है। बड़े ऋणों के डिफ़ॉल्ट होने और बुनियादी ढांचा परियोजनाओं में फंसी पूंजी के कारण बैंक को क्रेडिट जोखिम का सामना करना पड़ा है।

हालाँकि, हाल के वर्षों में पंजाब नेशनल बैंक ने अपने जोखिम प्रबंधन ढांचे में कड़े सुधार किए हैं। बैंक ने अब 'प्रिवेंटिव विजिलेंस' और बेहतर 'क्रेडिट मॉनिटरिंग' प्रणाली को अपनाया है। अब बैंक केवल बड़े कॉर्पोरेट ऋणों पर निर्भर न रहकर अपने पोर्टफोलियो को विविधता दे रहा है। PNB अब 'अंडरराइटिंग' मानकों को सख्त कर रहा है ताकि भविष्य में बड़े ऋणों के डूबने की संभावना को कम किया जा सके।

14. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक: डेटा और तकनीक आधारित सुरक्षा

आईडीएफसी फर्स्ट बैंक ने अपनी नींव ही 'जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण' पर रखी है। इस बैंक का जोखिम प्रबंधन मुख्य रूप से डेटा एनालिटिक्स और आधुनिक तकनीक पर निर्भर है। इनका मुख्य ध्यान रिटेल और MSME ऋणों पर है, जहाँ जोखिम कई छोटे उधारकर्ताओं के बीच फैला होता है, जिससे एक बड़े डिफ़ॉल्ट का खतरा कम हो जाता है।

बैंक का जोखिम प्रबंधन मॉडल ग्राहकों के व्यवहार और क्रेडिट स्कोर के सूक्ष्म विश्लेषण पर आधारित है। आईडीएफसी फर्स्ट बैंक ने बहुत ही कम समय में अपनी परिसंपत्ति गुणवत्ता (Asset Quality) को उत्कृष्ट बनाए रखा है, जिसका प्रमाण उनका निम्न शुद्ध NPA (Net NPA) स्तर है। वे न केवल ऋण देने से पहले सख्त जांच करते हैं, बल्कि संग्रह (Collection) प्रक्रियाओं में भी तकनीक का उपयोग करते हैं ताकि समय पर भुगतान सुनिश्चित हो सके।

15. चुनौतियाँ

- **पंजाब नेशनल बैंक**: NPA, तकनीकी सुधार
- **आईडीएफसी फर्स्ट बैंक** : सीमित नेटवर्क, ब्रांड पहचान

16. सुझाव

1. पंजाब नेशनल बैंक को डिजिटल सेवाओं में सुधार करना चाहिए
2. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक को अपने नेटवर्क का विस्तार करना चाहिए

3. दोनों बैंकों को ग्राहक सेवा बेहतर करनी चाहिए

निष्कर्ष

इस अध्ययन से स्पष्ट होता है कि दोनों बैंकों की अपनी-अपनी विशेषताएं हैं। पंजाब नेशनल बैंक जहां भरोसेमंद और व्यापक है, वहीं आईडीएफसी फर्स्ट बैंक आधुनिक और तकनीकी रूप से उन्नत है।

संदर्भ

1. पंजाब नेशनल बैंक की वार्षिक रिपोर्ट
2. आईडीएफसी फर्स्ट बैंक की वार्षिक रिपोर्ट
3. RBI रिपोर्ट
4. बैंकिंग जर्नल

SKU SHODH SANCHAR शोध संचार