

खेड तालुका शिक्षण प्रसारक मंडळाचे  
**साहेबरावजी बुट्टेपाटील महाविद्यालय**  
राजगुरुनगर, ता.खेड जि.पुणे ४१०५०५

**वाणिज्य विभाग**

प्रथम वर्ष वाणिज्य

सत्र १

विषय

ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नितीमुल्ये-।

प्रकरण ४

ई - कॉमर्स आणि ग्राहक संरक्षण

## प्रकरण ४

### ई - कॉमर्स आणि ग्राहक संरक्षण

#### प्रस्तावना-

ई कॉमर्स किंवा ई बिसनेस म्हणजेच इलेक्ट्रॉनिक साधनांच्या आधारे मूल्य विनिमयाचे क्षमता होय. इंटरनेट च्या साहाय्याने व्यापार आणि विनिमय यांना दिशा देण्याचे काम ई कॉमर्स च्या माध्यमातून करण्यात आले. ई कॉमर्स किंवा ई बिसनेस म्हणजे वस्तू किंवा सेवांची इंटरनेट च्या माध्यमातून केली जाणारी देवाण घेवाण होय. सध्याच्या ई कॉमर्स च्या संकल्पनेत ऑनलाईन वस्तू आणि सेवांची खरेदी विक्री तसेच त्यांच्या ऑर्डर्स यांचा समववेष होतो.

#### व्याख्या-

"ई कॉमर्स म्हणजे इंटरनेटच्या माध्यमातून वस्तू आणि सेवा आणि उत्पादन यांची केली जाणारी खरेदी आणि विक्री होय."

### ई कॉमर्स ची व्याप्ती

#### १) डिजिटल माहितीची देवाण घेवाण -

यामध्ये दोन्ही पक्षांत संप्रेषण प्रस्थापित होऊन माहितीची देवाण घेवाण केली जाते. ज्यामुळे वस्तू आणि सेवा यांच्या प्रवाहात समन्वय प्रस्थापित होऊन इलेक्ट्रॉनिक्स माध्यमांच्या आधारे त्यांचे विनिमय होते. हे विनिमय दोन संघटनांमध्ये अथवा व्यक्ती व्यक्तींमध्ये होऊ शकते.

#### २) तंत्रज्ञान सहाय्यभूत-

ई कॉमर्स केल्या जाणाऱ्या विनिमयाचा तंत्रज्ञानाचा महत्वपूर्ण आधार असतो. ग्राहकांपर्यंत हे तंत्रज्ञान किंवा हि सुविधा घेऊन पाण्यात वेब ब्राउझर हे महत्वाची भूमिका निभावतात. अर्थात हि सेवा सुविधा ग्राहकांपर्यंत घेऊन होण्यासाठी एटीएम मशिन्स . इलेक्ट्रॉनिक फोन , बँकिंग या सर्वांचा देखील आधार प्राप्त होतो. पूर्वी माणसांच्या माध्यमातून चालणारे किंवा व्यवस्थापित होणारे व्यावसायिक विनिमय हे आता तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने व्यवस्थापित होण्यास सुरुवात झाली.

### ३) संस्थांतर्गत व आंतर संस्थात्मक कृती

ई कॉमर्स ची व्याप्ती पाहत असताना लक्षात येणार एक महत्वपूर्ण दृष्टिकोन म्हणजे संस्थांतर्गत आणि आंतर संस्थात्मक कृती होय. ज्याचा बाजारपेठेतील प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष विनिमयासाठी फायदा करून घेतला जातो. म्हणजे संस्थांतर्गत होणाऱ्या आणि आंतर संस्थात्मक कृतींसाठी ई कॉमर्स आवश्यक असते.

### ४) पुरवठादार एकात्मीकरण

मालसाठा व्यवस्थापन, व्यय आणि साधनसामग्री आणि संधीची मोठ्या प्रमाणात उपलब्धता व्हावी याकरिता पुरवठादार चे एकात्मीकरण करण्यासाठी ई कॉमर्स ची मदत होते. वेगवेगळ्या गोष्टींचा, प्रणालींचा व्यवस्थापनात वापर होतो.

### ५) उत्पादन विकास-

काही उत्पादने घेत असताना किंवा काही वस्तूंचे उत्पादन करत असताना त्याला बाजारपेठेच्या विभागीकारणाचा विचार करावा लागतो. त्याचप्रमाणे बाजारपेठेत ज्या उत्पादनाचा वापर करणारा ग्राहक वर्ग आहे त्यांच्या आवडीनिवडी त्यांच्या प्राधान्यक्रम यांचा विचार करावा लागतो.

### ६) विपणन-

इलेक्ट्रॉनिक तंत्रज्ञानाच्या आधारे गेल्या काही वर्षांत विविध उद्योग व्यवसाय संस्था या विपणनाच्या विविध कृती करत असल्याचे दिसून येते. ज्यामुळे या तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने केल्या गेलेल्या विपणन व्यवहारांमुळे प्रभावी विभागीकरण, विपणन लक्ष्यपूर्ती, स्थाननिश्चिती करणे सहज शक्य होते.

### ७) लेखांकन

वित्तीय लेखांकन , कोषागार व्यवस्थापन आणि मत्त व्यवस्थापन कृतींची एकात्मिक स्वरूपात माहिती उपलब्ध होत असल्याने ई कॉमर्स द्वारे त्यांचे व्यवस्थापन करणे सोपे जाते. वित्तीय नियोजन आणि व्यवहारांना या ई कॉमर्स मुळे अधिकाधिक सुकर होत चालल्याचे दिसून येते.

## ई कॉमर्स ची गरज

### १) लेखांकन/बिलिंग

इलेक्ट्रॉनिक साधनांच्या साहाय्याने वित्तिरी प्रक्रिया हि अधिकाधिक रेषीय होऊनल्हण व्यवसायांच्या वित्तिरी प्रक्रियेकरिता इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे हि अधिकाधिक फायदेशीर ठरत आहे. बऱ्याच व्यावसायिक प्रक्रिया या कागदविरहित झालेल्या असतात. लेखांकन आणि बिलिंग ची माहिती हि इंटरनेटच्या सहाय्याने ग्राहक आणि पुरवठादार यांना प्राप्त होत असल्याने देयकाची रक्कम देखील इंटरनेट च्या साहाय्याने तात्काळ डे करता येऊ शकते.

### २) मालसाठा नियंत्रण

इलेक्ट्रॉनिक्स प्रणाली हि सर्वच ग्राहकांसाठी खुली असल्याने मागणी व पुरवठाही संबंधित माहिती हि स्पष्ट व अचूक स्वरूपात उपलब्ध होऊ शकते. माहिती प्रवाह हा अधिक मुक्त आणि सहाय्यात्मक अंदाजनाच्या आधारे प्रक्रियान्वित केला जाऊ शकतो.

### ३) खरेदी /विक्री

तंत्रज्ञानाच्या आधारे जी खरेदी प्रक्रिया केली जाते त्यामुळे खरेदी प्रक्रियेत कोणत्याही प्रकारचा गोंधळ निर्माण होत नाही तसेच खरेदी प्रक्रियेवरती मोठ्या प्रमाणात नियंत्रण प्रस्थापित केले जाते व त्याचप्रमाणे खूप मोठ्या प्रमाणावरती खरेदी करणे देखील शक्य होते.

### ४) विपणन कृती

विविध उद्योग व्यवसाय संस्थांचे विपणनाचे विभाग हे विक्री आणि पुरवठा विभागातील परस्परांशी इंटरनेटच्या साहाय्याने जोडले जातात. ई बिसनेस प्रणालीद्वारे विविध मेल आणि कॉल सेन्टर यांच्या आधारे एकमेकांशी जोडले जातात, परस्परांशी संबंध प्रस्थापित करतात.

### ५) ग्राहक संबंध व्यवस्थापन

ग्राहकांना उद्योग व्यवसायाशी तसेच उत्पादनाशी संबंधित माहिती ई कॉमर्स किंवा ई बिसनेस यंत्रणेच्या मध्यातून सातत्याने प्राप्त होत राहते. त्यामुळे कोणत्याही उत्पादनाची खरेदी करत असताना बारकाईने किंवा तुलनात्मकरीत्या विचार करून खरेदी करता येईल. ज्यामुळे विविध उत्पादने व उद्योग व्यवसायसंस्था यांच्या विषयीची अद्ययाबाबत माहिती हि ग्राहकांकडे वेळोवेळी उपलब्ध होईल.

## ई कॉमर्स चे महत्व -

### १) नवीन व्यवसायाचे स्पष्टीकरण

ई कॉमर्स चा प्रमुख भार हा नवीन व्यवसायाच्या निर्मितीचे व विश्लेषण कारण स्पष्ट करणे यावरती असतो. ज्यामुळे नवीन व्यवसायाचे व्यावसायिक मूल्य वाढीस लागते.

त्यामुळे ई कॉमर्स च्या मदतीने नवीन व्यवसायाचे स्पष्टीकरण शक्य होते.

### २) ग्राहकांना सक्षम बनविणे-

ई कॉमर्स द्वारे ग्राहकांना सक्षम बनविले जाते. ग्राहकांना तयार उत्पादने, त्या उत्पादनाची वैशिष्ट्ये आणि ग्राहकांना देऊ केल्या जाणाऱ्या विविध देऊ केल्या जाणाऱ्या विविध सेवा तसेच वितरणाची प्रक्रिया यांची माहिती हि तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाते.

### ३) व्यवसाय विनिमयात सुधारणा -

ई कॉमर्स मुले विविध व्यावसायिक प्रक्रिया तंत्रज्ञान आणि इंटरनेटच्या माध्यमातून अधिकाधिक गतिमान होतात व परिणामी व्यवसाय विनिमयात सुधारणा घडिवन आणली जाते.

### ४) प्रभावी कार्यक्षमता -

उत्तम गुणवत्ता, महत्तम ग्राहक समाधान आणि सर्वोत्तम कॉर्पोरेट निर्णय प्रक्रिया हे ई कॉमर्स मुळे अधिकाधिक प्रभावी आणि कार्यक्षम होत जातात

### ५) महत्तम आर्थिक सक्षमता -

ई कॉमर्स च्या माध्यमातून वित्तीय विनिमयात महत्तम प्रमाणात सुधारणा घडून येते. परिणामी, उद्योग व्यवसाय संस्थेच्या व्यायामध्ये कमतरता येऊन विनिमयाचा अधिकाधिक वेग प्राप्त होतो व परिणामी तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने महत्तम आर्थिक सक्षमता प्राप्त होते.

### ६) माहितीची अंमलबजावणी

इंटरनेट तसेच विविध नेटवर्क च्या आधारे विनिमयातील दोन किंवा अधिक पक्ष हे परस्परांशी जोडले गेलेले असल्याने माहिती प्रधान विनिमय होते. ज्यामुळे व्यवसाय विनिमयाचा विविध नवीन मार्गांचा शोध लागून नवीन प्रकारचे व्यवसाय निर्माण होतात.

### ७) नफ्यात वाढ -

उद्योग व्यवसाय संस्था तंत्रज्ञानाचा वापर हा मथ्या प्रमाणात त्यांचा जो व्यय होतो त्या व्यक्त कपात करून महसुलात वाढ करण्यासाठी करतात. ई कॉमर्स च्या माध्यमातून नवनवीन बाजारपेठांची

निर्मिती होऊन, नवनवीन उत्पादनाची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाते. आणि नवनवीन वितरणाच्या साखळ्या प्रस्थापित होऊन ग्राहकांमध्ये संपर्क प्रस्थापित केला जातो. परिणामी महसुलामध्ये वाढ घडवून आणली जाते.

#### ८) संघटनात्मक प्रारूपाला उत्तेजन -

ई कॉमर्स च्या माध्यमातून केल्या जाणाऱ्या विनिमयामुळे संघटनात्मक प्रारूपांमध्ये बदल होत जाऊन नवीन माहिती आधारित संघटनात्मक प्रारूपांचा विकास होतो. नव्यानेच सुरु होणाऱ्या उद्योग व्यवसाय संस्थांमध्ये तंत्रज्ञानाचा अधिकाधिक वापर करून संघटनात्मक संरचना, व्यवस्थापकीय जबाबदारी, संप्रेषण आणि माहिती प्रवाह आणि कार्य समूह रचना यांच्यावरती आधारित संघटनात्मक विकास होण्यास चालना प्राप्त होते.

### ई कॉमर्स चे परिणाम

#### १) किंमत कपात-

मूल्य साखळीमध्ये कपात घडून आल्यामुळे उत्पादन व्यायामध्ये कपात होते त्यामुळे ई कॉमर्स च्या माध्यमातून कंपनी उत्पादन किंवा सेवेची हि थेट स्वरूपात विविध रिटेल स्टोअर्समध्ये करते आणि तिचे वितरण ग्राहकांपर्यंत करतां येत. त्यामुळे एखादी उत्पादन किंवा सेवा हि ग्राहकांपर्यंत पुचवण्यासाठी लागणार वेळ तसेच मध्यस्त यांच्यावरती होणाऱ्या खर्चात कपात होते.

#### २) जागतिक बाजारपेठ -

जगातील कोणत्याही कोपऱ्यातून ग्राहक कोणत्याही बाजारपेठेतून एखाद्या वस्तूची खरेदी करू शकतो. आत्तापर्यंत तरी जागतिक व्यापार संघटनेने जागतिक स्तरावती इलेक्ट्रॉनिक उत्पादनाच्या साहाय्याने जी उत्पादने किंवा सेवा यांची विक्री केली जाते त्याच्यावरती जकात शुल्क वसूल वसूल करण्यास सुरुवात केली नाही, त्यांउळे ग्राहकांसमोर जागतिक स्तरावरतील बाजारपेठ हि खुली होण्यास मदत होते.

#### ३) २४ तास उपलब्धता-

ऑनलाईन स्वरूपात केले जाणारा व्यवसाय हा सातत्याने सुरु असतो. त्यामुळे ई कॉमर्स द्वारे केले जाणारे विनिमय हे देखील कोणत्याही वेळेत आणि कधीही करता येऊ शकते. परिणामी, विनिमय आणि व्यवहारात कोणत्याही प्रकारच्या वेळ आणि अंतर यांचा अडथळा निर्माण होऊ शकत नाही.

#### ४) खरेदीकरिता अधिक विकल्प-

ई कॉमर्स द्वारे खरेदी विक्री करत असताना ग्राहकांना खरेदीचे अधिक स्वस्त प्रमाणात विकल्प प्राप्त होतात. गहन विविध ब्रॅण्डच्या उत्पादनाची तुलना करून त्यांची माहिती प्राप्त करून वस्तूची निवड करतो.

#### ५) तात्काळ वितरण-

उत्पादनाच्या संदर्भातील विनिमय व्यवहाराची प्राक्रिया पूर्ण झाल्यानंतर त्या उत्पादन आणि सेवेचे वितरण हे शक्य तितक्या लवकर ग्राहकांपर्यंत केले जाते.

#### ६) तपशीलवार माहिती-

कोणत्याही उत्पादनाशी संबंधित माहिती हि ग्राहकाला तपशीलवार आणि सविस्तर स्वरूपात काही मिनिटांमध्ये प्राप्त होते.

#### ७) इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण-

इलेक्ट्रॉनिक साधनांच्या मार्फत संप्रेषण केले जात असल्यामुळे ग्राहक इतर ग्राहकांशी संपर्क प्रस्थापित करून उत्पादनाच्या संदर्भातील त्यांचे अनुभव कल्पना आणि मते यांची देवाण घेवाण करू शकतात.

### ई कॉमर्स च्या मर्यादा

#### A) ग्राहकांच्या दृष्टिकोनातून मर्यादा-

##### १) गोपनीयता आणि सुरक्षितता-

कोणत्याही साईटवर्ती जाऊन हि अधिकृत आणि प्रमाणित आहे ना हे तपासून घ्यावे लागते. जर ती साईट हि अधिरकृत आणि प्रमाणित नसेल तर त्यावरती खरेदी करत असताना त्या व्यक्तीची माहिती हि चोरीस जाण्याची शक्यता मोठ्या प्रमाणावरती वाढीस लागते. त्यामुळे व्यवहार करता ना गोपनीयता आणि सुरक्षाविषयक त्रुटी निर्माण होतात.

##### २) छुपा व्यय-

ऑनलाईन खरेदीची व्यवहार पूर्ण करत असताना ग्राहकाने त्याच्या उत्पादनाचा व्यय, शिपिंग. त्याची हाताळणी आणि त्यावरती बसवावे लागणारे कर त्यांच्या बाबतीत जागरूक असणे गरजेचे आहे. कारण बऱ्याच उद्योग व्यवसाय संस्था त्या उत्पादनाची किंवा वस्तू अथवा सेवेची किंमत कमी ठेऊन अन्य मार्गाने ग्राहकांहुन पैसे वासून करण्याची शक्यता असते .

### ३) वस्तु प्राप्त होण्यातील उशीर-

अपेक्षेपेक्षा जास्त लवकर उत्पादनाचे वितरण जरी केले जात असले तरी त्या वस्तू प्रत्यक्षात ग्राहकांपर्यंत पोहोचवण्यासाठी बऱ्याच वेळेस विविध कारणांमुळे उशीर होऊ शकतो.

### ४) इंटरनेटच्या उपलब्धतेची गरज-

साधारणपणे ई कॉमर्स च्या माध्यमातून व्यवहार व विनिमय करण्यासाठी आवश्यक असणाऱ्या इंटरनेटची सहजपणे सर्वत्र उपलब्धता होणे गरजेचे असते. जर इंटरनेट उपलब्ध असेल तर आणि तरच ऑनलाईन विनिमय आणि व्यवहार यांची पूर्तता केली जाईल.

## B) ई कॉमर्स च्या व्यवसायाच्या दृष्टिकोनातून मर्यादा-

### १) सुरक्षाविषयक मुद्दे-

प्रत्येक व्यवसाय किंवा उद्योग संस्था हि ग्राहकाला आणि स्वतःला सातत्याने सुरक्षित ठेवण्याचा प्रयत्न करत असत पण ग्राहक व उद्योग यांचा जसजसा विस्तार होत जातो तसतशा काही प्रमाणात दोन्ही बाजूंच्या दृष्टीने सुरक्षाविषयक समस्या निर्माण होण्यास सुरुवात होते.

### २) क्रेडिट कार्ड च्या समस्या -

ज्यावेळेस बिलिंग च्या संदर्भात समस्या निर्माण होतात त्यावेळेस क्रेडिट कार्ड कंपनी बऱ्याच वेळेस ज्यांचे ग्राहक टिकवून ठेवण्यासाठी उपभोक्त्याचे बाजू घेतात. त्यामुळे ई कॉमर्स च्या माध्यमातून केलीय जाणाऱ्या व्यवसायाची मोठ्या प्रमाणात हानी होण्याची शक्यता असते.

### ३) ई कॉमर्स वर करावा लागणारा खर्च-

ई कॉमर्स छद्म माध्यमातून केला जाणारे व्यवसाय किन्वा केल्या जाणाऱ्या कृती या असतात आणि बिना व्यत्यय केल्या जाणाऱ्यांसाठी पैशाची मोठ्या प्रमाणात गुंतवणूक केली जाते. परिणामी ई कॉमर्स करीत आवश्यक असणाऱ्या पायाभूत सोयी सुविधा तसेच त्या तंत्रज्ञानाला हाताळणाऱ्या तज्ज्ञ व्यक्ती यांच्या करीत मोठ्या प्रमाणात खर्च उद्योग व्यवसाय संस्थेला करावा लागतो.

### ४) सातत्याने अद्यावत राहणे-

एखादी उद्योग व्यवसाय संस्था हि ज्यावेळेस ई कॉमर्स च्या माध्यमातून तिच्या विविध कृतींची पूर्तता करण्याचा प्रयत्न करणे त्यावेळेस बाजारपेठेत आणि ऑनलाईन व्यावसायिक क्षेत्रात असणाऱ्या स्पर्धात्मकतेत टिकून राहण्यासाठी त्याला सातत्याने अद्यावत राहण्याबरोबरच आवश्यक ते तांत्रिक बदल घडून आणावे लागतात. त्यामुळे प्रत्येक उद्योग संस्था हि सातत्याने अद्यावत राहू शकेलच असे नाही.



## ई - कॉमर्स चे भवितव्य

### १) ई व्यवसाय

ई व्यवसाय संपूर्ण व्यवसायावर आणि ज्या मूल्यांमध्ये ते कार्य करतो त्या मूल्यांची शृंखला प्रभावित करते. गेल्या वर्षी अमेझॉन कॉम , इबे इंडिया या सारख्या व्यवसाय कंपन्यांनी मोठा व्यवसाय केला असल्याचे स्पष्ट केले आहे. या काळात भारतात मोबाइलला हँडसेट , दागदागिने, आधुनिक वस्त्र , पुस्तके, भेटवस्तू आणि इतर वस्तू यासारख्या श्रेण्यांमध्ये जलद वाढ झाली आहे

### २) ई कॉमर्स एकीकरण

ई कॉमर्स विषयांना विद्यमान उच्च स्तरीय व्यवसाय अभ्यासक्रमांमध्ये एकत्र करून व्यवसाय अभ्यासक्रमामध्ये ई कॉमर्स आयाम सामील केला जाऊ शकतो. विद्यार्थ्यांना ई कॉमर्स शिक्षण आणि विविध विषयांत विविध व्यवसाय अभ्यासक्रमामध्ये समाविष्ट असलेल्या विषयांसह परिचय देण्यात येईल. ई कॉमर्स विषय विद्यमान व्यवसाय अभ्यासक्रमात एकत्र केले पाहिजेत.

### ३) मुक्त आणि दूरस्थ शिक्षण

सर्व समाजांमध्ये शिक्षण आणि सतत शिक्षण इतके महत्वाचे झाले आहे कि ज्यामुळे दूरस्थ आणि मुक्त शिक्षणात वाढ झाली. इंटरनेटची उपलब्धता वाढते म्हणून संगणक साधने अधिक परवडण्यायोग्य बनतात आणि ऊर्जा आवश्यकता आणि फॉर्म घाटातक कमी होतात म्हणून ई लर्निंग अधिक लोकप्रिय होईल. आजीवन शिक्षणाच्या महत्त्व व्यतिरिक्त, दूरस्थ शिक्षण आणि ई लर्निंग मध्ये वाढ होईल.

### ४) ई कॉमर्स आणि ई इन्शुरन्स

पारंपरिक विम्यासाठी विमा कंपनीने जरी केलेल्या प्रत्येक पोलिसी साठी प्रमाणपत्र आवश्यक असते. जे विमा कंपनी आणि विमा कंपनीद्वारे डिजिटलपणे हस्ताक्षरात केले जाऊ शकते आणि प्रामाणिकरणाद्वारे सत्यापित केले जाऊ शकते. त्यामुळे सर्व व्यवहार ई कॉमर्स द्वारे होतात.

### ५) ई कॉमर्सचे भविष्यातील माध्यम

आज ९९% ई कॉमर्स आज पीसी किंवा डेस्कटॉप किंवा लॅपटॉप वापरून केले जातात. बी २ बी ई कॉमर्स साठी हे बदलण्याची शक्यता नाही. बी २ क ई कॉमर्स साठी मात्र गोष्टी अधिक जटिल असतील. भिन्न ग्राहकांच्या उपकरणांची मालकी आणि प्रवेश तंत्रज्ञान यांच्यामध्ये मोठा फरक असेल.

### ६) सध्या आणि भविष्यात बी २ सी डिजिटल मीडिया

ग्राहक ई कॉमर्स ला समर्थन देण्यास सक्षम डिजिटल मीडिया संगणक इत्यादी सारख्या इतर ऑनलाईन उपकरणांसारख्या मुख्य गोष्टीकडे समूहबद्ध केले जाऊ शकते.

## ई कॉमर्स मधील आव्हाने

### १) गोपनीयता

ई कॉमर्स च्या माध्यमातून व्यवसाय उद्योग ग्राहक यांच्या काही महत्वपूर्ण माहितीची देवाण घेवाण केली जाते. अर्थात हि माहिती व्यक्तिगत आणि तसेच गोपनीय स्वरूपाची असते. न या माहितीचा दुरुपयायोग हा काही लोकांकडून केला जाऊ शकतो.

### २) एकात्मता-

या माध्यमातून ज्या वेळेस माहितीचे आदान प्रदान केले जाते त्यावेळेस त्या माहितीमध्ये काही एल्स बदल केले जाऊ शकतात, तसेच त्या माहितीचे स्वरूप देखील बदलले जाते.

### ३) प्रमाणीकरण-

या माध्यमातून केला जाणारा जो व्यवहार आहे त्या व्यवहारामध्ये समाविष्ट असणाऱ्या व्यक्ती किंवा पक्ष हे परस्परांना पाहू शकत नाही किंवा आभासी क्रियांद्वारे हे व्यवहार पूर्ण केले जातात यामध्ये प्रत्येकच वेळेस व्यवहारातील दोन्हीही बाजूंचे प्रमाणीकरण केले जाऊ शकेलच असे नाही. त्यामुळे व्यवहारामध्ये फसवणूक होण्याची शक्यता असते.

## ग्राहक ई शिक्षण

ग्राहक ई शिक्षण या कार्यक्रमाची निर्मिती हि उद्योग व्यवसाय संस्थेकडून केली जाते. ज्याद्वारे कंपनी ग्राहकाला इंटरनेटच्या मार्फत त्यांच्या उत्पादनाची माहिती, त्या उत्पादनाचा वापर कसा करावयाचा याची माहिती देते. ग्राहक ई शिक्षणामुळे अधिक सकारात्मक वातावरण ग्राहक आणि उद्योग व्यवसाय संस्था यांच्यामध्ये निर्माण होते व त्यामुळे ग्राहक व उद्योग व्यवसाय संस्था या दोघांनाही व्यापार विनिमयात प्रभावी व परिणामकारक अनुभव प्राप्त होतात.

## ग्राहक ई शिक्षणाची गरज आणि महत्व

### १) ग्राहक समाधान

ग्राहक आणि जे संभाव्य ग्राहक असतात त्यांना दिले जाणारे प्रशिक्षण हे उत्पादन व्यवसाय संस्थाकरिता खूप महत्वपूर्ण आणि मौल्यवान असते. ग्राहकांना उत्पादनासंबंधीची सविस्तर माहिती मिळाल्याने तसेच उत्पादनाबाबतची आवश्यक कौशल्य ग्राहकांना पूर्णपणे माहिती झाल्याने ग्राहक उत्पादनाच्या खरेदी विक्रीच्या प्रसंगी मोठ्या प्रमाणावरती समाधानी असतात.

### २) गुणवत्ता ग्राहक आधार

ज्यावेळेस एखादी उद्योग व्यवसाय संस्था हि ग्राहक ई शिक्षणामध्ये पैशांची गुंतवणूक करते त्याचवेळेस ग्राहकांना असणाऱ्या शंका तसेच त्यांचे असणारे प्रश्न हे त्या शिक्षणाच्या मध्यातून दूर केले जातात. त्यामुळे ग्राहकांना कोणते उत्पादन कधी वप्रववे आणि कसे वापरावे याची माहिती मिळते.

### ३) ग्राहक तज्ज्ञता

ग्राहक ई शिक्षणाने ग्रह तज्ञतेमध्ये मोठ्या प्रमाणात अर्थपूर्ण सुधारणा घडवून आणलेल्या आहेत. त्यामुळे ग्राहकांना उत्पादन व उद्योग व्यवसाय संस्था यांची पुरेपूर माहिती झाल्याने ग्राहकांच्या ताडनतेमुळे त्यांच्या कामगिरीमध्ये सुधारणा घडून येते.

### ४) ग्राहक प्रामाणिकता

ग्राहक प्रामाणिकपणाचा संबंध हा ग्राहकांचे संघटनेशी संलग्न राहणे आणि उद्योग व्यवसाय संस्थेची ग्राहकांची धारणा जी असते तिच्याशी जोडला जातो. ग्राहक ई शिक्षणातून उद्योग व्यवसायसंस्था आणि ग्राहक यांचे जे परस्परांशी संबंध असतात त्यांच्या सुधारणा दघडवून आणल्या जातात

### ५) बाजारपेठ नेतृत्व स्थान निश्चिती

ज्या उद्योग व्यवसाय संस्था या ई शिक्षण त्यांच्या ग्राहकांना पुरवतात किंवा देऊ करतात त्या कंपनीचा बाजारपेठेचे नेतृत्व करतात. उद्योग व्यवसाय संस्था आणि ग्राहक यांचे विस्तीर्ण स्वरूपाचे संबंध हे ग्राहक ई शिक्षण मुळे निर्माण होते.

## ग्राहक ई शिक्षणातील सुरक्षाविषयक मुद्दे

१) संगणकीय व्हायरस आणि सोशल मीडिया

२) आभासात्मकता

३) ई शिक्षणातील तंत्रज्ञानाचा उपभोग

## ई कॉमर्स मधील उदयोमुख मुद्दे

### १) मोबाईल पेमेंट पर्याय सक्षम करणे

ई कॉमर्स स्टोअर ब्राउझ करण्यासाठी मोबाईल प्राधान्यकृत डिव्हाईस बनत आहेत. परंतु ते खरेदी करण्यासाठी प्राथमिक नाहीत अजूनही पीसी संबंधित आहे. २०१४ मध्ये असे स्पष्ट करण्यात आले होते कि ई कॉमर्स विक्रेत्यांसह स्वतंत्र मोबाईल पेमेंट पर्याय सक्षम असेल

### २) मल्टी डिव्हाईस विक्री

ई कॉमर्स विक्रेत्यांना शक्य तितक्या कोणत्याही प्रकारे आपल्या ग्राहकांपर्यंत पोहोचणे आवश्यक आहे. म्हणूनच साईटची विक्री करणे आणि उत्पादनाची विक्री करण्यासाठी फक्त पीसीची देखभाल करणे हा उत्तम पर्याय आहे.

### ३) आशय समर्थता प्रदान करते

शोध इंजिन पद्धती आणि बऱ्याच पारंपरिक तंत्रे कालबाह्य गेले. ई कॉमर्स विक्रियांना हे समजले आहे. असा विश्वास आहे कि पुढील काळात उत्पादनांची पुनर्वलोकने टीप, निर्देशक व्हिडीओ आणि बरेच काही या स्वरूपात निर्मिती करण्यात येणाऱ्या बऱ्याच मूळ सामग्री दिसतील..

### ४) बिग डेटा टू पॉवर ई कॉमर्स

तज्ज्ञांनी असे म्हटले आहे कि २०१४ हे बिग डेटा चे वर्ष आहे. बिग डेटा ई कॉमर्स संघटनांना संस्थेच्या विविध परिचालन पैलूंची अनुकूल डेटा गोळा करणे आणि विश्लेषण करणे यासाठी मदत करते.

### ५) सोशल नेटवर्क आणि त्यांचे प्रभाव

सोशल मीडिया ने जगास एकत्र केले आणि यामुळे ई कॉमर्स व्यवसायांना ग्राहकांचे अंतर कनेक्ट केलेले बेस आणि संभाव्य ग्राहकांना काही चांगले परिणाम मिळवण्यासाठी तयार केले जाऊ शकते. यशस्वी सोशल मीडिया ची योजना व्यवसायास यशस्वी करू शकते.

### ६) अधिक मागणी मिळवण्यासाठी वितरण वेळापत्रक

डिलिव्हरीची वेळ सतत कमी केली गेली आहे. ऍमेझॉन च्या एक दिवसीय डिलिव्हरीच्या कारणामुळे ई कॉमर्स विक्रेत्यांना काही तरी सामान ऑफर करण्याची गरज आहे. अर्थातच सर्व ई कॉमर्स विक्रेत्यांना एक दिवसीय वितरण कालावधी व्यावहारिक किंवा व्यवहार्य नाही.

## ७) जागतिक उत्पादने-

स्थापित ब्रँडसह लाखो उत्पादनांचे एक जागतिक ई कॉमर्स असणे चांगले आहे. म्हणून जेव्हा स्थानिक ई कॉमर्स स्टोअर वाढत आहेत तेव्हा जागतिक दिग्गजांना त्यांच्या साईट्स ना स्थानिक भाषेत ऑफर करून सेवा सुरु करणे आवश्यक आहे.

## ई बँकिंग मधील ग्राहक संरक्षण

कंझुमर इंटरनेट बँकिंग हे जगातील प्रत्येकाकडे पोहोचण्याची क्षमता असलेल्या भारतासारख्या देशासाठी परंपरागत बँकिंग सेवेबरोबरच जनतेत मोठ्या प्रमाणावर पोहोचवण्यासाठी महत्वाचे आहे. त्यासाठी पर्याप्त इंटरनेट सक्षम पायाभूत सुविधा आवश्यक आहेत. पुरेशा कायदेशीर आणि नियामक आराखड्याची गरज भासणार आहे. अशा कायदेशीर आणि नियामक आराखड्यातील महत्वाचे घटक हे डेटा संरक्षणासाठी संबंधित इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग क्षेत्रातील डेटा संरक्षणाच्या पैलूवर प्रकाश टाकणे गरजेचे आहे. डेटा संरक्षण कायदे प्रामुख्याने ज्या व्यक्तीचा डेटा हाताळला जातो आणि त्यावर प्रक्रिया केली जाते त्या व्यक्तीच्या हिताचे रक्षण करण्याचे लक्ष्य ठेवतात. गोपनीयता , स्वायत्तता असणे महत्वाचे असते. आस्ट्रिया, आयरलंड , जपान , स्वीडन आणि युके या देशातील मोठ्या प्रमाणात डेटा संरक्षण कायदा केवळ स्वयंचलित डेटा प्रक्रिया पद्धतीचा समावेश करतात. ई बँकिंग मधील संरक्षणासाठी काही समित्यांची स्थापना केली गेली त्या समित्या पुढील प्रमाणे

### A ) बँकांसाठी कम्युनिकेशन नेटवर्क आणि SWIFT अंमलबजावणीवरील समिती

#### शिफारसी-

१) बँकेला दोन टप्प्यात अंमलबजावणी करावी लागेल. पहिल्या टप्प्यात सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकांच्या मुख्य कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असलेल्या चार महानगरीय शहरांमध्ये संगणक प्रणाली चार मुख्य सर्वर्षी जोडल्या जातील.

२) आंतरराष्ट्रीय वित्तीय संदेशांचे प्रसारण आणि स्वागत करण्यासाठी भारताने स्विफ्ट( वर्ल्डवाईड इंटरबँक फायनांसिअल टेलिकम्युनिकेशन सोसायटी) मध्ये सामील व्हावे.

३) डेटा सुरक्षा, आणि प्रमाणीकरण आणि स्विफ्ट संदेश मानांकाच्या बाबतीत स्विफ्टचे अनुकरण करण्याचा प्रयत्न बँकेने केला पाहिजे. ज्या आंतरराष्ट्रीय स्तरावर स्वीकारल्या जातात त्या बँकाकडून स्वीकारल्या पाहिजे

**B ) बँकांमधील संगणकीकरण समिती( १९८८)**

अध्यक्ष- डॉ . सी. रंगराजन - उपसभापती, आर बी आय

शिफारसी

- १) शाखा पातळी संगणकीकरण
- २) ऑनलाईन बँकिंग ची ओळख
- ३) इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने निधीचे कार्यक्षम आणि जोखीम मुक्त हस्तांतरण करण्यासाठी मंकीकरण आणि कठोर सुरक्षा
- ४) मुंबई मध्ये ए टी एम नेटवर्क उभारणे
- ५) सर्व बँकेच्या क्रेडिट कार्डचा परिचय करून देणे

**C ) बँकिंग उद्योगात पेमेंट सिस्टिम शी संबंधित तांत्रिक समस्यांवरील समिती, चेक क्लियरिंग आणि सेक्युरिटी सेटलमेंट (१९९४)**

अध्यक्ष - श्री. सराफ - कार्यकारी संचालक, आर बी आय

शिफारसी-

- १) ई एफ टी सिस्टिम ची स्थापना करावी
- २) ई एफ टी कायदा १९७८ च्या कायद्याची अंमलबजावणी केली जाईल
- ३) एम आय सी आर क्लियरिंग १०० पेक्षा जास्त बँक शाखांसह सर्व केंद्रांवर सादर केली गेली आहे.
- ४) कमी मूल्य पुनरावृत्ती व्यवहारासाठी व्याज, लाभांश, पगार, पेंशन पेमेंट यासाठी उपयुगिता कंपन्यांकडून देयकांसाठी ए सी एस क्रेडीटचा परिचय दिला जाईल
- ५) सेवा शाखांमध्ये संगणक आणि संचार तंत्रज्ञानाची मोठ्या प्रमाणात ओळख

**D ) बँकिंग सिस्टीममध्ये तंत्रज्ञानाची उन्नती करण्यासाठीची समिती(१९९८)**

अध्यक्ष - श्री वासुदेवन

शिफारसी -

- १) आर बी आय , आय बी ए आणि काही बँकांच्या कायदेशीर विभक्तून काढलेल्या सदस्यांची स्थायी समिती स्थापन करणे
- २) प्रमाणीकरण एजन्सीच्या माध्यमातून महत्वपूर्ण व्यवस्थापन आणि प्रमाणीकरणाची योग्य संस्थात्मक व्यवस्था आणि बँकिंग तंत्रज्ञानातील विकास आणि संशोधन संस्थेसाठी संस्था नेमली पाहिजे
- ३) आर बी आय आणि बँकांच्या सदस्य समवेत स्थायी समिती , सुरक्षा धोरणे आणि सॉफ्टवेअर सिस्टिम आणि त्यांच्या अंमलबजावणीची आवश्यकता
- ४) बदलत्या तंत्रज्ञानामुळे नवीन येणारे बदल स्वीकारणे
- ५) बँक आणि वित्तीय संस्थांद्वारे एकापेक्षा जास्त सिस्टिम सुलभ करण्यासाठी ई एफ टी सिस्टिम वर नवीन कायदा केला जावा.

**E ) चेक ट्रान्केशन आणि ई चेकवर कार्यरत गट**

- १) या गटाची स्थापना हि चेक तृणकेशां आणि ई चेक पैलू तसेच त्यांचे कामकाज तपासणीसाठी केली गेली.
- २) भारतात मूळ बँकेमध्ये चेक तृणकेशां होणे गरजेचे ठरते जर त्या बँकेत चेक वठत नसेल तर त्या बँकेची जी सेवा शाखा आहे त्या शाखेत हि प्रकिया होणे गरजेचे आहे.
- ३) दस्तऐवज साधन संरक्षण कालावधी एक वर्ष असला पाहिजे.

## F) इलेक्ट्रॉनिक पैशांवर काम करणाऱ्या समूहाचा अहवाल (२००२)

अध्यक्ष- झरीर जे कामा

शिफारसी

१) विवेकपूर्ण पर्यवेक्षण

इलेक्ट्रॉनिक पैशाचे प्रत्ययां करणारे हुशार पर्यवेक्षण अधीन असणे आवश्यक आहे. सक्शन आणि पारदर्शी कायदेशीर व्यवस्था इलेक्ट्रॉनिक मनी योजनेमध्ये संबंधित सहभागी यांच्याकडील अधिकार आणि दायित्वे स्पष्ट पणे परिभाषित करणे आवश्यक आहे

२) तांत्रिक सुरक्षा

इलेक्ट्रॉनिक पैसे योजनेच्या सुरक्षितेसाठी , खासकरून बनावट धोक्यांपासून बचाव करण्यासाठी आणि त्यांचा धोका टाळण्यासाठी पुरेशी तांत्रिक, संस्थात्मक आणि प्रक्रियात्मक सुरक्षा रक्षकांची देखभाल करणे आवश्यक आहे.

३) गुन्हेगारी गैरवर्तन विरुद्ध संरक्षण

इलेक्ट्रॉनिक मनी स्कीमची रचना आणि अंमलबजावणी करतांना अपराधीक दुरुपयोगांविरुद्ध संरक्षण करणे

४) मौद्रिक आकडेवारी अहवाल

इलेक्ट्रॉनिक पैशाच्या योजनांनी केंद्रीय बँकेच्या गरजेसाठी आवश्यक असलेल्या माहितीसह केंद्रीय बँक तपशील आवश्यक आहे

५) साठ्याची आवश्यकता

इलेक्ट्रॉनिक पैशाच्या सर्व प्रत्ययां कर्त्यांवर शिल्लक आवश्यकता लागू करण्यासाठी मध्यवर्ती बँकाकरिता संभाव्य अस्तित्वात असणे आवश्यक आहे.

## संदर्भ ग्रंथ

१. ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नितीमुल्ये- प्राचार्य – डॉ. प्रसन्न कुमार देशमुख आणि सहकारी प्रध्यापक
२. ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नितीमुल्ये- डॉ. डी.डी.पवार आणि सहकारी प्रध्यापक
३. ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नितीमुल्ये- प्रा.अरुण गायकवाड आणि सहकारी प्रध्यापक