देवानां भद्रा सुमतिर्ऋजूयताम्।। ऋ० १/८९/२

ISSN : 2395-7115
Sept. 2025
Vol.-22, Issue-3(2)

Impact Factor
8.642

Bohal Shodh Manjusha

AN INTERNATIONAL PEER REVIEWED, REFEREED MULTIDISCIPLINARY
& MULTIPLE LANGUAGES RESEARCH JOURNAL
UGC Valid Journal (The Gazette of India, Extraordinary Part III, Section 4, Dated July 18, 2018)

21वीं सदी का साहित्य : नव विमर्श

Special Issue Editor :
Dr. Poornima S.

Special Issue Co-Editor :
Dr. Anuradha P
Ms. V. Amudha

Editor :
Dr. Naresh Sihag
Advocate

Publisher :
Gugan Ram Educational & Social Welfare Society (Regd.)
#202, Old Housing Board, Bhiwani, Haryana-127021

स्व. चौ. गुगनराम सिहाग व उनकी छोटी बहन स्व. श्रीमती गीना देवी के शुभाशीर्वाद से प्रकाशित

JOURNAL OF HUMANITIES, COMMERECE, SCIENCE, MANAGEMENT & LAW

बोहल शोध मञ्जूषा

Bohal Shodh Manjusha

AN INTERNATIONAL PEER REVIEWED, REFEREED
MULTIDISCIPLINARY & MULTIPLE LANGUAGES RESEARCH JOURNAL

Vol. 22 ISSUE-3(2) (सितम्बर 2025) ISSN : 2395-7115

प्रेरणा :
चौ. एम. सिहाग

विशेषांक सम्पादिका :
डॉ. पूर्णिमा एस.,
डॉ. अनुराधा पी.,
मिस वी. अमुधा

सम्पादक :
डॉ. नरेश सिहाग 'बोहल', एडवोकेट
एम.ए. (समाजशास्त्र, लोक प्रशासन, हिन्दी शिक्षा शास्त्र, पत्रकारिता),
एम.फिल (समाजशास्त्र, हिन्दी) एम. लिब., एल-एल.बी. (ऑनर्स),
डिप्लोमा पंचायती राज (रजत पदक विजेता), पी.एच.डी. (हिन्दी)
डी.लिट् (मानद उपाधि), काठमांडू, नेपाल

प्रकाशक :
गुगनराम एजुकेशनल एण्ड सोशल वैलफेयर सोसायटी (रजि.)
202, पुराना हाऊसिंग बोर्ड, भिवानी-127021 (हरियाणा)

Bohal Shodh Manjusha

AN INTERNATIONAL REFEREED/REVIEWED AND INDEXED MULTIDISCIPLINARY
& MULTIPLE LANGUAGES RESEARCH JOURNAL
ISSN 2395-7115

सम्पादकीय सम्पर्क :
डॉ. नरेश सिहाग एडवोकेट
202, पुराना हाऊसिंग बोर्ड,
भिवानी-127021 (हरियाणा)
Email : nksihag202@gmail.com
मो. 09466532152

Published by :
Gugan Ram Educational & Social Welfare Society (Regd.)
202, Old Housing Board,
Bhiwani-127021 (Haryana) INDIA
Email : grsbohal@gmail.com
Facebook.com/bohalshodhmanjusha
Website : www.bohalsm.blogspot.com
WhatsApp : 9466532152

All Right Reserved by Publisher & Editor

Price

Individual/Institutional : 1100/-

Disclaimer :

1. Printing, Editing, Selling and distribution of this Journal is absolutely honorary and non-commercial.
2. All the Cheque/Bank Draft/IPO should be sent in the name of Gugan Ram Educational & Social Welfare Society payable at Bhiwani.
3. Articles in this journal do not reflect the Views or Policies of the Editor's or the Publisher's. Respective authors are responsible for the originally of their views/opinions expressed in their articles.
4. All dispute will be Subject to Bhiwani, Hry. Jurisdication only.

Printed by : Manbhawan Printers, Old Bus Stand Road, Naya Bazar, Bhiwani (Hry.)

53.	मिट्टी से बना अन्न	डॉ. टी. अरूणा कुमारी	285–289
54.	हसीनाबाद उपन्यास में नारी विमर्श	डॉ. अर्चना शर्मा	290–293
55.	भारतीय महिलाओं को सशक्त बनाने में कानूनी अधिकारों की भूमिका	विवेचना पाण्डेय, डॉ. सरिता भवानी मालवीय	294–300
56.	**Therigatha : Legacy and Relevance in 21st Century Indian Literature**	**Indresh Prasad Purohit**	**301-310**
57.	डॉ. नरेश सिहाग एडवोकेट की कविताओं में यथार्थ विमर्श	डॉ. लता एस. पाटिल	311-315
58.	**Entrepreneurial Self-Efficacy and Entrepreneurial Intentions of Tribal Women: A case Study of Chhattisgarh, India.**	**Dimpal Agrawal**	**316-328**
59.	**The Anatomy of Indifference : Literature as an Antidote to Modern Insensitivity**	**Dr. S. Farhana Zabeen, Dr. I. Jane Austen**	**329-334**
60.	**Quest for Self-Identity and Independence of Women in Preeti Shenoy's The Secret Wishlist**	**Dr. R. Abeetha, Dr.A. Jayashree Prabhakar**	**335-345**
61.	**Feminine Isolation and Resistance through Nature in Anita Desai's *Fire on the Mountain***	**Ms.Greeshma N.P, Dr. I. Jane Austen**	**346-351**
62.	बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमता के अनुप्रयोग की संभावनाएं और चुनौतियां	डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन, श्री एच पंढरीनाथ	352–355
63.	मॉरिशस के समकालीन प्रवासी हिन्दी साहित्यकार अभिमन्यु अनत और रामदेव धुरन्धर के सृजनात्मक विचारों का अध्ययन	वी. अमुधा, डॉ. अनुराधा पाकलापाटि	356–360
64.	डॉ. विद्या बिंदु सिंह के कथा–साहित्य में बदलते सामाजिक सरोकार	जे. अशोक कुमार जैन, डॉ. अनुराधा पाकलपाटि	361–365
65.	मंजरी : किन्नर विमर्श	डी श्रीदेवी, डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	366–369
66.	सामाजिक माध्यम और इंटरनेट पर रचनात्मकता : नए माध्यम एवं नई भाषा (बाल साहित्य के संदर्भ में)	गुरू गोविंद विश्वत, डॉ. अनुराधा पाकलपाटि	370–375
67.	वृद्धों के प्रति संवेदनहीन होती मनुष्यता	बी. कमला, डॉ. अनुराधा पाकलपाटि	376–381
68.	इक्कीसवीं सदी की हिंदी कथा साहित्य में बदलता हुआ सामाजिक यथार्थ	डॉ. अनुराधा पी.	382–386
69.	कृष्नचंदर कृत 'जामुन का पेड़' कहानी में प्रशासनिक विमर्श	डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	387–392

70.	21वीं सदी के नारी विमर्श–रेत समाधि	पूर्णिमा. जे, डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	393–397
71.	'बुद्धिमानों की मूर्खता' : सुरेंद्र शर्मा के व्यंग्य निबंधों में राजनीतिक विमर्श	प्रिया. एस, डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	398–403
72.	21वीं सदी में तमिलनाडु स्थित बैंकों में राजभाषा कार्यान्वयन एवं हिंदी गृहपत्रिकाओं का प्रकाशन : एक नव विमर्श	श्री एम. संजीवी कनी, डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	404–411
73.	पर्यावरण विमर्श : साहित्य में पारिस्थितिकी और प्रकृति चिंतन (बाल कहानियों के संदर्भ में)	वेंकट शिल्पा काकि, डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन	412–416
74.	21वीं सदी के आधुनिक हिन्दी उपन्यास बेहया में केंद्रित नारी	अमरजीत	417–422
75.	हिंदी साहित्य में स्त्री विमर्श और कथा साहित्य में स्त्री दृष्टि	Mrs. S. Subha	423-425
76.	भूमिका द्विवेदी कृत 'किराये के मकान' उपन्यास में चित्रित महानगरीय जीवन की समस्याएँ	आर. डी. निर्मला, डॉ. अनुराधा पाकलपाटि	426–430
77.	पर्यावरण विमर्श और 21वीं सदी के उपन्यास	संगीता कुमारी	431–435
78.	समकालीन साहित्य में किसान विमर्श	इ. जाक्कुलिन, डॉ. अनुराधा पाकलपाटि	435–442
79.	इक्कीसवीं शताब्दी में उपन्यास–साहित्य के समक्ष चुनौतियाँ	डॉ. के आनंदी	443–446

www.bohalshodhmanjusha.com
Impact Factor : 8.642

Bohal Shodh Manjusha ISSN : 2395-7115
Sept. 2025 Page No. : 352-355

AN INTERNATIONAL PEER REVIEWED, REFEREED MULTIDISCIPLINARY
& MULTIPLE LANGUAGES RESEARCH JOURNAL

बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमता के अनुप्रयोग की संभावनाएं और चुनौतियां

शोध निर्देशिका : **डॉ. पूर्णिमा श्रीनिवासन**
सहायक आचार्य एवं विभागाध्यक्ष, हिंदी विभाग
श्री एच पंढरीनाथ, पी.एच.डी. शोधार्थी
Vels Institute of Science Technology and Advanced Studies (VISTAS)
पल्लावरम, चेन्नै, तमिलनाडु।

सारांश :

कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) हमारे जीवन का अभिन्न अंग बन गई है, जिसके कारण हमारे दैनिक जीवन में सुख–सुविधा बढ़ गई है। चिकित्सा क्षेत्र से लेकर शिक्षा के क्षेत्र तक एआई की उपादेयता बढ़ती जा रही है। प्रस्तुत आलेख में बैंकिंग क्षेत्र में एआई की संभावनाओं और चुनौतियों पर विस्तार से चर्चा करने का यथासंभव प्रयास किया गया है। सारतः इस आलेख में एआई की उपादेयता के साथ उसके प्रयोग में निहित जोखिमों पर प्रकाश डालने की चेष्टा की गई है।

परिचय :

कृत्रिम बुद्धिमता (एआई) का बीज सर्वप्रथम 1955 में कंप्यूटरों को स्वतः चालित रूप से और मनुष्यों की तरह सोचने की संकल्पना को लेकर बोया गया था। उसे एक बच्चे के सदृश शिक्षित करके अतीत की प्रवृत्तियों के अनुरूप एल्गोरिदम तैयार करते हुए निर्णय लेकर कार्य करने के लिए तैयार किया गया। कृत्रिम बुद्धिमता के दायित्वपूर्ण और नैतिक अंगीकरण/सक्रियण ढांचे संबंधी समिति की रिपोर्ट के अनुसार पिछले दशक के दौरान वित्तीय सेवाओं में एआई की भूमिका में बड़े पैमाने पर वृद्धि हुई है और जेन–एआई का उपयोग उन्नत चैटबॉटों, स्वचालित रिपोर्टिंग प्रक्रिया में किया जा रहा है। यह वित्तीय समावेशन को सुधारने, नवोन्मेष की संभावनाओं को बढ़ाने और वित्तीय प्रणालियों में कार्य–दक्षता को बेहतर बनाने की क्षमता रखती है। प्रस्तुत आलेख में बैंकिंग क्षेत्र में एआई की संभावनाओं के साथ–साथ उसके लाभों व चुनौतियों पर चर्चा की गई है।

परिचालनगत कार्यदक्षता की उन्नति :

वर्ल्ड इकोनॉमिक फॉरम द्वारा जारी किए गए व्हाइट पेपर के अनुसार अन्य क्षेत्रों की तुलना में वित्तीय क्षेत्र में परिचालनगत कार्य–दक्षता को बढ़ाने में जेन–एआई की भूमिका काफी महत्वपूर्ण होने की संभावना है। एआई–साधित प्रणालियों से डेटा प्रविष्टि, लेनदेन संसाधन, और ग्राहक पूछताछ जैसे नियमित कार्य स्वचालित हो जाने के कारण मानवीय हस्तक्षेप को काफी हद तक कम किया जा सकता है। इससे बैंकिंग प्रक्रियाएं त्वरित

रूप से संपन्न की जा सकती है और साथ ही, त्रुटियों में कमी आ सकती है। उदाहरण के लिए, चैटबॉट और आभासी (वर्चुअल) सहायक बड़ी मात्रा में ग्राहक के प्रश्नों को संभाल सकते हैं, त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान कर सकते हैं, और बैंक के अधिकारियों को नेमी प्रकार के कामों से मुक्त कराके उन्हें अधिक जटिल मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करने का अवसर प्रदान कर सकते हैं।

इसके अलावा, एआई एल्गोरिदम त्वरित रूप से बड़ी मात्रा में डेटा का विश्लेषण कर सकता है, जिससे बैंकों को नपे–तुले तरीके से निर्णय लेने प्रक्रिया में सक्षम बनाया जा सकता है। पूर्वानुमानमूलक विश्लेषण बाजार के रुझान, ग्राहक मनोवृत्ति और वित्तीय क्षेत्र संबंधी संभावित जोखिमों को भांप सकता है, जिससे बैंकों को उक्त विषयों से संबंधित समस्याओं का समाधान करने और अवसरों का समय पर लाभ उठाने में सहायता मिल सकती है। यह स्वचालित आंकड़ा–विश्लेषण पद्धति निर्णयन प्रक्रिया को बेहतर बना सकती है, जिससे बैंकों और ग्राहकों दोनों को लाभ मिल सकता है।

ग्राहकों को बेहतर अनुभव दिलाना :

एआई बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक को बेहतर अनुभव दिला सकता है। व्यक्तिगत जरूरतों के मुताबिक बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना आधुनिक बैंकिंग का एक विशेष पहचान है जिसे एआई अनायास ही साकार कर सकता है। एआई ग्राहकों से संबंधित आंकड़ों, उनकी बैंकिंग प्रवृत्ति का विश्लेषण करके उनके लिए आवश्यकता–आधारित उत्पादों, वित्तीय परामर्श दिला सकता है, और लक्ष्योन्मुख विपणन अभियान चला सकता है। वैयक्तिक जरूरतों को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को सेवाएं और उत्पाद मुहैया कराने से ग्राहकों को यह एहसास दिलाया जा सकता है कि वह मूल्यवान है। फलतः ग्राहक संतुष्टि और ब्रांड के प्रति निष्ठा बढ़ेगी।

इसके अतिरिक्त, एआई–साधित चौटबॉट और आभासी सहायक की ग्राहक सहायता चौबीसों घंटे उपलब्ध रहती है, अतः ग्राहक कभी भी कहीं भी बैंकिंग सहायता प्राप्त कर सकता है। यह एआई आधारित पद्धति ग्राहकों के प्रश्नों को आसानी से हल कर सकती है, यथा– पूर्ववर्ती लेनदेनों की जांच करने के लिए खाते में शेष राशि का पता करना हो अथवा त्वरित व सटीक उत्तर उपलब्ध कराना हो। इस प्रकार लगातार सहायता उपलब्ध रहने के कारण ग्राहक की सुविधा बढ़ेगी। इन कार्यकलापों में समय की बचत होगी, जिससे ग्राहक अत्यंत सुखद अनुभव प्राप्त कर सकते हैं।

सुरक्षा उपायों को मजबूत करना :

बैंकिंग क्षेत्र में एआई के माध्यम से धोखाधड़ी और साइबर खतरों से निपटने के लिए उन्नत समाधान प्राप्त होता है। मशीन लर्निंग मॉडल लगातार नए डेटा से सीखते हैं, जिससे उभरते खतरों की पहचान करने और उन्हें रोकने की उनकी क्षमता में सुधार होता रहता है। सुरक्षा की दृष्टि से देखा जाए तो यह सक्रिय दृष्टिकोण बैंकों को साइबर अपराधियों से आगे रहने और अपने ग्राहकों की संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा करने में मदद करता है।

इसके अलावा, एआई/एमएल–साधित बायोमेट्रिक प्रामाणीकरण प्रणाली जैसे चेहरे की पहचान और हस्तरेखा की स्कैनिंग सुरक्षा की एक अतिरिक्त परत प्रदान करने की संभावना है। सुरक्षा उपायों को सुदृढ करने में एआई की भूमिका अमूल्य है। इससे बैंक अपने ग्राहकों के विश्वास और भरोसे को जीत सकते हैं।

बैंकिंग प्रणाली में एआई के प्रयोग की चुनौतियां :

- **आंकड़ों की गोपनीयता और सुरक्षा :**

बैंकिंग क्षेत्र में एआई के प्रयोग से ग्राहक के संवदेनशील डेटा के रखरखाव, साइबर हमले और कानूनी समस्याओं को ध्यान में रखते हुए सतर्कता बरतें ताकि बैंकिंग प्रणाली के प्रति ग्राहकों के विश्वास को बरकरार रखा जा सके और कानूनी समस्याओं से बचाया जा सके।

- **नैतिकता और पूर्वाग्रह :**

एआई प्रणाली को जिन आंकड़ों से प्रशिक्षित किया जाता है उनके गुण–दोषों के आधार पर वह कार्य करती है। अतः ये आंकड़े तटस्थ और विविधतापूर्ण दृष्टिकोण अपनाने से अनुचित व पक्षपातपूर्ण परिणाम से बच सकते हैं, यथा ऋण स्वीकृति प्रक्रिया, क्रेडिट श्रेणी–निर्धारण, और ग्राहक सेवा संबंधी संचार व्यवस्था आदि बाधित न हो।

- **विनियामकीय अनुपालन (Regulatory Compliance) :**

बैंकों के लिए यह जरूरी हो जाता है कि वे एआई प्रणाली को इस प्रकार तैयार करें कि जिससे विनियामकीय अपेक्षाओं का पालन पूर्ण रूप से किया जाता हो और भविष्य में एआई के संबंध में नए सिरे से कोई विनियम लागू किए जाएं तो उनका पालन भी किया जाए। संभव है कि एआई की निर्णयन–प्रक्रिया, दायित्व और लेखापरीक्षाओं के कई नए तत्व जुड़ जाएं। इन विनियामकीय व्यवस्था को सही मायने में लागू करने के लिए बैंकों, विनियामकों और एआई विकास करने वालों के बीच एक साझा व्यवस्था हो।

- **पारंपरिक प्रणालियों के साथ एआई का एकीकरण :**

पुरानी प्रणालियों को नवीनतम एआई प्रणाली के अनुरूप परिवर्तित करने में काफी व्यय और समय हो सकता है। साथ ही, मौजूदा परिचालन तंत्र को रोककर ही एआई को उसके साथ जोड़ा जा सकता है।

- **कौशल की अनुपलब्धता और सक्षम कार्यबल का अभाव :**

बैंकों में एआई को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए मौजूदा कार्मिकों को एआई और मशीन लर्निंग की विशेषज्ञता प्रदान की जानी है। इसके लिए आवश्यक प्रशिक्षण की आवश्यकता है ताकि एआई के सफल प्रयोग में उनके कौशल का विकास हो सके। इसमें अक्षम कार्मिकों को संभालने के लिए प्रभावी कार्यनीति स्थापित करनी होगी।

- **ग्राहक विश्वास और स्वीकृति :**

बैंकिंग क्षेत्र में एआई को सफलतापूर्वक लागू करने के लिए ग्राहक का विश्वास और स्वीकृति अनिवार्य है, अतः एआई–साधित प्रक्रिया यूजर–फ्रेंड्ली हो। एआई प्रणाली के परिचालनों में पारदर्शिता हो, इसकी खामियों व खूबियों से ग्राहक परिचित हो।

निष्कर्षतः हम यह कह सकते हैं कि इन चुनौतियों का डटकर सामना करने के लिए एक समग्र दृष्टिकोण को अपनाने की जरूरत है, जिसके अंतर्गत निजता व सुरक्षा, नैतिक पहलुओं पर सम्यक ध्यान देना, विनियामकीय अनुपालन, पारंपरिक प्रणालियों के साथ एकीकरण, कार्यबल की अनुकूलता, ग्राहक विश्वास और ग्राहकों की उन्नत सेवा, आदि शामल हों।

निष्कर्ष :

एआई हमारे दैनिक जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में क्रांति लाने की क्षमता रखती है और उसके कारण अवसरों के साथ–साथ कई चुनौतियां भी उभर रही हैं। भारत के संदर्भ में बैंकिंग क्षेत्र में एआई के उपयोग के संबंध में देश के केंद्रीय बैंक, अर्थात भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नवाचार को बढ़ावा देने के साथ–साथ जोखिम से निपटने के उपायों के प्रति ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। एआई के बढ़ते उपयोग से बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर बढ़ने की अपार संभावनाएं हैं।

शब्दावली :

- **एल्गोरिदम :** एआई एल्गोरिदम वह प्रक्रिया है जिसमें मशीन को कुछ कार्य (टॉस्क) सिखाने के लिए क्रमिक रूप से निर्देश दिए जाते हैं जिससे वह आंकड़ों से स्वयं सीखकर स्वतः निर्णय ले सके।
- **चैटबॉट :** यह एआई साधित वर्चुअल सहायक है जिसे उपयोगकर्ताओं, विशेष रूप से इंटरनेट पर उपयोगकर्ताओं के साथ नैसर्गिक भाषा के माध्यम से इंसान की भांति बातचीत करने के लिए डिजाइन किया जाता है।
- **जोखिम :** बैंकिंग क्षेत्र के संदर्भ में इसका तात्पर्य कतिपय अनिश्चितताओं के कारण होने वाली हानि से है और कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं – जैसे ऋण जोखिम (उधारकर्ताओं द्वारा चूक किया जाना), बाजार जोखिम (बाजार में मूल्य के उतार–चढ़ाव से पैदा होने वाला जोखिम), परिचालनगत जोखिम (प्रक्रिया या प्रणाली में त्रुटियां), चलनिधि जोखिम (अल्पकालिक देयताएं पूरी करने की स्थिति में न रहना) और अनुपालन जोखिम (कानूनी या विनियामकीय उल्लंघन)
- **निर्णयन प्रक्रिया :** इससे अभिप्रेत है बैंकिंग क्षेत्र के परिप्रेक्ष्य में विकल्पों और जोखिमों का आकलन करते हुए वित्तीय लक्ष्यों को हासिल करने के लिए उपयोग किया जाने वाला आंकड़ा विश्लेषण।
- **लक्ष्योन्मुख विपणन अभियान :** इसके अंतर्गत बैंक ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अनेक आवश्यकता–अनुरूप उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते हैं।

ई–मेल : hpandarinath123@gmail.com
मोबाइल नंबर : 98692 11926