



ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन: भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच तुलनात्मक विश्लेषण

डॉ. अंजलि गोयल

सहायक आचार्य

बैंकिंग एवं व्यावसायिक अर्थशास्त्र विभाग

भूपाल नोबल्स विश्वविद्यालय उदयपुर

करिश्मा गुर्जर

शोधार्थी

बैंकिंग एवं व्यावसायिक अर्थशास्त्र विभाग

भूपाल नोबल्स विश्वविद्यालय उदयपुर

1.1 सार :

बैंकिंग सेवाओं के तीव्र डिजिटलीकरण के परिणामस्वरूप नियो बैंकों का उदय हुआ है, जो भौतिक शाखाओं के बिना विशेष रूप से ऑनलाइन परिचालन करते हैं, तथा पारंपरिक बैंकिंग संस्थाओं के लिए एक विकल्प प्रदान करते हैं। इस अध्ययन का उद्देश्य भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण करना है, जिसमें सेवा की गुणवत्ता, उपयोग में आसानी, सुरक्षा और ग्राहक सहायता जैसे महत्वपूर्ण कारकों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा। डेटा को 5-पॉइंट लिक्र्ट स्केल का उपयोग करके सर्वेक्षणों के माध्यम से एकत्र किया गया था, जिसमें 300 उत्तरदाताओं को नियो और पारंपरिक बैंकों के ग्राहकों के बीच विभाजित किया गया था। अध्ययन में दो बैंकिंग मॉडलों के बीच ग्राहक संतुष्टि के स्तर में अंतर के सांख्यिकीय महत्व का मूल्यांकन करने के लिए परिकल्पना परीक्षण (टी-टेस्ट) का उपयोग किया गया है।

निष्कर्षों से पता चलता है कि नियो बैंक के ग्राहक उपयोग में आसानी, सेवा की गति और सुरक्षा सुविधाओं जैसे क्षेत्रों में उच्च संतुष्टि की रिपोर्ट करते हैं। दूसरी ओर, पारंपरिक बैंक व्यक्तिगत ग्राहक सहायता और विश्वास के मामले में बेहतर प्रदर्शन करते हैं। इन अंतरों के बावजूद, अध्ययन का निष्कर्ष है कि नियो बैंकों को उनके उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफेस और डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की सुविधा के कारण समग्र रूप से अधिक अनुकूल माना जाता है। शोध में यह भी बताया गया है कि दोनों बैंकिंग मॉडलों को अपनी पेशकशों को बेहतर बनाने की आवश्यकता है, पारंपरिक बैंकों को

तकनीकी उन्नयन में निवेश करने की आवश्यकता है, जबकि नियो बैंकों को ग्राहक सहायता सेवाओं में सुधार पर ध्यान केंद्रित करना होगा। यह अध्ययन नियो और पारंपरिक दोनों बैंकों को ग्राहकों की अपेक्षाओं और भविष्य की मांगों के साथ अपनी सेवाओं को बेहतर ढंग से संरेखित करने के लिए बहुमूल्य अंतर्दृष्टि प्रदान करता है।

1.2 परिचय

डिजिटल प्रौद्योगिकी में तीव्र प्रगति के कारण बैंकिंग क्षेत्र बड़े पैमाने पर परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। पारंपरिक बैंक, जो लंबे समय से वित्तीय क्षेत्र में प्रमुख खिलाड़ी रहे हैं, अब नियो बैंकों से कड़ी प्रतिस्पर्धा का सामना कर रहे हैं, जो केवल डिजिटल बैंकिंग संस्थानों की एक नई नस्ल है। नियो बैंक, जो पूरी तरह से ऑनलाइन काम करते हैं और भौतिक शाखाएं नहीं रखते हैं, अधिक सुव्यवस्थित, सुलभ और तकनीक-संचालित वित्तीय सेवाएं प्रदान करके पारंपरिक बैंकिंग मॉडल को चुनौती दे रहे हैं।

भारत में, स्मार्टफोन, डिजिटल साक्षरता और इंटरनेट कनेक्टिविटी के बढ़ते उपयोग के कारण नियो बैंकों का उदय तेजी से हुआ है। डिजिटल बैंकिंग की ओर यह बदलाव सुविधा, गति और व्यक्तिगत बैंकिंग अनुभव की बढ़ती मांग के कारण भी हुआ है। नियो बैंकों के तेजी से विकास के बावजूद, पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली अपने स्थापित विश्वास, आमने-सामने बातचीत और दीर्घकालिक ग्राहक आधार के कारण महत्वपूर्ण बाजार हिस्सेदारी रखती है।

इस अध्ययन का उद्देश्य भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण करना है। इस शोध का उद्देश्य यह जांचना है कि इन दोनों बैंकिंग मॉडलों में से कौन सा सेवा गुणवत्ता, उपयोग में आसानी, सुरक्षा और समग्र संतुष्टि के संदर्भ में बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करता है। दोनों बैंकिंग प्रणालियों में ग्राहक संतुष्टि में योगदान देने वाले कारकों को समझकर, यह अध्ययन नियो और पारंपरिक दोनों बैंकों को अपनी सेवाओं को बढ़ाने और ग्राहकों की बढ़ती मांगों को पूरा करने के लिए मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करेगा।

प्रौद्योगिकी पर बढ़ती निर्भरता और अधिक डिजिटल अर्थव्यवस्था की ओर बदलाव को देखते हुए, यह मूल्यांकन करना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक पारंपरिक बैंकों की तुलना में नियो बैंकों को कैसे देखते हैं और अपनाते हैं। इस अध्ययन के निष्कर्ष न केवल नियो बैंकों के प्रतिस्पर्धात्मक लाभों पर प्रकाश डालेंगे, बल्कि उन क्षेत्रों पर भी प्रकाश डालेंगे जिनमें पारंपरिक बैंकों को तेजी से डिजिटल होती दुनिया में प्रासंगिक बने रहने के लिए सुधार करना होगा।

1.3 साहित्य की समीक्षा

(प्रत्यूषा, 2025) शोध पत्र में नियोबैंकिंग की जांच की गई है, जो बिना किसी भौतिक उपस्थिति के एक पूर्णतः आभासी वित्तीय संस्थान है, जो फिनटेक प्रगति द्वारा संचालित है। नियोबैंकों के उदय का श्रेय डिजिटल भुगतान और ऑनलाइन बैंकिंग के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दिया जाता है, विशेष रूप से विमुद्रीकरण के बाद। ये बैंक डिजिटल भुगतान ऐप, ई-वॉलेट और ऑनलाइन बैंकिंग जैसी सेवाएं प्रदान करते हैं, जिससे उभरते बाजारों में वित्तीय समावेशन और आर्थिक विकास को बढ़ावा मिलता है। अध्ययन उन कारकों की जांच करता है जो व्यक्तियों के इरादों को प्रभावित करते हैं।

(आकाश एट अल., 2024) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जिसमें केवल डिजिटल बैंक शामिल हैं जो भौतिक शाखाओं के बिना काम करते हैं और अनुकूलित सेवाओं के माध्यम से उपभोक्ता अनुभव को बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हैं। इसमें कहा गया है कि नियो बैंकों के उदय से वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बढ़ गई है, जिससे पारंपरिक बैंकों को अपनी रणनीतियों को समायोजित करने के लिए बाध्य होना पड़ा है। निष्कर्ष बताते हैं कि नियो बैंक ग्राहकों के लिए सेवा वितरण में सुधार करते हैं और लागत कम करते हैं, जिससे वित्तीय बाजार परिदृश्य में महत्वपूर्ण बदलाव आता है।

(अल्बर्टो एट अल., 2024) शोध पत्र में यूरोप के 65 नियोबैंकों की पहचान की गई है तथा पारंपरिक बैंकों के साथ उनके प्रदर्शन और जोखिम की तुलना की गई है। निष्कर्षों से पता चलता है कि नियोबैंक सामान्यतः अधिक खराब प्रदर्शन करते हैं, ब्याज आय अधिक होती है, हानि शुल्क बढ़ता है, तथा गैर-कर्मचारी व्यय अधिक होते हैं, जबकि जोखिम का स्तर समान रहता है। इसके अतिरिक्त, अध्ययन से पता चलता है कि डिजिटल बैंकिंग क्षेत्र में पैमाने और दायरे की अर्थव्यवस्थाएं मौजूद हैं।

(एलेक्जेंड्रा एट अल., 2024) शोध पत्र में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि नियोबैंक, जो बिना भौतिक शाखाओं वाले केवल डिजिटल बैंक हैं, नवीन और सुलभ वित्तीय सेवाएं प्रदान करके पारंपरिक बैंकिंग को बदल रहे हैं। वे कागज के उपयोग को कम करके, वित्तीय समावेशन को बढ़ाकर, तथा वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए एआई का उपयोग करके वैश्विक स्थिरता को बढ़ावा देते हैं। हालाँकि, नियोबैंकों को इलेक्ट्रॉनिक अपशिष्ट प्रबंधन, उच्च ऊर्जा खपत और साइबर सुरक्षा जोखिम सहित चुनौतियों का भी सामना करना पड़ता है, जिनका उनके सतत विकास के लिए समाधान किया जाना चाहिए।

(एन्सन, 2024) शोध पत्र में नियोबैंकों के उदय की जांच की गई है, जो केवल डिजिटल वित्तीय संस्थान हैं जो पारंपरिक बैंकिंग को बाधित करते हैं, विशेष रूप से उभरते बाजारों (ईएम) में जहां कुछ बैंकों का आमतौर पर प्रभुत्व होता है। नियोबैंक भुगतान, बचत और ऋण जैसी सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हैं, अक्सर कम लागत पर और बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव के साथ। यह शोधपत्र विशेष रूप से ब्राज़ील में नुबैंक और स्टोनको जैसे नियोबैंक की महत्वपूर्ण वृद्धि पर प्रकाश डालता है। हालाँकि, यह चुनौतियों को भी संबोधित करता है

(डॉ. एट अल., 2024) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जो एक डिजिटल-ओनली बैंकिंग मॉडल है जो भौतिक शाखाओं के बिना संचालित होता है, और ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से विभिन्न वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है। नियो बैंक उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफेस और नवीन उत्पादों को प्राथमिकता देते हैं, तथा ग्राहक अनुभव और परिचालन दक्षता में सुधार के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हैं। हालाँकि, उन्हें विनियामक अनुपालन, पारंपरिक बैंकों से प्रतिस्पर्धा और ग्राहक डेटा की सुरक्षा के लिए मजबूत साइबर सुरक्षा उपायों की आवश्यकता सहित चुनौतियों का सामना करना पड़ता है।

(फातिमा फेबीना एट अल., 2024) शोध पत्र केरल में युवा ग्राहकों के बीच नियोबैंकिंग अपनाने की जांच करता है, और इस बात पर जोर देता है कि कथित उपयोगिता (पीयू) और कथित उपयोग में आसानी (पीईओयू) स्वीकृति में

प्रमुख कारक हैं। यह पाया गया कि नियोबैंक का उपयोग करने के लिए व्यवहारिक इरादे (बीआई) पर भरोसा महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित नहीं करता है, जबकि अपनाने में लिंग एक उल्लेखनीय भूमिका निभाता है। ये जानकारियाँ नियोबैंकिंग क्षेत्र के भीतर प्रभावी विपणन रणनीतियों को सूचित कर सकती हैं।

(गौथम, 2024) नियोबैंक केवल डिजिटल वित्तीय संस्थान हैं जो मोबाइल ऐप या वेबसाइट के माध्यम से चेकिंग खाते, ऋण और बजट उपकरण जैसी सेवाएं प्रदान करते हैं। वे डेटा गोपनीयता और उपयोगकर्ता अनुभव पर ध्यान केंद्रित करते हैं, जिससे वे पारंपरिक बैंकों से अलग दिखते हैं। हालाँकि, उन्हें विनियामक अनुपालन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। भविष्य के बैंकिंग परिदृश्य में विभिन्न ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए नियोबैंक और पारंपरिक बैंक दोनों की उपस्थिति की उम्मीद है।

(जमीलातुज़, 2024) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जो डिजिटल बैंकिंग का एक रूप है जो पूरी तरह से ऑनलाइन संचालित होता है, तथा दक्षता, पहुंच और जवाबदेही को प्राथमिकता देता है। इसमें नवीन वित्तीय उत्पादों पर प्रकाश डाला गया है, जैसे कि बैंक नियो कॉमर्स का नाउ सेविंग्स खाता, जो पारंपरिक जमा के समान बचत पर ब्याज प्रदान करता है। यह पेपर इंडोनेशियाई अनुबंध कानून के तहत नियो बैंकिंग में इस्तेमाल किए जाने वाले डिजिटल अनुबंधों के कानूनी निहितार्थों का विश्लेषण करने की आवश्यकता पर जोर देता है। कुल मिलाकर, नियो बैंकिंग ग्राहकों के धन की सुरक्षा करना चाहता है, जबकि साथ ही साथ यह भी सुनिश्चित करता है कि वे अपने आपको सुरक्षित रखें।

(लास्ज़लो एट अल., 2024) शोध पत्र में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि नियोबैंक, जो बिना भौतिक शाखाओं वाले केवल डिजिटल बैंक हैं, ने तकनीकी प्रगति के कारण लोकप्रियता हासिल की है। उनकी सफलता के लिए उपभोक्ता की स्वीकृति अत्यंत महत्वपूर्ण है, जो विश्वास, उपयोगिता और उपयोग में आसानी जैसे कारकों से प्रेरित होती है। नियोबैंक सेवाओं के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण इन डिजिटल बैंकिंग समाधानों को अपनाने के लिए उपयोगकर्ता के इरादे को काफी हद तक बढ़ा सकता है, जो विश्वसनीयता और उपयोगकर्ता के अनुकूल अनुभव की आवश्यकता को रेखांकित करता है।

(लेरोंग, 2024) नियो बैंकिंग की विशेषता केवल डिजिटल बैंक हैं जो बिना किसी भौतिक शाखा के काम करते हैं, तथा इंटरनेट और मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हैं। उदाहरणों में मोंज़ो, स्टार्लिंग और रेवोल्यूट शामिल हैं, जो खुदरा ग्राहकों और छोटे से मध्यम उद्यमों (एसएमई) के लिए सुव्यवस्थित, लागत प्रभावी बैंकिंग समाधान प्रदान करते हैं, जिन्हें पारंपरिक बैंकों द्वारा अक्सर उपेक्षित किया जाता है। उनकी नवीन वितरण पद्धतियों और अनुकूलित सेवाओं ने बैंकिंग क्षेत्र में, विशेष रूप से इसके बाद, उनकी तीव्र वृद्धि में सहायता की है।

(मैरीना एट अल., 2024) शोध निष्कर्षों से पता चलता है कि नियोबैंक, जो भौतिक शाखाओं के बिना विशेष रूप से ऑनलाइन संचालित होते हैं, प्रतिस्पर्धा बढ़ाकर और उपभोक्ता की आदतों में बदलाव लाकर स्विट्जरलैंड में बैंकिंग क्षेत्र को महत्वपूर्ण रूप से नया आकार दे रहे हैं। वे ऑनलाइन भुगतान, नकद निकासी, पी2पी स्थानान्तरण और

क्रिप्टोकॉरेसी एक्सचेंज जैसी विभिन्न सेवाएं प्रदान करते हैं। नियोबैंक बाजार का विस्तार होने का अनुमान है, 2028 तक लेनदेन मूल्य 109.7 बिलियन अमरीकी डालर तक पहुंचने की उम्मीद है। नियॉन और रेवोल्यूट जैसे प्रमुख नियोबैंक

(मोलनार एट अल., 2024) शोध पत्र में नियोबैंकिंग की जांच की गई है, जिसमें भौतिक शाखाओं के बिना केवल डिजिटल बैंकिंग सेवाएं शामिल हैं। इसमें यह पाया गया है कि युवा वयस्क (18-30 वर्ष की आयु) नियोबैंक सेवाओं का चयन करते समय विश्वास, कथित उपयोगिता और उपयोग में आसानी से प्रभावित होते हैं। नियोबैंकों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण उनके अपनाने के लिए आवश्यक है, जो संभावित उपयोगकर्ताओं को आकर्षित करने के लिए विश्वसनीयता और उपयोगकर्ता-मित्रता की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है।

(सुश्री शरण्या एट अल., 2024) शोध पत्र में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि नियोबैंकिंग, जिसमें भौतिक शाखाओं के बिना केवल डिजिटल वित्तीय कंपनियां शामिल हैं, ने प्रौद्योगिकी के माध्यम से कुशल और अनुरूप सेवाएं प्रदान करके पारंपरिक बैंकिंग को बदल दिया है। अमेरिका में, मजबूत नियामक ढांचे की सहायता से नियोबैंकों ने सफलतापूर्वक लोकप्रियता और विश्वास हासिल किया है। इसके विपरीत, भारत में, महत्वपूर्ण वृद्धि के बावजूद, ग्राहक विश्वास और नियामक अनुपालन जैसी चुनौतियां इनके अपनाने में बाधा डालती हैं। अध्ययन में नियोबैंकिंग के विकास को सुविधाजनक बनाने के लिए भारत में विनियामक समर्थन और सुरक्षा उपायों को बढ़ाने का आह्वान किया गया है।

(नल, 2024) शोध पत्र में भारत में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जिसमें इस बात पर बल दिया गया है कि ये डिजिटल-ओनली बैंक नवीन वित्तीय सेवाएं प्रदान करते हैं, लेकिन पारंपरिक बैंकों की तुलना में लाभप्रदता प्राप्त करने में चुनौतियों का सामना करते हैं। हालांकि वे परिचालन दक्षता और प्रभावी परिसंपत्ति उपयोग प्रदर्शित करते हैं, लेकिन उन्हें शुद्ध आय के साथ समस्याओं का सामना करना पड़ता है, जिससे बदलते बैंकिंग परिदृश्य में संतुलित वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए अनुकूलन की आवश्यकता का संकेत मिलता है।

(ओक्साना एट अल., 2024) शोध पत्र यूक्रेन में नियोबैंकों के लिए नियामक ढांचे की जांच करता है, और उनकी प्रतिस्पर्धात्मकता और यूरोपीय संघ की वित्तीय प्रणाली में एकीकरण को बढ़ावा देने के लिए विनियमनों को बढ़ाने के महत्व पर प्रकाश डालता है। इसमें नियोबैंकिंग में वैश्विक वृद्धि पर ध्यान दिया गया है तथा वित्तीय स्थिरता, उपभोक्ता संरक्षण और अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए यूक्रेन द्वारा अन्य देशों से प्रभावी विनियामक प्रथाओं को अपनाने की आवश्यकता पर बल दिया गया है।

(ओलेक्सी, 2024) नियोबैंक, बिना भौतिक शाखाओं के केवल डिजिटल वित्तीय संस्थानों के रूप में, कुशल और व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने के लिए ब्लॉकचेन, एआई, बिग डेटा और क्लाउड कंप्यूटिंग जैसी तकनीकों का उपयोग करके वित्तीय क्षेत्र को बदल रहे हैं। वे वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देते हैं, खासकर विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में, लेकिन नियामक बाधाओं और प्रमुख तकनीकी फर्मों से प्रतिस्पर्धा जैसी चुनौतियों का सामना करते हैं। कुल मिलाकर, नियोबैंक वित्तीय सेवाओं के भविष्य को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

(ओलेना, 2024) नियोबैंकिंग एक पूर्णतः ऑनलाइन बैंकिंग मॉडल है जो भौतिक शाखाओं के बिना सुविधाजनक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए आधुनिक तकनीक का उपयोग करता है। इसकी वृद्धि बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल

परिवर्तन से प्रेरित है, जो यूक्रेन में उभरते अनुभवों के साथ-साथ अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं से विविध मॉडल और तकनीकी दृष्टिकोण प्रदर्शित करता है।

(पुनीत एट अल., 2024) शोध पत्र में नियोबैंकिंग ऐप्स के बारे में उपयोगकर्ता की भावनाओं और धारणाओं की जांच की गई है, जो बिना भौतिक शाखाओं वाले केवल डिजिटल बैंक हैं। इसमें इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि इन ऐप्स की सफलता उपयोगकर्ता अनुभव, सुरक्षा, व्यक्तिगत सेवाओं और तकनीकी नवाचार पर निर्भर करती है। 330,399 उपयोगकर्ता समीक्षाओं के डेटासेट पर उन्नत मशीन लर्निंग और टेक्स्ट माइनिंग का उपयोग करते हुए, अध्ययन उपभोक्ता व्यवहार और प्राथमिकताओं के बारे में अंतर्दृष्टि प्रदान करता है, जिससे डिजिटल बैंकिंग में सेवा की गुणवत्ता की समझ बढ़ती है।

(राहुल, 2024) शोध निष्कर्ष बताते हैं कि नियोबैंक, जो विशेष रूप से डिजिटल वित्तीय संस्थान हैं, एक सुव्यवस्थित ऑनलाइन अनुभव प्रदान करके पारंपरिक बैंकिंग में सुधार करते हैं। वे मोबाइल ऐप या वेबसाइट के माध्यम से विभिन्न सेवाएं जैसे चेकिंग और बचत खाते, ऋण, भुगतान, निवेश और बजट उपकरण प्रदान करते हैं। यद्यपि नियोबैंक डेटा गोपनीयता और सुरक्षा पर जोर देते हैं, फिर भी उन्हें विनियामक अनुपालन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। अपनी बढ़ती लोकप्रियता के बावजूद, पारंपरिक बैंकों के प्रासंगिक बने रहने की उम्मीद है, क्योंकि नियोबैंक और पारंपरिक बैंक दोनों ही सेवाएं देते हैं।

(रसिका एट अल., 2024) नियोबैंकिंग फिनटेक द्वारा संचालित एक ऑनलाइन-केवल बैंकिंग मॉडल है, जो भौतिक शाखाओं की आवश्यकता को समाप्त करता है। यह दृष्टिकोण ग्राहक अनुभव को बढ़ाता है और स्थायी वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है। भारत में, नियोबैंक उपभोक्ताओं के लिए अवसर और चुनौतियां दोनों प्रस्तुत करते हैं, जिनका लक्ष्य पारंपरिक बैंकों की तुलना में अधिक कुशल और उपयोगकर्ता-अनुकूल समाधान प्रदान करना है, जिससे बैंकिंग उद्योग में बदलाव आए।

(रीरिस एट अल., 2024) शोध पत्र में नियोबैंक की जांच की गई है, जो केवल डिजिटल बैंकिंग संस्थान हैं जो अभिनियो, पूरी तरह से डिजिटल ग्राहक अनुभव प्रदान करके पारंपरिक बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं। इसमें पाया गया है कि नियोबैंक डिजिटल परिवर्तन के माध्यम से बढ़ी हुई दक्षता प्राप्त करते हैं, तथा प्रारंभिक लागतों के कारण अल्पकालिक नकारात्मक प्रभावों का सामना करने के बावजूद, डिजिटल परिवर्तन और दक्षता के बीच दीर्घकालिक सकारात्मक संबंध स्थापित करते हैं। यह परिवर्तन ग्राहक व्यवहार में हो रहे परिवर्तन से प्रभावित है, विशेष रूप से कोविड-19 महामारी के कारण इसमें तेजी आई है।

(संदीपम, 2024) शोध पत्र भारत में नियोबैंकों के उदय की जांच करता है, तथा नवीन, ऑनलाइन-केवल वित्तीय संस्थानों के रूप में उनकी भूमिका पर प्रकाश डालता है जो उपयोगकर्ता के अनुकूल सेवाओं के साथ तकनीक-प्रेमी उपभोक्ताओं की सेवा करते हैं। इसमें भारतीय वित्तीय क्षेत्र में नियोबैंकों की परिवर्तनकारी क्षमता पर चर्चा की गई है, साथ ही नियामक बाधाओं और साइबर सुरक्षा चिंताओं जैसी चुनौतियों पर भी चर्चा की गई है। इस शोधपत्र में भारतीय

नियोबैंकों के विकास और अवसरों की तुलना उनके वैश्विक समकक्षों से की गई है, तथा बैंकिंग को नए सिरे से परिभाषित करने की उनकी क्षमता पर बल दिया गया है।

(सुनील एट अल., 2024) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जो एक डिजिटल-ओनली बैंकिंग मॉडल है जो भौतिक शाखाओं के बिना संचालित होता है और विशेष रूप से ऑनलाइन वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है। ये बैंक भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) से लाइसेंस प्राप्त पारंपरिक बैंकों के साथ साझेदारी करके लागत प्रभावी और उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करते हैं। यद्यपि आरबीआई ने नियोबैंक के लिए विशिष्ट लाइसेंस जारी नहीं किए हैं, फिर भी वे आरबीआई के अप्रत्यक्ष विनियमन के अधीन हैं, जिससे यह संकेत मिलता है कि वे पारंपरिक बैंकिंग के लिए एक व्यवहार्य विकल्प के रूप में काम कर सकते हैं।

(सुनीता एट अल., 2024) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जिसमें केवल डिजिटल बैंक शामिल हैं जो प्रौद्योगिकी के माध्यम से ग्राहक अनुभव को बढ़ाते हैं और मुख्य रूप से नवीन समाधानों और कम शुल्क के साथ तकनीक-प्रेमी युवाओं की सेवा करते हैं। यह बदलती उपभोक्ता अपेक्षाओं और तकनीकी प्रगति के कारण नियो बैंकों की पर्याप्त विकास क्षमता पर प्रकाश डालता है। इसके अतिरिक्त, यह शोधपत्र इस उभरते हुए क्षेत्र में और अधिक अकादमिक शोध की मांग करता है तथा ग्रंथसूची विश्लेषण के माध्यम से पहचाने गए रुझानों और शोध समूहों को प्रस्तुत करता है।

(ओलेना, 2024) नियोबैंक, जो बिना भौतिक शाखाओं वाले केवल डिजिटल वित्तीय संस्थान हैं, पारंपरिक बैंकों और फिनटेक कंपनियों के साथ प्रतिस्पर्धा करते हुए वैश्विक स्तर पर तेजी से लोकप्रिय हो गए हैं। यूक्रेन में, वे पारंपरिक बैंकों के लाइसेंस के तहत काम करते हैं, जो उनकी स्वतंत्रता को प्रतिबंधित करता है। यूक्रेन में नियोबैंक की संख्या में कमी के बावजूद, डिजिटल बैंकिंग का समग्र विकास मजबूत बना हुआ है, क्योंकि पारंपरिक बैंक अपनी मोबाइल सेवाओं में सुधार कर रहे हैं। मोनोबैंक को इस क्षेत्र में अग्रणी खिलाड़ी के रूप में पहचाना जाता है

(अंसुमन, 2023) शोध पत्र में भारत में नियो बैंकिंग के उदय पर चर्चा की गई है, जिसमें केवल डिजिटल बैंक शामिल हैं जो भौतिक शाखाओं के बिना काम करते हैं और मुख्य रूप से मोबाइल ऐप और ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवाएं प्रदान करते हैं। इसमें इस बात पर जोर दिया गया है कि उपभोक्ता जागरूकता नियो बैंकों के प्रति वरीयताओं को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है, जो अपनी सुविधा, दक्षता और उन्नत वित्तीय प्रौद्योगिकियों के एकीकरण के कारण लोकप्रियता हासिल कर रहे हैं। निष्कर्ष यह दर्शाता है कि नियो बैंक नवीन समाधान प्रदान करके बैंकिंग अनुभव को बदल रहे हैं जो ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करते हैं।

(इत्रा एट अल., 2023) शोध पत्र में नियोबैंक की जांच की गई है, जो केवल डिजिटल बैंकिंग संस्थान हैं जो भौतिक शाखाओं के बिना काम करते हैं और मुख्य रूप से मोबाइल ऐप और ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवाएं प्रदान करते हैं। वे उपयोगकर्ता-अनुकूल अनुभव और कम शुल्क पर जोर देकर पारंपरिक बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं। प्रमुख निष्कर्षों में उनके विविध व्यवसाय मॉडल शामिल हैं, जो इंटरचेंज शुल्क, सशुल्क सदस्यता, क्रेडिट गतिविधियों,

अंतर्राष्ट्रीय स्थानान्तरण और बैंकिंग-एज़-ए-सर्विस से राजस्व उत्पन्न करते हैं। स्केलिंग और ग्राहक अधिग्रहण पर उनके ध्यान के बावजूद, लाभप्रदता हासिल करना एक चुनौती है

(करीना एट अल., 2023) नियो बैंकिंग एक डिजिटल-ओनली बैंकिंग मॉडल है जो व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान करने, ग्राहक वफ़ादारी और संतुष्टि में सुधार करने के लिए उन्नत तकनीकों और एआई का उपयोग करता है। हालाँकि, नियो बैंक को साइबर हमलों, परिचालन संबंधी मुद्दों और तकनीकी चुनौतियों जैसे विशिष्ट जोखिमों का सामना करना पड़ता है जो ग्राहक के विश्वास और प्रतिष्ठा को खतरे में डाल सकते हैं। डिजिटल अर्थव्यवस्था में सफलता के लिए इन संस्थानों के लिए प्रभावी जोखिम प्रबंधन और मजबूत साइबर सुरक्षा उपाय आवश्यक हैं।

(नतालिया एट अल., 2023) शोध पत्र में नियो बैंकिंग के परिदृश्य की जांच की गई है, जिसमें केवल डिजिटल बैंक शामिल हैं जो भौतिक शाखाओं के बिना काम करते हैं और ऑनलाइन वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं। यह फिनटेक कंपनियों को वित्तपोषित करने में नियो बैंकों के महत्व को रेखांकित करता है और उनके परिचालन में रणनीतिक प्रगति की आवश्यकता को रेखांकित करता है, विशेष रूप से छोटे और मध्यम आकार के उद्यमों को ऋण देने में। अध्ययन में मॉस्को पर ध्यान केंद्रित करते हुए रूस में फिनटेक कंपनियों की प्रभावशीलता में सुधार करने के लिए बौद्धिक और डिजिटल वित्तीय परिसंपत्तियों के उपयोग के माध्यम से वित्तपोषण तंत्र को बढ़ाने की सिफारिश की गई है।

(नितिन एट अल., 2023) शोध पत्र में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि नियो बैंकिंग, जिसमें केवल डिजिटल बैंक ही चौबीसों घंटे वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं, को भारत में अपनाने में चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। पहचानी गई मुख्य बाधा डिजिटल समावेशन है, जो नियो बैंकों की स्वीकार्यता को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है। भारतीय उपभोक्ताओं के बीच उनकी स्वीकार्यता में सुधार के लिए इस मुद्दे को संबोधित करना आवश्यक है।

(सीतेश एट अल., 2023) शोध पत्र में नियो बैंकिंग की जांच की गई है, जिसमें पूरी तरह से ऑनलाइन वित्तीय संस्थान शामिल हैं जो ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए आधुनिक तकनीक का लाभ उठाते हैं। यह बैंकिंग क्षेत्र में नियो-बैंकों के बढ़ते महत्व पर जोर देता है, विशेष रूप से भारत में, क्योंकि ग्राहक तेजी से डिजिटल सेवाओं पर निर्भर हो रहे हैं। इस शोधपत्र में नियो-बैंकों की संरचना और क्षमता का विश्लेषण किया गया है, तथा वित्तीय परिदृश्य में उनके अभिनियो योगदान को प्रदर्शित करने के लिए उनकी तुलना पारंपरिक बैंकों से की गई है।

(सोमनाथ एट अल., 2023) शोध पत्र में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि नियो बैंकिंग या डिजिटल बैंक, तकनीक-प्रेमी उपभोक्ताओं को आकर्षित करते हुए सुविधाजनक और व्यक्तिगत बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए उन्नत तकनीकों का लाभ उठाते हैं। भारत में, नियामक अनुपालन से संबंधित चुनौतियों के बावजूद, नियो बैंकों की वृद्धि का श्रेय मुख्य रूप से उच्च ग्राहक संतुष्टि को दिया जाता है। निष्कर्षों से पता चलता है कि नियो बैंक और पारंपरिक बैंक एक साथ मौजूद रहेंगे, और प्रत्येक अलग-अलग ग्राहक ज़रूरतों को पूरा करेगा।

(स्ज़ाबोल्क्स एट अल., 2023) शोध पत्र में नियो बैंकिंग की जांच की गई है, जिसमें शाखा रहित डिजिटल बैंक ऑनलाइन वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं। इसमें नियो बैंक सेवाओं को अपनाने के लिए उपभोक्ता की मंशा को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारकों की पहचान की गई है, जिनमें विश्वास, कथित उपयोगिता और उपयोग में कथित आसानी

शामिल हैं। निष्कर्ष ग्राहक स्वीकृति और अभिग्रहण को बढ़ाने के लिए नियोबैंकों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण को बढ़ावा देने की आवश्यकता को रेखांकित करते हैं।

(टिमोटेज एट अल., 2023) शोध पत्र 43 देशों में नियोबैंक की स्थापना और प्रदर्शन को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारकों की पहचान करता है। महत्वपूर्ण निर्धारकों में एटीएम की संख्या, एसएंडपी 500 सूचकांक और ग्रामीण आबादी शामिल हैं। ये निष्कर्ष नियोबैंक की मांग के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं और इस उभरते डिजिटल बैंकिंग मॉडल के विकास और स्थिरता को समझने में योगदान करते हैं।

(वि, 2023) शोध पत्र में नियो बैंकिंग पर चर्चा की गई है, जिसमें केवल डिजिटल बैंक शामिल हैं जो भौतिक शाखाओं के बिना वित्तीय सेवाएं प्रदान करते हैं। ये बैंक व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने और परिचालन लागत कम करने के लिए फिनटेक नवाचारों और एआई का उपयोग करते हैं। ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए वे अक्सर पारंपरिक बैंकों के साथ साझेदारी करते हैं। हालाँकि, विनियामक चुनौतियाँ उनके विकास में बाधा उत्पन्न करती हैं, और उनकी सफलता काफी हद तक इन चुनौतियों का समाधान करने तथा बैंकिंग क्षेत्र के आर्थिक परिदृश्य के अनुकूल ढलने की उनकी क्षमता पर निर्भर करेगी।

1.4 अनुसंधान क्रियाविधि

यह अध्ययन नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के साथ ग्राहक संतुष्टि पर डेटा एकत्र करने के लिए सर्वेक्षणों का उपयोग करके एक मात्रात्मक अनुसंधान पद्धति का उपयोग करता है। 300 उत्तरदाताओं के नमूने का चयन करने के लिए एक स्तरीकृत यादृच्छिक नमूनाकरण तकनीक का उपयोग किया गया, जिनमें से 150 नियो बैंकों के ग्राहक थे, और 150 पारंपरिक बैंकों के ग्राहक थे। सर्वेक्षण को 10 लिकर्ट स्केल कथनों के साथ तैयार किया गया था, ताकि ग्राहक संतुष्टि के विभिन्न पहलुओं को मापा जा सके, जिसमें सेवा की गुणवत्ता, उपयोग में आसानी, सुरक्षा और समग्र संतुष्टि शामिल है। इसके बाद नियो और पारंपरिक बैंकिंग ग्राहकों के बीच ग्राहक संतुष्टि के स्तर की तुलना करने के लिए परिकल्पना परीक्षण (टी-टेस्ट) का उपयोग करके डेटा का विश्लेषण किया गया। विश्लेषण एसपीएसएस और एक्सेल का उपयोग करके किया गया, ताकि औसत संतुष्टि स्कोर, मानक विचलन और पी-मान की गणना की जा सके, ताकि देखे गए अंतरों का सांख्यिकीय महत्व निर्धारित किया जा सके।

1.5 अनुसंधान का उद्देश्य

भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि के स्तर की तुलना करने के लिए अनुसंधान के उद्देश्य निम्नलिखित थे।

1.6 डेटा विश्लेषण

1.6.1 लिकर्ट कथन

शोध उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए लिकर्ट के निम्नलिखित कथन तैयार किए गए थे

1. मैं अपने बैंक द्वारा प्रदान की गई समग्र सेवा गुणवत्ता से संतुष्ट हूँ।
2. मुझे अपने नियो बैंक/पारंपरिक बैंक का यूजर इंटरफेस नेविगेट करने में आसान लगता है।
3. मेरे बैंक में खाता खोलने की प्रक्रिया त्वरित और परेशानी मुक्त थी।
4. मुझे लगता है कि मेरा व्यक्तिगत डेटा मेरे वर्तमान बैंकिंग सेवा प्रदाता के पास सुरक्षित है।
5. मेरे नियो बैंक/पारंपरिक बैंक से जुड़ी फीस और प्रभार उचित हैं।
6. मैं अपने बैंक द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सहायता सेवाओं से संतुष्ट हूँ।
7. मैं भौतिक शाखा में जाने की अपेक्षा डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा को अधिक पसंद करता हूँ।
8. मेरा मानना है कि नियो बैंक/पारंपरिक बैंक अपने प्रतिस्पर्धियों की तुलना में बेहतर सेवाएं प्रदान करते हैं।
9. मैं अपने वित्तीय लेन-देन के लिए अपने नियो बैंक/पारंपरिक बैंक पर भरोसा करता हूँ।
10. मैं अपने वित्तीय लेन-देन के लिए अपने नियो बैंक/पारंपरिक बैंक पर भरोसा करता हूँ।

1.6.2 शोध परिकल्पना

H₀₁: भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि में कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं है।

उपर्युक्त परिकल्पना का परीक्षण करने के लिए, लिकर्ट कथन की सहायता से एकत्रित प्राथमिक डेटा का औसत निकाला गया और आगे स्वतंत्र नमूना टी-परीक्षण लागू किया गया

तालिका 1.1 वर्णनात्मक सांख्यिकी

	एन	औसत	मानक विचलन
पारंपरिक बैंक	82	2.95	1.05
नियो बैंक	104	3.88	1.3

तालिका 1.1 स्वतंत्र नमूना टी-परीक्षण

परीक्षण	एफ	डीएफ1	डीएफ2	पी
लेवेन परीक्षण (माध्य)	9.61	1	184	.002
	टी	डीएफ	पी	कोहेन डी
समान विचरण	-5.21	184	.001	0.77
असमान विचरण	-5.34	183.89	.001	0.79

जैसा कि उपरोक्त तालिका में दर्शाया गया है, वर्णनात्मक सांख्यिकी से पता चला कि नियो बैंक समूह (2.95 ± 1.05) का औसत स्कोर पारंपरिक बैंक समूह (3.88 ± 1.3) की तुलना में अधिक था।

लेवेन परीक्षण से पता चलता है कि p -मान 0.05 से कम है, जो बताता है कि दोनों समूहों के बीच कोई समान विचरण नहीं है।

स्वतंत्र नमूना टी-परीक्षण से पता चलता है कि टी (183.89) = -5.34 , पी = $<.001$; उपरोक्त कार्य के आधार पर, अनुसंधान शून्य परिकल्पना को खारिज करता है और निष्कर्ष निकालता है कि भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि में महत्वपूर्ण अंतर है।

1.7 निष्कर्ष

शोध के निष्कर्ष निम्नलिखित थे

1. ग्राहक संतुष्टि: नियो बैंक के ग्राहक पारंपरिक बैंक ग्राहकों की तुलना में समग्र अनुभव से अधिक संतुष्ट थे।
2. उपयोग में आसानी: नियो बैंक के ग्राहकों को अपने बैंकिंग अनुप्रयोगों का उपयोग पारंपरिक बैंक ग्राहकों की तुलना में अधिक आसान लगा, जिन्होंने पुरानी प्रणालियों के प्रति निराशा व्यक्त की।
3. सुरक्षा: दोनों ग्राहक समूहों ने खुद को सुरक्षित महसूस किया, लेकिन नियो बैंक के ग्राहकों ने सुरक्षा सुविधाओं को थोड़ा अधिक रेट किया, जो केवल डिजिटल प्लेटफॉर्म में अधिक विश्वास का संकेत देता है।
4. ग्राहक सहायता: पारंपरिक बैंक ग्राहकों ने व्यक्तिगत सहायता के कारण ग्राहक सहायता सेवाओं को उच्च दर्जा दिया, जबकि नियो बैंक के ग्राहक चैटबॉट और ऑनलाइन हेल्प डेस्क को प्राथमिकता देते थे।
5. सेवा गुणवत्ता: नियो बैंकों को गति और सेवा गुणवत्ता के मामले में उच्च रेटिंग दी गई, मुख्यतः उनकी 24/7 उपलब्धता के कारण।

1.8 निष्कर्ष

अध्ययन से यह निष्कर्ष निकला कि नियो बैंक पारंपरिक बैंकों की तुलना में अधिक सुविधाजनक और उपयोगकर्ता-अनुकूल अनुभव प्रदान करते हैं, जिससे ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है। उपयोग में आसानी, सेवा की गुणवत्ता और कथित सुरक्षा जैसे कारक नियो बैंकिंग में ग्राहक संतुष्टि में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। हालांकि, वैयक्तिकृत ग्राहक सेवा और विश्वास के मामले में पारंपरिक बैंक अभी भी बढ़त बनाए हुए हैं, खासकर वृद्ध ग्राहकों के बीच। निष्कर्ष बताते हैं कि नियो बैंकों में भविष्य में बैंकिंग क्षेत्र पर हावी होने की क्षमता है, लेकिन उन्हें ग्राहक सहायता और विश्वास से संबंधित चिंताओं का समाधान करना होगा।

1.9 सुझाव

1.9.1 नियो बैंकों के लिए:

1. अधिक व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करके ग्राहक सहायता में सुधार लाने पर ध्यान केंद्रित करें, संभवतः आभासी सहायता या 24/7 मानियो ग्राहक सहायता के माध्यम से।
2. ग्राहकों का विश्वास बनाए रखने और डिजिटल धोखाधड़ी के बारे में चिंताओं को दूर करने के लिए साइबर सुरक्षा उपायों को अद्यतन रखना सुनिश्चित करें।
3. सभी आयु वर्ग के उपयोगकर्ताओं को और भी अधिक सहज अनुभव प्रदान करने के लिए उपयोगकर्ता इंटरफेस को बेहतर बनाना जारी रखें।

1.9.2 पारंपरिक बैंकों के लिए:

1. सेवाओं को आधुनिक बनाने के लिए प्रौद्योगिकी में निवेश करें और नियो बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली उपयोग में आसानी के साथ प्रतिस्पर्धा करें।
2. युवा, तकनीक-प्रेमी ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए डिजिटल बैंकिंग विकल्पों को बढ़ावा दें।
3. डिजिटल बैंकिंग अनुभव को बेहतर बनाने और नियो बैंकों के साथ सेवा अंतर को पाटने के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया का उपयोग करें।

1.9.3 भावी अनुसंधान के लिए:

1. नियो और पारंपरिक बैंकों के साथ ग्राहक संतुष्टि पर आयु और तकनीकी साक्षरता के प्रभाव की जांच करें।
2. पारंपरिक बैंकों की तुलना में नियो बैंकों के विकास और विकास तथा उनकी बाजार हिस्सेदारी पर नज़र रखने के लिए अनुदैर्ध्य अध्ययन आयोजित करना।

संदर्भ:

1. प्रत्यूषा, पी. (2025)। नियोबैंकिंग को अपनाने और उपयोग करने के लिए व्यवहारिक इरादे को प्रभावित करने वाले कारकों पर एक अध्ययन। इंटरनेशनल जर्नल फॉर साइंस टेक्नोलॉजी एंड इंजीनियरिंग, 13(1), 282-290। डोई:10.22214/ijraset.2025.65858
2. आकाश, आर., और राय, पी. (2024)। वित्तीय सेवाओं में नवाचार: नियो-बैंक और फिनटेक कंपनियों का उदय। इंजीनियरिंग और प्रबंधन में अनुसंधान के भारतीय वैज्ञानिक जर्नल, 08(008), 1-7। डोई:10.55041/ijrsrem37426
3. अल्बर्टो, सी., बर्नार्डो, पी.एम., और एलेसेंड्रा, टी. (2024)। यूरोप में नियोबैंक के शुरुआती दिन: पहचान, प्रदर्शन और जोखिम। जर्नल ऑफ फाइनेंशियल सर्विसेज रिसर्च। डोई:10.1007/s10693-024-00433-x
4. अलेक्जेंडर, ए., टिमोथी, जे., और ज्ञान जान, ओ. (2024). नियोबैंक क्रांति: वैश्विक स्थिरता में उनके योगदान का मूल्यांकन। में।
5. एलेक्जेंड्रा, ए., टिमोटेज, जे., और ज्ञान जान, ओ. (2024)। नियोबैंक और स्थिरता। जर्नल ऑफ इंफ्रास्ट्रक्चर, पॉलिसी एंड डेवलपमेंट, 8(9), 7623-7623। डोई:10.24294/jipd.v8i9.7623
6. एन्सन, ए. (2024)। उभरते बाजारों में नियोबैंक: एक जोखिम मूल्यांकन। मानविकी और सामाजिक विज्ञान संचार, 11, 1-8। डोई:10.1057/s41599-024-03138-7
7. डॉ. बी.वी., और माधुरी, डब्ल्यू. (2024)। नियो बैंक - अवसर और चुनौतियाँ। विज्ञान और प्रौद्योगिकी में वैज्ञानिक अनुसंधान का अंतर्राष्ट्रीय जर्नल। डोई:10.32628/ijrsrst52411181
8. फातिमा फ़ेबीना, के.सी., और निषाद, टी.एम. (2024)। नियोबैंक अपनाने की खोज: केरल में युवा ग्राहकों के बीच प्रौद्योगिकी स्वीकृति मॉडल का उपयोग करके एक अध्ययन। मेटामोर्फोसिस: प्रबंधन अनुसंधान का एक जर्नल। डोई:10.1177/09726225241302894
9. गौतम, एस. (2024)। नियोबैंक का उदय: पारंपरिक बैंकिंग परिदृश्य को बाधित करना। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंस एंड रिसर्च, 13(5), 1024-1027. डोई:10.21275/sr24516201618
10. जमीलातुज़्ज, जेड. (2024). नाउ सेविंग्स बैंक नियो कॉमर्स उत्पादों पर डिजिटल बैंक अनुबंधों की वैधता की खोज। मौरिसियो मुंडी: जर्नल ऑफ इस्लामिक स्टडीज, 5(2), 449-467. डोई:10.37274/mauriduna.v5i2.1220
11. लास्ज़लो, एम., स्ज़ाबोल्क्स, एन., और एड्रिएन, पी. (2024). विश्वास के साथ संवर्धित टीएम मॉडल के आधार पर नियोबैंक सेवाओं की जागरूकता, उपयोग और उपभोक्ता स्वीकृति की जांच करना। सांख्यिकीय समीक्षा, 102(9)। डोई:10.20311/stat2024.09.hu0916
12. लेरोंग, एल. (2024). बैंकिंग संस्थानों में फिनटेक. (पृष्ठ 132-162).
13. मैरीना, के., और करीना, के. (2024)। स्विट्जरलैंड में बैंकिंग गतिविधियों का परिवर्तन: नियो-बैंकों का प्रभाव और वित्तीय क्षेत्र के विकास की संभावनाएँ। अंतर्राष्ट्रीय संबंधों की वास्तविक समस्याएँ (158), 97-103। डोई:10.17721/apmv.2024.158.1.97-103
14. मोल्नार, एल., स्ज़ाबोल्क्स, एन., और एड्रिएन, पी. (2024)। युवा वयस्कों के बीच नियोबैंक की उपभोक्ता स्वीकृति की जांच करना। 89-100. डोई:10.62561/emok-2024-08
15. सुश्री शरण्या, डी.एस., और शैलजा, एम.एल. (2024)। नियो बैंकिंग के क्रॉस-कंट्री विश्लेषण पर एक अध्ययन: भारत और अमेरिका। ईपीआरए इंटरनेशनल जर्नल ऑफ एनवायरनमेंटल, इकोनॉमिक्स, कॉमर्स एंड एजुकेशनल मैनेजमेंट, 35-39। डोई:10.36713/epra18397
16. नल, ए.आई. (2024)। भारत में नियो बैंकों और पारंपरिक बैंकों का तुलनात्मक वित्तीय प्रदर्शन विश्लेषण (2019-2023): एक अनुभवजन्य अध्ययन। टेक्नो रिब्यू जर्नल ऑफ टेक्नोलॉजी एंड मैनेजमेंट, 4(2), 01-11. डोई:10.31305/trjtm2024.v04.n02.001
17. ओक्साना, के., तेतियाना, जी., और ओलेना, ई. (2024). नियोबैंकिंग विनियमन. फलदायी विज्ञान, 155(3), 105-124. डोई:10.31617/1.2024(155)07
18. ओलेक्सी, वी. (2024). नियोबैंक विकास के सैद्धांतिक आधार। नाउकोविज पोग्लाड: इकोनॉमिक्स इन द अपर लाइन(4(88)). डोई:10.32782/2521-666x/2024-88-13
19. ओलेना, एम. (2024)। नियोबैंक की गतिविधियों का तुलनात्मक विश्लेषण। नौकोविज विज्ञानिक, 5-6(318-319), 16-25. डोई:10.32680/2409-9260-2024-5-6-318-319-16-25

20. पुनीत, बी., अनुपमा, आर., और ऋचा, एम. (2024)। नियोबैंक में महत्वपूर्ण सेवा कारकों को समझना: टेक्स्ट माइनिंग के माध्यम से रणनीति तैयार करना। जर्नल ऑफ मॉडलिंग इन मैनेजमेंट। डोई:10.1108/jm2-01-2024-0021
21. राहुल, जी. (2024). नए बैंकों का उदय: पारंपरिक बैंकिंग परिदृश्य को बाधित करना। जर्नल ऑफ ग्लोबल इकोनॉमी, बिजनेस एंड फाइनेंस, 6(10), 1-4. डोई:10.53469/jgebf.2024.06(10).01
22. रसिका, डी., और प्रियंका, डब्ल्यू. (2024)। नियो बैंकों का उदय: बैंकिंग उद्योग में बदलाव। (पृष्ठ 1-8)
23. रीरिस, एस., हर्मेटी, एस., निम्मी, जेड., और टोनी। (2024)। बैंकिंग में क्रांतिकारी बदलाव: बेहतर दक्षता के लिए नियोबैंक का डिजिटल परिवर्तन। जोखिम और वित्तीय प्रबंधन जर्नल। डोई:10.3390/jrfm17050188
24. संदीपम, पी. (2024)। भारत में नियोबैंक: बैंकिंग उद्योग में नवाचार, चुनौतियाँ और अवसर। इंटरनेशनल जर्नल फॉर मल्टीडिसिप्लिनरी रिसर्च। डोई:10.36948/ijfmr.2024.v06i06.29746
25. सुनील, एस., और देवराजप्पा, एस. (2024). अमृत काल के दौरान भारत में नए युग की बैंकिंग के प्रति ग्राहकों की धारणाएँ: एक अनुभवजन्य अध्ययन। डोई:10.53555/kuey.v30i9.7856
26. सुनीता, एम., तुषार रंजन, पी., और हसन, एम. के. (2024)। नियो बैंकिंग: वर्तमान शोध प्रवृत्ति और भविष्य के दायरे की एक ग्रंथसूची समीक्षा। इंटरनेशनल रिव्यू ऑफ इकोनॉमिक्स एंड फाइनेंस, 96, 103559-103559। डोई:10.1016/j.iref.2024.103559
27. ओलेना, बी. (2024)। दुनिया और यूक्रेन में नियोबैंक का विकास। बिजनेस इंफॉर्म, 8(559), 357-364। डोई:10.32983/2222-4459-2024-8-357-364
28. अंशुमान, आर. (2023)। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में नियो बैंकों के प्रति व्यक्तियों की पसंद को उपभोक्ता जागरूकता किस हद तक प्रभावित करती है? इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंटिफिक रिसर्च एंड इंजीनियरिंग ट्रेंड्स। डोई:10.61137/ijstret.vol.9.issue6.118
29. इन्ना, एस., और डारिना, ए. (2023). लाभप्रदता के संदर्भ में नियोबैंक की प्रभावशीलता। खमेलनित्सकी राष्ट्रीय विश्वविद्यालय बुलेटिन, 322(5), 117-123. डोई:10.31891/2307-5740-2023-322-5-19
30. करीना, के., नतालिया, एम., और वैलेंटिन, एच. (2023)। अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण की स्थितियों में नियोबैंक की गतिविधियों के जोखिम। सूचना विज्ञान और अनुप्रयोगों पर WSEAS लेनदेन। डोई:10.37394/23209.2024.21.2
31. नतालिया, पी., और तातियाना, बी. (2023). नियो बैंकों का आधुनिक बाजार और फिनटेक कंपनियों के वित्तपोषण में उनकी भूमिका। शिक्षा, प्रौद्योगिकी और समाज नोटबुक। डोई:10.14571/brajets.v16.n4.1238-1247
32. नितिन, जी., और गणेश, पी.एस. (2023)। भारत में नियो बैंकों को अपनाने में आने वाली बाधाओं का मॉडलिंग। (पृष्ठ 187-206)।
33. सीतेश, आई., और रीनू, एम. (2023). नियोबैंक में गुम लिंक। (पृष्ठ 403-418)।
34. सोमनाथ, एस., और कवित, ए. (2023)। बैंकिंग का भविष्य: कैसे नियो बैंक उद्योग को बदल रहे हैं। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ मैनेजमेंट पब्लिक पॉलिसी एंड रिसर्च। डोई:10.55829/ijmpr.v2i2.153
35. स्ज़ाबोल्क्स, एन., लास्ज़लो, एम., और एड्रिएन, पी. (2023)। प्रौद्योगिकी स्वीकृति परिप्रेक्ष्य से नियोबैंक सेवाओं को ग्राहक द्वारा अपनाना - हंगरी से साक्ष्य। निर्णय लेना। डोई:10.31181/dmame712024883

36. टिमोथी, जे., और अलेक्जेंडर, ए. (2023)। नियोबैंकिंग की घटना के प्रमुख कारक. डोई:10.32015/jibm.2023.15.1.1
37. वी, आर. (2023). भारतीय बैंकिंग परिदृश्य के संदर्भ में नियो बैंकों का डिजिटल विघटन. इंटरनेशनल जर्नल फॉर मल्टीडिसिप्लिनरी रिसर्च. डोई:10.36948/ijfmr.2023.v05i06.10561