



चंद्रपूर जिल्ह्यातील पेटीएम वापरकर्त्यांच्या समाधान पातळीचे अध्ययन

हरीश टी. गजभिये^१ व अनिता व्ही. महावादीवार^२
^१राष्ट्रसंत तुकडोजी महाविद्यालय, चिमूर, जि. चंद्रपूर
^२भिवारपूर महाविद्यालय, भिवारपूर, जि. नागपूर

Corresponding Author : hareshgajbhiye@gmail.com, mahawadiwar.anita@gmail.com

Communicated : 20.12.2022

Revision : 12.01.2023
 Accepted : 20.01.2023

Published: 30.01.2023

सारांश :-

पेटीएम ही कंपनी डिजिटल पेमेंट आणि डिजिटल वहलेटमध्ये लोकप्रिय आहे. तसेच, कंपनीने ई-कहमर्स क्षेत्रात देखील पदार्पण केलेले आहे. पेटीएम कंपनीचे पेटीएम मॉल नावाचे ई कहमर्स अह्नलाईन स्टोअर आहे. या अह्नलाईन स्टोअर मध्ये अनेक वस्तुंवर डिस्काउंट आणि अह्नफर्स उपलब्ध असतात. पेटीएम मॉलमधील सर्व प्रहडक्ट्स वर कॅशबॅक मिळते. नोटबंदीनंतर अह्नलाईन आर्थिक व्यवहारांना चालना देण्यात आली तसेच कोरोना काळात तर अह्नलाईन व्यवहार करणाऱ्यांच्या संख्येत लक्षणीय वाढ झाली. संपूर्ण जगाच्या अर्थव्यवस्थेवर कोरोना आजाराने खूप मोठ्या प्रमाणात परिणाम केला आहे. आज विविध देशांना त्यांच्या अर्थव्यवस्थांना उभारी देण्यासाठी विविध माध्यमांतून, विविध क्षेत्रांसाठी विविध प्रयत्न करावे लागत आहेत. कोरोनापासून होणारी जीवितहानी टाळण्यासाठी लॉकडाऊन करण्याशिवाय पर्याय नव्हता. परिणामतः संपूर्ण आर्थिक व्यवहार ठप्प झाले. परंतु या काळामध्ये डिजिटल व्यवहारात मोठी वाढ झाली आहे. त्याचाच परिणाम म्हणून चंद्रपूर जिल्ह्यात सुद्धा चहावाल्यापासून ते शहपिंग महलपर्यंत सर्वच लहान-मोठ्या टिकाणी अह्नलाईन पेमेंटची सुविधा उपलब्ध आहे. भारतातील सर्वच राज्यांमध्ये अनेक ग्राहक पेटीएमचा वापर करून जलद अह्नलाईन पेमेंट करतात. वेळेची बचत आणि अनेक पर्याय यामुळे अनेक वापरकर्ते अह्नलाईन खरेदी करणेच अधिक पसंत करतात. दुकानात पैसे भरण्यापासून तर मोबाइल रिचार्ज करण्यापर्यंत जवळपास सर्वत्र अह्नलाईन पेमेंटचा वापर करतात. प्रस्तुत संशोधनामध्ये असे आढळून आले की, चंद्रपूर जिल्ह्यातील काही पेटीएम वापरकर्त्यांनी समाधान व्यक्त केले तर काहींनी अतिरिक्त शुल्क आकारले जाते अशी नाराजी व्यक्त केली आहे.

बिजशब्द : पेटीएम, खरेदी-विक्री, नोटबंदी, कोरोना-१९, ई.कॉमर्स.

संशोधन पध्दती :-

संबंधीत संशोधन हे विविध पुस्तके, जर्नल्स, वर्तमानपत्रे यावरून करण्यात आलेले आहे.

प्रस्तावना :-

पेटीएम एक भारतीय शहपिंग वेबसाईट आहे. कंपनीचे सन २०१० मध्ये उद्घाटन करण्यात आले. पेटीएम ही एक भारतीय ई-कहमर्स खरेदी साईट आहे, कंपनीची स्थापना विजय शेखर शर्मा यांनी केली होती. भारतात नोएडा (उत्तर प्रदेश) येथे पेटीएमचे मुख्यालय आहे. पेटीएम वीज बिल, वायू बिल तसेच रिचार्जिंग आणि विविध पोर्टलचे बिल देयके प्रदान करते. पेटीएमने २०१२ मध्ये भारतात ई.कहमर्स मार्केटमध्ये प्रवेश केला, पिलपकार्ड, अॅमेझह्न आणि स्नॅपडील व्यवसायाची वैशिष्ट्ये आणि उत्पादने देण्यास सुरुवात केली. तसेच २०१५ मध्ये त्यांनी बसची तिकिट सेवा सुरु केली. पेटीएम सध्या ११ भारतीय भाषांमध्ये उपलब्ध आहे आणि मोबाईल रिचार्ज, युटिलिटी बिल

पेमेंट्स, ट्रॅव्हल, मूव्हीज आणि इव्हेंट बुकिंग तसेच किराणा स्टोअर्स, फळे आणि भाजीपाल्याच्या दुकानांत, रेस्टहॉट्स, पार्किंग, टोलमध्ये अह्नलाईन वापर करण्यासाठी उपलब्ध आहेत.

सन २०१० मध्ये प्रीपेड मोबाइल रिचार्ज वेबसाईट म्हणून पेटीएम स्थापन करण्यात आले. पेटीएम पे थ्रू मोबाईलचे संक्षिप्त रूप आहे. आज प्रीपेड मोबाइल, डीटीएच आणि खरेदी भारतातील सर्वात लोकप्रिय अह्नलाईन वेबसाईट आहे, आणि पेटीएमला अॅड्रह्नड आणि आयोएस एप्लिकेशनला सगळ्यात लोकप्रिय अप्समध्ये स्थान देण्यात आले आहे. स्थापनेच्या तीन वर्षांनंतर कंपनीने २५ दशलक्ष वहलेट वापरकर्त्यांची एक वापरकर्ता आधार आणि १ दशलक्ष अॅप डाउनलोड तयार केले आहे.

सन २०१४ मध्ये कंपनीने पेटीएम वहलेटला सुरुवात केली, भारतातील सर्वात मोठी मोबाइल पेमेंट सेवा मंच, ४० लाखांपेक्षा अधिक सेवाना सुरुवात केली.

उबेर, बुकमाईशो आणि मेकमाईट्रिप सारख्या इंटरनेट कंपन्यांमध्ये भरणा करण्याचा पर्याय आहे. तसेच २०१७ मध्ये पेटीएम ने पेटीएम पेमेंट बँक लिमिटेड (पीपीबीएल) नावाची एक नवीन बँक सुरु केली आहे. आता केवायसी पडताळणी अंतर्गत पेटीएम बँक पेटीएम वहलेट रूपांतरित होईल.

संशोधनाची उद्दिष्ट्ये :

१) चंद्रपूर जिल्ह्यातील पेटीएम वापरकर्त्यांच्या समाधान पातळीचे अध्ययन करणे.

चंद्रपूर जिल्ह्याचा इतिहास :-

चंद्रपूर हे नाव प्रचलित असलेला हा जिल्हा प्राचीन काळी 'लोकापूरा' या नावाने ओळखला जात असे. याचेच नामांतर काही काळानंतर 'इंद्रपूर' आणि त्यानंतर 'चंद्रपूर' असे झाले. ब्रिटिशांच्या कारकीर्दीत हा जिल्हा 'चांदा' या नावाने ओळखला जात होता. सन १६६४ मध्ये चांदा हे नाव बदलून पुन्हा चंद्रपूर असे करण्यात आले. या प्रदेशावर बऱ्याच काळापर्यंत हिंदु आणि बौद्ध राजाची सत्ता होती. या भागावर राज्य करित असलेल्या वैरागडच्या माना राजाकडून नवव्या शतकात गोंड राजांनी सत्ता हस्तगत केली. सन १२४० ते १७५१ पावेतो येथे मराठ्यांची सत्ता प्रस्थापित होईपर्यंत गोंड राजांचीच सत्ता होती. मराठे राजे रघुजी भोसले हे सन १८५३ मध्ये विनावारस मृत्यू पावल्यानंतर नागपूर प्रांतासहित चंद्रपूर हे ब्रिटिश साम्राज्याला जोडण्यात आले होते.

सन १६६० मध्ये महाराष्ट्र राज्याची निर्मिती झाल्यानंतर चंद्रपूर जिल्हा महाराष्ट्र राज्यातील एक जिल्हा म्हणून गणला जाऊ लागला. या वेळी जिल्ह्यात एकूण सहा तालुके होते. हा जिल्हा आकारमानाने भारतात दुसऱ्या व महाराष्ट्रात पहिल्या क्रमांकाचा होता. दिनांक १ मे १९८१ पासून जिल्ह्यातील सर्व पंचायत समित्यांना तहसिलचा दर्जा देण्यात आला. त्यानुसार जिल्ह्यात सहा ऐवजी एकूण अठरा तालुक्यांचा समावेश करण्यात आला. नंतर प्रशासकीय सोयीसाठी जिल्ह्याचे दिनांक १६ ऑगस्ट १९८२ रोजी विभाजन करून गडचिरोली, धानोरा,

आरमोरी, कुरखेडा, चामोर्शी, सिरोंचा, अहेरी आणि ऐटापल्ली असे आठ नविन तालुके नवनिर्मित गडचिरोली जिल्ह्यात समाविष्ट केले. परिणामी चंद्रपूर, भद्रावती, वरोरा, चिमूर, नागभिड, ब्रम्हपूरी, सिंदेवाही, मूल, गोंडपिपरी आणि राजुरा या दहा तालुक्यांचा चंद्रपूर जिल्ह्यात समावेश करण्यात आला. १५ ऑगस्ट १९६३ पासून मूल आणि राजुरा या दोन तालुक्यांचे विभाजन होऊन अनुक्रमे सावली आणि कोरपना या दोन स्वतंत्र तालुक्यांची निर्मिती झाली. तसेच १५ ऑगस्ट २००० पासून चंद्रपूर व गोंडपिपरी या दोन तालुक्यांचे विभाजन होऊन अनुक्रमे बल्लारपूर व पोंभूर्णा या दोन तालुक्यांची निर्मिती झाली. तसेच १५ ऑगस्ट २००२ पासून राजुरा आणि कोरपना तालुक्यांचे विभाजन होऊन जिवती तालुक्याची निर्मिती झाली अशा प्रकारे चंद्रपूर जिल्ह्यामध्ये सध्या एकूण पंधरा तालुके कार्यरत आहेत.

अह्नलाईन शहपिंग म्हणजे काय?

एखाद्या डीवाईस वरून इंटरनेटच्या मदतीने कोणतीही गोष्ट अह्नलाईन खरेदी करणे म्हणजेच अह्नलाईन शहपिंग करणे. म्हणजेच एखाद्या स्मार्टफोन किंवा लॅपटॉप च्या मदतीने अह्नलाईन ऍप्लिकेशन किंवा वेबसाईट वरून आपल्याला हवे ते प्रहडक्ट अह्नलाईन खरेदी करणे. अह्नलाईन शहपिंग ही ई.कहर्मर्स वेबसाईट वरून केली जाते.

पेटीएम मॉल :-

पेटीएम ही कंपनी डिजिटल पेमेंट आणि डिजिटल वहलेटमध्ये लोकप्रिय आहे. तसेच, कंपनीने ई-कहर्मर्स क्षेत्रात देखील पदार्पण केलेले आहे. पेटीएम कंपनीचे पेटीएम मॉल नावाचे इ कहर्मर्स अह्नलाईन स्टोअर आहे. या अह्नलाईन स्टोअर मध्ये अनेक वस्तूंचा डिस्काउंट आणि अह्नफर्स उपलब्ध असतात. पेटीएम मॉलमधील सर्व प्रहडक्ट्स वर कॅशबॅक मिळते. तसेच पेटीएम मॉलमध्ये होम फर्निचर, फॅशन, इलेक्ट्रॉनिक्स इत्यादी वस्तू खरेदी करता येतात.

मोबाईल वहलेट :-

मोबाईलमध्ये पेटीएम सर्वात लोकप्रिय मानले जाते. नोटबंदीच्या काळापासूनच मोबाईल वहलेट खूप लोकप्रिय आहे आणि याच्या माध्यमातून आपण कोणालाही पैसे देऊ शकता. आता तर याद्वारे कोणत्याही बँकेच्या खात्यात पैसे देखील हस्तांतरण करू शकतो. याचे शुल्क आकारण्यात येतात. मोबाईल वहलेट, अह्नलाईन व्यवहारात खूप लोकप्रिय आहेत.

चंद्रपूर जिल्ह्यातील पेटीएम वापरकर्त्यांचे समाधान :-

ऑनलाईन शॉपिंग करणे आजच्या काळात खूप लोकप्रिय झाले आहे. पूर्वी कोणतीही वस्तू खरेदी करण्यासाठी महल मध्ये किंवा बाजारामध्ये जावे लागायचे. त्यासाठी खूप वेळ लागायचा. कधी कधी आपल्याला हवी ती वस्तू मिळायची सुद्धा नाही. पण जस जसे तंत्रज्ञान विकसित होत गेले. सर्व अह्नलाईन होऊ लागले. त्यातच शहपिंग करणे देखील अह्नलाईन झाले. लोकं महलमध्ये जाऊन किंवा मार्केटमध्ये जाऊन शहपिंग करण्यापेक्षा एका जागेवरून मोबाईल वरून अह्नलाईन शहपिंग करत आहेत.

आज चंद्रपूर जिल्ह्यातील बहुतांश लोकांकडे स्मार्टफोन असल्यामुळे एका क्लिक वर कोणतेही प्रहडक्ट अह्नलाईन मागवता येते. तसेच अह्नलाईन डिलिव्हरी फ्री असल्यामुळे आपले पैसे ही वाचतात आणि वेळ ही वाचतो. त्यामुळे अह्नलाईन खरेदी कडे ग्राहक जास्त प्रमाणात वळत आहेत.

अह्नलाईन खरेदीत भारताचे स्थान :-

सन २०२० मध्ये जेवढे मोबाईल विकले गेले आणि त्यातील जेवढे अह्नलाईन विकले गेले त्यात भारतीयांनी ४५ टक्के फोन अह्नलाईन खरेदी करून जगात एक नंबरचे स्थान मिळविले आहे. या संदर्भात काउंटर पड्डांचा एक अहवाल सादर झाला आहे. त्यानुसार गतवर्षी जगभरात २६ टक्के मोबाईल विक्री ई.कहर्मर्स माध्यमातून झाली. म्हणजे प्रत्येक चार फोन मागे एक फोन अह्नलाईन खरेदी केला गेला. कोविड-१९ ने खरेदी पॅटर्न बदलण्यात मोठी भूमिका पार पाडली.

जगातील प्रमुख देशात अह्नलाईन मोबाईल विक्रीचे आकडे पाहिले तर भारतात सर्वाधिक म्हणजे ४५ टक्के मोबाईल अह्नलाईन खरेदी करण्यात आले. त्यापाठोपाठ ब्रिटन ३६ टक्के, चीन ३४ टक्के, ब्राझील ३१ टक्के, अमेरिका २४ टक्के, द. कोरिया १६ तर नायजेरिया ८ टक्के असे हे प्रमाण आहे. अह्नलाईन मोबाईल विक्रीत गतवर्षात ६ टक्के वाढ नोंदविली गेली. भारतात व्यवसाय करणाऱ्या बहुतेक मोबाईल कंपन्या स्मार्टफोन विक्री अह्नलाईन करत आहेत. शाओमी, रियल मी, ओप्पो, पोको, विवो, सॅमसंग, टेक्नो या कंपन्या त्यात आघाडीवर आहेत. अह्नलाईन खरेदीत भारतीय ग्राहकाला फायदा मिळतो. पेटीएम कार्डवर खरेदी केली तर कॅश बॅक मिळतो त्यामुळेही भारतीय ग्राहक अह्नलाईन मोबाईल खरेदीला पसंती देतात असे दिसून आले आहे.

निष्कर्ष :-

चंद्रपूर जिल्ह्यातील लोकसंख्या ही दिवसेंदिवस वाढत चालली आहे. तसेच वाढत जाणाऱ्या लोकसंख्येबरोबर गरजा देखील वाढत असून आपली गरज पूर्ण करण्याची सर्वांनाच घाई झाली आहे. आजकाल प्रत्येकजण डिजिटल वहलेट ॲप पेटीएमचा वापर करतो. पेटीएमचा वापर फक्त सर्वात लहान आणि मोठ्या पेमेंटसाठी केला जातो. याचा विचार करून पेटीएमने मोबाईल रिचार्ज आणि बिल पेमेंट (डिजिटल वहलेट) वर अतिरिक्त पैसे कमावण्यास सुरुवात केली आहे. लक्षात घेण्यासारखी बाब म्हणजे सर्व युजर्ससोबत असे घडले नाही. परंतु काही युजर्सनी मात्र तक्रार केली की, त्यांच्या बिल पेमेंटवर अतिरिक्त शुल्क आकारले जात आहे.

पेटीएम आता मोबाईल रिचार्ज आणि बिल पेमेंटसाठी आपल्या युजर्सकडून सुविधा शुल्क आकारत आहे. यानंतर युजर्सनी मायक्रो.ब्लहिंग साइट ट्विटरवर नाराजी व्यक्त केली आहे. मात्र या मुद्द्यावर कंपनीकडून अद्याप कोणतेही स्पष्टीकरण देण्यात आलेले नाही. महत्वाचे म्हणजे पेटीएमने युजर्सना सूचित केले होते की, ते कोणत्याही व्यवहारावर सुविधा

शुल्क आकारत नाही आणि कधीही आकारणार नाही. मात्र, ही सुविधा केवळ वहलेट, यूपीआय आणि कार्ड पेमेंटवर उपलब्ध असेल, असेही कंपनीने स्पष्ट केले होते. यामध्ये पेटीएम पोस्टपेडचा समावेश नाही. काही युजर्सनी ट्विटरवर तक्रार केली आहे की पेटीएमद्वारे मोबाईल रिचार्ज आणि बिल पेमेंटसाठी सुविधा शुल्क आकारत आहे. यासोबतच काही युजर्सनी पेटीएमच्या त्या जुन्या ट्विटरचा स्क्रीनशूटही शेअर केला आहे, ज्यामध्ये सुविधा शुल्क न घेण्याबाबत बोलले आहे.

संदर्भ :-

- Prajapati Naincy (2017), 'A Study on Impact of Demonetization on Online Transactions', International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field.
- Trilok Nath Shukla (2016), 'Mobile Wallet: Present and the Future' International Journal in Multidisciplinary and Academic Research (SSIJMAR) VOL5, No3, June, 2016 (ISSN 2278-5973).
- Effects of covid-19 pandemic on Indian Economy and Marginalised sections- 2 June 2020.
- International Webinar on Impact of COVID-19 on Global Economy- 12 June 2020.
- बोधनकर सुधीर, अलोणी विवेक, कुळकर्णी मृणाल (२०१४): "सामाजिक संशोधन पद्धती", श्री साईनाथ प्रकाशन, नागपूर.
- जिल्हा सामाजिक व आर्थिक समालोचन २०२०, जिल्हा चंद्रपूर
- लोकमत वृत्तपत्र, १३ मे २०२०.
- लोकमत वृत्तपत्र, १४ मे २०२०.