

International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

भारत में डिजिटल भुगतान और वित्तीय समावेशन का आर्थिक अध्ययन: अवसर, चुनौतियाँ एवं भविष्य की संभावनाएँ

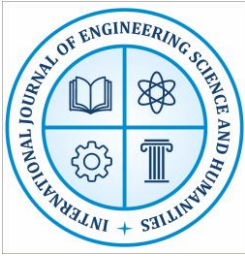
प्रिया चौधरी

शोधार्थी, अर्थशास्त्र विभाग, गुरु जम्भेश्वर विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय, हिसार, हरियाणा।

सारांश

भारत की भुगतान व्यवस्था में मोबाइल आधारित लेन-देन, अंतर-संचालनीय भुगतान मंच और औपचारिक बैंक खातों का विस्तार एक महत्वपूर्ण संरचनात्मक बदलाव है। यह शोधपत्र डिजिटल भुगतान तथा वित्तीय समावेशन के परस्पर संबंध का आर्थिक विश्लेषण प्रस्तुत करता है। अध्ययन में डिजिटल भुगतान को केवल नकद का तकनीकी विकल्प न मानकर लेन-देन लागत, समय, बाजार तक पहुँच, छोटे व्यवसायों के भुगतान रिकॉर्ड, घरेलू वित्तीय व्यवहार तथा संस्थागत विश्वास से जुड़ी प्रक्रिया के रूप में देखा गया है। शोधपत्र द्वितीयक स्रोतों पर आधारित वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक अध्ययन है। इसमें वित्त मंत्रालय द्वारा प्रकाशित यूपीआई के वित्त-वर्षवार आँकड़ों, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के मासिक आँकड़ों, भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय समावेशन सूचकांक और विश्व बैंक के ग्लोबल फाइंडेक्स को संदर्भ के रूप में लिया गया है।

प्राप्त साक्ष्य लेन-देन की संख्या और मूल्य में विस्तार को दर्शाते हैं, किंतु केवल भुगतान की बढ़ती संख्या से आय, रोजगार या गरीबी पर प्रत्यक्ष कारणात्मक प्रभाव सिद्ध नहीं होता। बैंक खाता उपलब्ध होना तथा उसका सुरक्षित और नियमित उपयोग करना अलग-अलग उपलब्धियाँ हैं। ग्रामीण संपर्क, स्मार्टफोन की उपलब्धता, भाषा, डिजिटल साक्षरता, धोखाधड़ी, शिकायत निवारण तथा मंचों की निर्भरता समावेशन की गुणवत्ता को प्रभावित कर सकती है। अध्ययन का निष्कर्ष है कि डिजिटल भुगतान की आर्थिक उपयोगिता तभी अधिक व्यापक होगी जब तकनीकी पहुँच के साथ उपभोक्ता संरक्षण और वास्तविक वित्तीय उपयोग को समान महत्व दिया जाए।



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

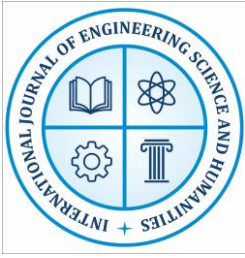
मुख्य शब्द: डिजिटल भुगतान, यूपीआई, वित्तीय समावेशन, लेन-देन लागत, डिजिटल विभाजन, लघु उद्यम, उपभोक्ता संरक्षण।

प्रस्तावना

अर्थव्यवस्था में भुगतान व्यवस्था का मूल कार्य वस्तुओं, सेवाओं और दायित्वों के बदले मूल्य का सुरक्षित तथा समयबद्ध हस्तांतरण है। परंपरागत नकद व्यवस्था में भौतिक निकासी, गिनती, भंडारण और स्थानांतरण से संबंधित लागत होती है। बैंक आधारित इलेक्ट्रॉनिक भुगतान इन प्रक्रियाओं के कुछ हिस्सों को सरल बनाते हैं, जबकि मोबाइल-आधारित त्वरित भुगतान छोटी राशि के दैनिक व्यवहार तक पहुँचते हैं। भारत में डिजिटल भुगतान के विस्तार ने ग्राहक, दुकानदार, सेवा प्रदाता, बैंक तथा भुगतान प्रौद्योगिकी संस्थाओं के बीच संबंधों के स्वरूप को प्रभावित किया है। तथापि तकनीकी सुविधा के विस्तार और सामाजिक-आर्थिक लाभ के वितरण को एक ही घटना समझना उचित नहीं होगा।

वित्तीय समावेशन की व्यापक अवधारणा में बचत खाता खोलने से आगे बढ़कर उपयुक्त भुगतान साधन, सुरक्षित बचत, आवश्यकता के अनुसार ऋण, बीमा, पेंशन, लागत की पारदर्शिता और शिकायत का प्रभावी समाधान सम्मिलित हैं। भुगतान मंच प्रवेश-द्वार बन सकते हैं, पर वे अपने आप पर्याप्त आय अथवा न्यायसंगत ऋण की उपलब्धता की गारंटी नहीं देते। उदाहरणार्थ, किसी व्यक्ति के पास बैंक खाता और भुगतान अनुप्रयोग हो सकता है, किंतु अस्थिर इंटरनेट, सीमित डिजिटल ज्ञान या धोखाधड़ी के भय के कारण वह नियमित भुगतान न कर पाए। इस प्रकार 'पहुँच', 'प्रयोग' और 'गुणवत्ता' को पृथक विश्लेषणात्मक आयाम मानना आवश्यक है।

आर्थिक दृष्टिकोण से डिजिटल भुगतान के तीन प्रमुख संभावित रास्ते हैं। पहला, भुगतान में लगने वाले प्रत्यक्ष शुल्क, यात्रा, प्रतीक्षा और नकद प्रबंधन की लागत घट सकती है; दूसरा, समय पर प्राप्त भुगतान कारोबार की नकदी-प्रवाह स्थिति में सहायता कर सकता है; तीसरा, सहमति और उपयुक्त गोपनीयता के अंतर्गत उपलब्ध लेन-देन रिकॉर्ड कुछ व्यवसायों के औपचारिक वित्त तक पहुँचने में पूरक हो सकते हैं। इन लाभों का वास्तविक आकार व्यापारी की बिक्री, बैंकिंग ढाँचे, शुल्क व्यवस्था, नेटवर्क की विश्वसनीयता तथा ग्राहकों



International Journal of Engineering, Science and Humanities

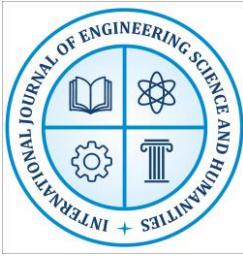
An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

की आदतों पर निर्भर रहता है। अतः किसी एक राष्ट्रीय कुल आँकड़े से हर वर्ग के अनुभव का निष्कर्ष नहीं निकाला जा सकता। भारत की बहुस्तरीय अर्थव्यवस्था में महानगर, छोटे शहर, ग्रामीण हाट, कृषि मंडियाँ और घरेलू व्यवसाय भिन्न-भिन्न भुगतान आवश्यकताएँ रखते हैं। दूरस्थ क्षेत्रों में ऑफलाइन विकल्प, स्थानीय भाषा में सहायता और भुगतान विफल होने पर सहज समाधान अधिक महत्वपूर्ण हो सकता है, जबकि बड़े व्यापारियों के लिए लेखांकन के साथ एकीकरण और बड़ी संख्या में भुगतान संसाधित करने की क्षमता प्रासंगिक है। इन्हीं भिन्नताओं को ध्यान में रखकर यह शोधपत्र वृद्धि के आँकड़ों को आर्थिक संदर्भ, असमानताओं और संस्थागत प्रबंधों के साथ पढ़ता है।

डिजिटल भुगतान एवं वित्तीय समावेशन: वैचारिक और आर्थिक आधार

डिजिटल भुगतान का आशय ऐसी प्रक्रिया से है जिसमें भुगतान का निर्देश, सत्यापन और निपटान इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया जाता है। भारत में यूपीआई, बैंक अंतरण, कार्ड, तत्काल भुगतान सेवाएँ और अन्य साधन अलग-अलग उपयोग परिस्थितियों में काम आते हैं। यूपीआई की विशिष्टता खाते से खाते में त्वरित अंतर-संचालनीय भुगतान का ढाँचा है; ग्राहक किसी एक संस्थान के ग्राहकों तक सीमित नहीं रहता। फिर भी उपयोगकर्ता के अनुभव में संबंधित बैंक, मोबाइल उपकरण, दूरसंचार नेटवर्क और भुगतान अनुप्रयोग की विश्वसनीयता एक साथ महत्वपूर्ण रहती है।

लेन-देन लागत सिद्धांत के अनुसार आर्थिक विनिमय में केवल वस्तु की कीमत ही नहीं, बल्कि संपर्क स्थापित करने, भुगतान सत्यापित करने, मूल्य भेजने और विवाद सुलझाने की लागत भी सम्मिलित होती है। छोटे मूल्य के बार-बार होने वाले भुगतान में इन लागतों का अनुपात अपेक्षाकृत अधिक हो सकता है। डिजिटल प्रणाली निश्चित लागत का कुछ हिस्सा साझा अवसंरचना के माध्यम से वहन करती है; इसके बावजूद मोबाइल, डेटा, तकनीकी रखरखाव, ग्राहक सहायता और सुरक्षा की लागत शून्य नहीं होती। जिस उपयोगकर्ता के पास फोन नहीं है, उसके लिए उपकरण की शुरुआती लागत स्वयं एक प्रवेश अवरोध है। वित्तीय समावेशन को तीन चरणों में समझा जा सकता है। प्रथम, पहुँच—व्यक्ति के आसपास या उसके फोन पर औपचारिक सेवा उपलब्ध हो। द्वितीय, उपयोग—खाता निष्क्रिय न रहे और भुगतान, बचत या अन्य सेवाओं का



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

आवश्यकतानुसार प्रयोग हो। तृतीय, गुणवत्ता—शुल्क उचित, सूचना स्पष्ट, शिकायत निवारण सुलभ और सेवाएँ ग्राहक की जरूरत के अनुरूप हों। भारतीय रिज़र्व बैंक का समावेशन सूचकांक इन व्यापक आयामों का संयुक्त परिप्रेक्ष्य प्रस्तुत करता है; इसलिए खाता संख्या को अकेला समावेशन मानना विश्लेषणात्मक त्रुटि होगी।

दोहरे पक्ष वाले भुगतान नेटवर्क में अधिक ग्राहकों की उपस्थिति व्यापारियों के लिए भागीदारी का प्रोत्साहन बढ़ा सकती है, और अधिक व्यापारिक स्वीकार्यता ग्राहकों के लिए उपयोगिता बढ़ा सकती है। यही नेटवर्क प्रभाव प्रसार को तेज करता है; लेकिन अत्यधिक निर्भरता प्रणालीगत व्यवधान, सीमित प्रतिस्पर्धा अथवा डेटा नियंत्रण से संबंधित जोखिम भी पैदा कर सकती है। इसलिए खुली अंतर-संचालनीयता, निष्पक्ष बाजार प्रवेश और सुरक्षित भुगतान मानक परस्पर पूरक लक्ष्य हैं।

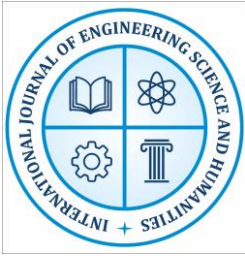
समावेशन की दृष्टि से 'डिजिटल' और 'नकद' को अनिवार्यतः विरोधी श्रेणियाँ समझना भी उपयोगी नहीं है। अनेक परिवार दोनों का इस्तेमाल आय की प्रकृति, नेटवर्क की उपलब्धता, भुगतान की राशि तथा स्थानीय दुकानदार की सहमति के अनुसार करते हैं। नीति और बैंकिंग रणनीति में विकल्पों की उपलब्धता बनाए रखना, उपयोगकर्ता के वास्तविक चयन को बेहतर सहारा दे सकता है।

भारत में डिजिटल भुगतान का विस्तार: आँकड़े एवं प्रवृत्तियाँ

आधिकारिक वार्षिक आँकड़े यूपीआई के उपयोग में विस्तार दिखाते हैं। वित्त मंत्रालय द्वारा 20 जुलाई 2026 को प्रकाशित विवरण के अनुसार वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26 के दौरान व्यवहारों की संख्या तथा कुल मूल्य दोनों बढ़े। नीचे प्रस्तुत संख्याएँ 'यूपीआई' की हैं, सभी डिजिटल भुगतान साधनों की सम्मिलित राशि नहीं हैं। यह भेद इसलिए आवश्यक है क्योंकि कार्ड, एनईएफटी और अन्य साधनों को मिलाकर बनाये गए योग से यूपीआई के वार्षिक आँकड़ों की सीधी तुलना त्रुटिपूर्ण हो सकती है।

तालिका 1: भारत में यूपीआई लेन-देन की वार्षिक मात्रा एवं मूल्य (वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26)

वित्त वर्ष	लेन-देन की संख्या (करोड़)	लेन-देन का मूल्य (लाख करोड़ ₹)
------------	---------------------------	--------------------------------



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

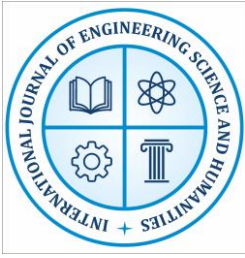
2021-22	4,595.61	84.16
2022-23	8,371.44	139.15
2023-24	13,112.95	199.95
2024-25	18,586.60	260.56
2025-26	24,161.69	314.23

स्रोत: वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, लोकसभा प्रश्न के उत्तर संबंधी विज्ञप्ति, 20 जुलाई 2026; संख्या और मूल्य यथाप्रकाशित।

तालिका दर्शाती है कि पाँच वित्त वर्षों में व्यवहारों की संख्या लगभग पाँच गुना से अधिक हुई, जबकि मूल्य में भी उल्लेखनीय विस्तार हुआ। तथापि दोनों संकेतकों की वृद्धि एक-दूसरे के समान नहीं है; कुल व्यवहारों की संख्या बढ़ने का अर्थ यह नहीं कि औसत भुगतान राशि भी उसी अनुपात में बढ़ी। छोटी राशि के रोजमर्रा के भुगतान का विस्तार संख्या को तेज गति से बढ़ा सकता है। विश्वसनीय व्याख्या हेतु मूल्य, संख्या तथा संदर्भ अवधि को एक साथ देखना चाहिए। वित्त वर्ष 2025-26 में 24,161.69 करोड़ भुगतान और ₹314.23 लाख करोड़ मूल्य का कुल व्यवहार दर्ज किया गया। ये प्रवाह संबंधी आँकड़े हैं, देश की अतिरिक्त आय अथवा नई निर्मित उत्पादन राशि नहीं। यदि कोई भुगतान साधन बदलकर नकद की जगह यूपीआई में दर्ज हो, तो वही आर्थिक खरीद डिजिटल आँकड़े में दिखाई दे सकती है, जबकि वस्तु या सेवा का उत्पादन अपरिवर्तित भी रह सकता है। इसलिए भुगतान मूल्य को सीधे सकल घरेलू उत्पाद में वृद्धि समझना उचित नहीं है।

वार्षिक बढ़ोतरी की आर्थिक व्याख्या

वित्त वर्ष 2024-25 की तुलना में 2025-26 में यूपीआई व्यवहार की संख्या लगभग 30 प्रतिशत और मूल्य लगभग 21 प्रतिशत बढ़ा; इन दरों को अलग-अलग गोलाई एवं प्रकाशन पद्धति के कारण आधिकारिक दस्तावेजों में थोड़े अंतर के साथ प्रस्तुत किया जा सकता है। तुलना यह संकेत देती है कि भुगतान की आवृत्ति और कुल राशि में वृद्धि का स्वरूप अलग है। औसत व्यवहार मूल्य की दिशा छोटे भुगतानों के बढ़ते उपयोग, बड़े भुगतानों के अन्य साधनों में बने रहने तथा उपयोगकर्ताओं के मिश्रण जैसे कारकों से प्रभावित हो सकती



International Journal of Engineering, Science and Humanities

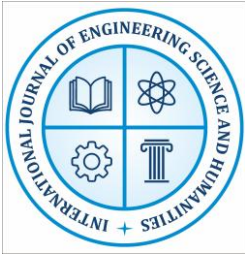
An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

है; इन कारणों की पुष्टि के लिए व्यवहार-स्तर के आँकड़े चाहिए। एनपीसीआई की मासिक सांख्यिकी के अनुसार अगस्त 2026 में 24,508.96 मिलियन यूपीआई व्यवहार, अर्थात लगभग 2,450.90 करोड़, दर्ज हुए और उनका मूल्य ₹29,82,355.95 करोड़ था। उसी स्रोत में जुलाई 2026 में 23,658.35 मिलियन व्यवहार दर्ज हैं। मासिक उतार-चढ़ाव का आकलन करते समय कैलेंडर दिनों की संख्या, त्योहार, वेतन-अवधि, कारोबारी मौसम और आधार प्रभाव को ध्यान में रखना चाहिए। लगातार दो महीनों का अंतर किसी दीर्घकालिक नियम का पर्याप्त प्रमाण नहीं होता।

आर्थिक विश्लेषण के लिए 'लेन-देन की संख्या', 'भुगतान का कुल मूल्य', 'सक्रिय उपयोगकर्ता', 'स्वीकार करने वाले व्यापारियों की संख्या' और 'असफल व्यवहार अनुपात' अलग संकेतक हैं। यदि कुल व्यवहार तेजी से बढ़ें लेकिन शिकायतें या विफलताएँ उसी अनुपात में बढ़ें, तो सेवा गुणवत्ता पर अतिरिक्त प्रश्न उठ सकते हैं। इसी प्रकार पंजीकृत उपयोगकर्ता के आँकड़े नियमित सक्रिय उपयोगकर्ता के बराबर नहीं होते। वित्त मंत्रालय ने जून 2026 तक 55.49 करोड़ यूपीआई उपयोगकर्ता मंच पर जुड़े होने की सूचना दी है; इसे प्रत्येक उपयोगकर्ता द्वारा नियमित उपयोग के रूप में नहीं पढ़ना चाहिए। व्यवहार की डिजिटल प्रविष्टि पारदर्शिता और अभिलेख-संग्रह में सहायक हो सकती है, पर व्यक्तिगत वित्तीय जानकारी का सुरक्षित उपयोग अनिवार्य है। दुकानदार के भुगतान रिकॉर्ड को कार्यशील पूँजी ऋण के सहायक संकेतक की तरह पढ़ने से पहले डेटा की स्वीकृति, ग्राहक की सहमति, रिकॉर्ड की पूर्णता और कारोबार की वास्तविक लाभप्रदता का परीक्षण आवश्यक होगा।

डिजिटल भुगतान के आर्थिक अवसर: परिवार, उद्यम एवं बाजार

डिजिटल भुगतान से परिवारों के लिए सबसे प्रत्यक्ष संभावित लाभ समय और परिवहन की लागत में बचत है। बिल जमा करने, शुल्क देने या दूर रहने वाले परिजन को धन भेजने के लिए भौतिक यात्रा की आवश्यकता कम होने पर बचा समय अन्य कार्यों में लगाया जा सकता है। परंतु वास्तविक बचत उपयोगकर्ता की डिजिटल दक्षता, मोबाइल और डेटा खर्च तथा सहायता के लिए किसी दूसरे व्यक्ति पर निर्भरता से प्रभावित होती है। वृद्ध व्यक्ति या पहली बार प्रयोग करने वाले नागरिक को तकनीकी सहायता की लागत अनुभव हो सकती



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

है, जिसे सामान्य भुगतान आँकड़े दर्ज नहीं करते। लघु और सूक्ष्म व्यापारियों के लिए त्वरित भुगतान प्राप्त होने पर उधारी की अनौपचारिक अवधि घट सकती है तथा दिन के अंत में नकद मिलान का काम सरल हो सकता है। क्यूआर आधारित स्वीकृति कार्ड मशीन जैसी व्यवस्था की कुछ प्रारंभिक आवश्यकताओं को कम कर सकती है।

घरेलू उद्यम, महिला स्वयं-सहायता समूह, कारीगर और सेवा प्रदाता डिजिटल भुगतान के माध्यम से ग्राहकों से प्राप्तियों का रिकॉर्ड सुरक्षित रख सकते हैं। नियमित और सहमति-आधारित दस्तावेज़ भविष्य में कारोबारी लेखांकन अथवा वित्तीय संस्था के साथ संवाद में उपयोगी हो सकता है। फिर भी बैंक ऋण की स्वीकृति ऋण नीति, दस्तावेज़, पात्रता और व्यवसाय की आर्थिक स्थिति पर निर्भर रहती है; डिजिटल भुगतान रिकॉर्ड न तो ऋण का अधिकार देता है और न स्वीकृति का आश्वासन है। डिजिटल भुगतान से बाजार का विस्तार तब अधिक संभावित है जब बिक्री मंच, परिवहन, विश्वसनीय आपूर्ति तथा शिकायत समाधान भी उपलब्ध हों। केवल भुगतान स्वीकार कर लेने से किसी दूरवर्ती उत्पादक को नए ग्राहक स्वतः नहीं मिलते। विपणन दक्षता, वस्तु की गुणवत्ता और डिलीवरी लागत साथ मिलकर व्यवसाय के अवसर निर्धारित करते हैं। इसीलिए भुगतान अवसंरचना को व्यापक स्थानीय उद्यम विकास की एक पूरक सेवा के रूप में देखना अधिक सटीक है। परिवारों के वित्तीय व्यवहार पर भी मिश्रित प्रभाव संभव हैं। भुगतान सरल होने से आवश्यक खरीद और समय पर बिल भुगतान में सुविधा बढ़ सकती है; दूसरी ओर अत्यधिक आसान उपभोग, बार-बार छोटी खरीद और भुगतान के साथ जुड़े उधारी उत्पाद घरेलू बजट पर दबाव डाल सकते हैं। वित्तीय शिक्षा में खर्च का लेखा, भुगतान सूचना की पुष्टि और ऋण की वास्तविक लागत समझाना समावेशन का आवश्यक घटक है।

• उत्पादकता, औपचारिकता एवं समष्टिगत प्रभाव की सीमाएँ

किसी अर्थव्यवस्था में उत्पादकता का तात्पर्य एक निश्चित संसाधन-समूह से प्राप्त उत्पादन या मूल्य संवर्धन से है। डिजिटल भुगतान उत्पादकता को अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित कर सकता है, जैसे भुगतान निपटान का समय कम करके या हिसाब-किताब व्यवस्थित करके; किंतु उत्पादकता में वास्तविक सुधार का प्रमाण श्रम-घंटे, बिक्री की लागत, उत्पादन अथवा लाभ के तुलनीय आँकड़ों से ही मिलेगा। भुगतान प्रणाली का कुल



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

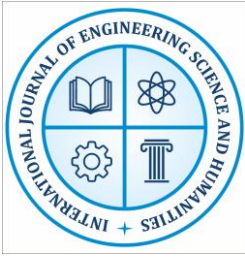
मूल्य उत्पादन का माप नहीं है, क्योंकि एक ही वस्तु के उत्पादन से लेकर अंतिम बिक्री तक कई भुगतान संभव हैं। औपचारिकता का अर्थ भी बहुआयामी है। किसी दुकान पर यूपीआई भुगतान प्राप्त होना आवश्यक नहीं कि उसका पंजीकरण, कर अनुपालन, रोजगार अनुबंध या वित्तीय लेखांकन स्वतः पूर्ण हो गया हो। डिजिटल रिकॉर्ड सूचना का माध्यम बन सकता है, लेकिन वह कानूनी तथा संस्थागत प्रक्रियाओं का स्थानापन्न नहीं है। इसी प्रकार अनौपचारिक श्रमिक का डिजिटल भुगतान प्राप्त करना श्रम सुरक्षा या नियमित वेतन की गारंटी नहीं देता। अनौपचारिक आर्थिक गतिविधियों के विश्लेषण में स्वैच्छिक उपयोग और व्यक्तिगत अधिकार दोनों को महत्व देना चाहिए।

समष्टिगत स्तर पर भुगतान गति बढ़ने से आर्थिक विनिमय का संचालन सुधर सकता है। किसी निश्चित अवधि में अधिक बार भुगतान निपटान से आर्थिक गतिविधियों की सेवा क्षमता बढ़ती है, मगर मुद्रा की गति, कुल मांग तथा राष्ट्रीय आय पर शुद्ध प्रभाव पहचानने के लिए अन्य चर नियंत्रित करने होंगे। आय वृद्धि, महंगाई, इंटरनेट विस्तार और उपभोक्ता प्राथमिकताओं जैसी समकालीन प्रवृत्तियाँ भी डिजिटल भुगतान वृद्धि से संबंधित हो सकती हैं। इसलिए राष्ट्रीय आँकड़े पर कारण-परिणाम निष्कर्ष लगाने से पूर्व उचित पहचान रणनीति और तुलना समूह आवश्यक हैं।

वित्तीय समावेशन की सामाजिक गुणवत्ता जाँचने के लिए नीति मूल्यांकन में केवल औसत उपयोग पर्याप्त नहीं है। यदि उच्च आय-वर्ग, शिक्षित आबादी या शहरी व्यापारियों का उपयोग अनुपात तेज बढ़े, तो कुल संख्या बढ़ने के बावजूद पिछड़े समूहों की दूरी बनी रह सकती है। सटीक स्थिति समझने हेतु लिंग, आय, आयु, दिव्यांगता-अनुकूलता और निवास क्षेत्र के अनुसार आँकड़ों का विभाजन उपयोगी होगा। इन समूहों से जुड़ी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करते समय न्यूनतम डेटा और निजता सुरक्षा के सिद्धांत लागू होने चाहिए।

वित्तीय समावेशन: प्रगति का मापन और वितरणगत अंतर

वित्तीय समावेशन का आकलन केवल तकनीकी भुगतान से नहीं, बल्कि उपलब्ध तथा उपयोग की जाने वाली औपचारिक सेवाओं के संपूर्ण दायरे से होना चाहिए। भारतीय रिज़र्व बैंक का वित्तीय समावेशन सूचकांक (FI-Index) बैंकिंग, निवेश, बीमा, डाक और पेंशन से संबंधित पहुँच, उपयोग तथा गुणवत्ता को एक संयुक्त



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

0 से 100 के पैमाने पर प्रस्तुत करता है। सूचकांक में बदलाव दिशा का संकेत देता है; इससे हर परिवार के अनुभव की समानता या किसी एक योजना का प्रभाव सिद्ध नहीं होता।

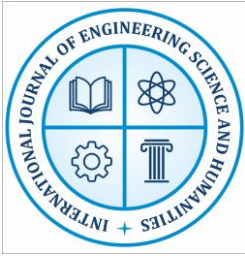
तालिका 2: भारत का वित्तीय समावेशन सूचकांक—चयनित वर्ष (0 से 100 का पैमाना)

संदर्भ अवधि	FI-Index	पूर्व चयनित वर्ष से अंतर (अंक)
मार्च 2017	43.4	—
मार्च 2024	64.2	—
मार्च 2025	67	2.8
मार्च 2026	70	3

स्रोत: वित्त मंत्रालय/पीआईबी, अगस्त 2026 (2017 व 2026); वित्त मंत्रालय/पीआईबी तथा आरबीआई, 2025-26 (2024-26)।

मार्च 2024 के 64.2 की तुलना में मार्च 2025 में सूचकांक 67.0 और मार्च 2026 में 70.0 दर्ज हुआ। आरबीआई के जुलाई 2026 संबंधी विवरण के अनुसार हाल की बढ़ोतरी में उपयोग के आयाम का योगदान विशेष रहा। यह विवरण समावेशन में प्रगति की व्यापक दिशा सुझाता है, लेकिन सूचकांक की संरचना विभिन्न क्षेत्रों और मापन घटकों का संयुक्त परिणाम है। उसे केवल मोबाइल भुगतान की वृद्धि का परिणाम बताना उचित नहीं होगा।

विश्व बैंक के ग्लोबल फाइंडेक्स 2025 में वर्ष 2024 के सर्वेक्षण के आधार पर भारत में वयस्कों की खाता-स्वामित्व दर 89 प्रतिशत बताई गई है। यह नमूना-आधारित, व्यक्ति-केंद्रित सूचक है, जबकि FI-Index प्रशासनिक व अन्य बहुक्षेत्रीय आँकड़ों पर आधारित संयुक्त माप है। दोनों सूचक अलग प्रश्नों के उत्तर देते हैं: पहला कितने वयस्कों के पास खाता है, दूसरा वित्तीय प्रणाली के विभिन्न आयामों की समग्र स्थिति क्या है। अतः 89 प्रतिशत को FI-Index के 70.0 से घटाकर किसी 'अंतराल' की गणना करना अर्थपूर्ण नहीं होगा।



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

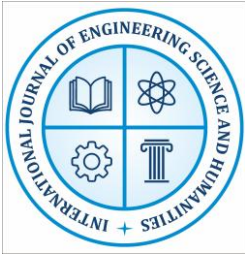
• ग्रामीण-शहरी तथा सामाजिक समूहों के संदर्भ में चुनौतियाँ

ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक की शाखा, ग्राहक सेवा केंद्र, मोबाइल नेटवर्क और स्थानीय व्यापारिक स्वीकार्यता एक ही मात्रा में उपलब्ध नहीं होते। गाँव की दुकान में क्यूआर कोड दिखना भुगतान सफल होने की सभी आवश्यक शर्तें पूरी होने का प्रमाण नहीं है। बिजली, उपकरण का रखरखाव, फोन साझा करने की प्रथा, सिम का स्वामित्व, पहचान सत्यापन और खाते में पर्याप्त शेष राशि जैसे व्यावहारिक पक्ष भी उपयोग को प्रभावित करते हैं। दूरदराज क्षेत्र में भुगतान विकल्प बंद होने पर नकद या वैकल्पिक चैनल की व्यवस्था आर्थिक गतिविधि को जारी रखने में सहायक हो सकती है।

लैंगिक समावेशन के मूल्यांकन में खाता स्वामित्व और वित्तीय नियंत्रण का अंतर उल्लेखनीय है। किसी महिला के नाम खाता होने पर भी उसका फोन किसी और के पास हो, पासवर्ड की जानकारी न हो या वित्तीय निर्णयों में भागीदारी सीमित हो, तो वास्तविक स्वायत्तता अपेक्षाकृत कम हो सकती है। विश्व बैंक का ग्लोबल फाइंडेक्स वित्तीय और डिजिटल उपयोग में महिलाओं तथा अपेक्षाकृत गरीब वयस्कों के अंतराल का अध्ययन करता है। इन भिन्नताओं को भारतीय सामाजिक संदर्भ में समझने के लिए स्थानीय और नमूना-आधारित प्रमाण जुटाने होंगे।

वरिष्ठ नागरिकों, कम साक्षर व्यक्तियों तथा दिव्यांग उपयोगकर्ताओं के लिए स्पष्ट स्क्रीन, सरल भाषा, सुलभ प्रमाणीकरण और मनुष्य-आधारित सहायता महत्वपूर्ण हैं। तकनीकी डिजाइन यदि केवल अनुभवी स्मार्टफोन उपयोगकर्ता को ध्यान में रखकर बने, तो कुछ ग्राहक बाहर रह सकते हैं। बेहतर समावेशन का लक्ष्य एक ही भुगतान माध्यम का अनिवार्य प्रयोग नहीं, बल्कि सुरक्षित और सुलभ विकल्प प्रदान करना होना चाहिए। सेवा प्रदाता की जिम्मेदारी केवल खाता चालू करने तक सीमित नहीं रहती; गलती, शिकायत और अनधिकृत भुगतान की स्थिति में भी सहायता उपलब्ध होनी चाहिए।

डिजिटल भुगतान उपयोगकर्ता डेटा से जुड़े जोखिम भी पैदा करता है। लेन-देन की आवृत्ति, भुगतान का स्थान और व्यापारी का प्रकार मिलकर व्यक्तिगत व्यवहार की संवेदनशील जानकारी बना सकते हैं। सहमति के बिना द्वितीयक उपयोग, अत्यधिक डेटा संग्रह तथा अनधिकृत साझा करना वित्तीय विश्वास को कमजोर



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal

Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

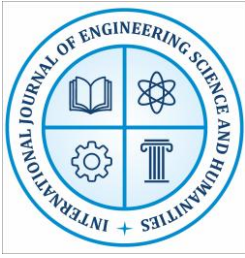
कर सकते हैं। ग्राहक को सूचना का उद्देश्य, संग्रह की अवधि तथा सुधार और शिकायत के रास्ते समझ में आने चाहिए। सुरक्षा और गोपनीयता का व्यावहारिक मानक वे समूह भी समझ सकें, जो तकनीकी शब्दावली से परिचित नहीं हैं। इस संदर्भ में समावेशन का उचित मूल्यांकन चार प्रश्न पूछता है: सेवा किस तक पहुँची, कितनी नियमित उपयोग हुई, उसकी कुल लागत कितनी रही और शिकायत होने पर परिणाम क्या मिला? इन प्रश्नों के बिना बड़ी संख्या में पंजीकृत खातों या भुगतानों को सर्वसमावेशी आर्थिक विकास का पर्याप्त प्रमाण नहीं माना जा सकता।

जोखिम प्रबंधन एवं भविष्य की संभावनाएँ

डिजिटल भुगतान का दीर्घकालिक विस्तार प्रणाली की विश्वसनीयता पर निर्भर करता है। साइबर धोखाधड़ी, सामाजिक अभियांत्रिकी, गलत प्राप्तकर्ता को भुगतान, अनधिकृत अनुप्रयोग, मोबाइल सिम से छेड़छाड़ तथा भुगतान विफलता मुख्य जोखिमों में हैं। वित्त मंत्रालय की जुलाई 2026 की सूचना में जोखिम-आधारित सीमाओं, मोबाइल नंबर में अनधिकृत बदलाव के विरुद्ध उपाय और अनुप्रयोग सुरक्षा के मानकों का उल्लेख मिलता है। ऐसे सुरक्षा उपायों का उद्देश्य तकनीकी जोखिम घटाना है; उनका प्रभाव नियमित परीक्षण और स्पष्ट ग्राहक सहायता से ही समझा जा सकता है।

प्रथम प्राथमिकता, उपयोगकर्ता को भुगतान के पहले प्राप्तकर्ता का नाम और राशि जाँचने, गोपनीय प्रमाणीकरण जानकारी साझा न करने तथा संदिग्ध अनुरोधों से बचने का प्रशिक्षण देना है। संदेशों का स्थानीय भाषा में होना और बैंकों द्वारा स्पष्ट शिकायत मार्ग दिखाना भरोसा बढ़ाने के संभावित उपाय हैं। संस्थाओं के स्तर पर सतत निगरानी, सुरक्षित अनुप्रयोग, जोखिम पहचान और व्यवधान के समय वैकल्पिक सेवा आवश्यक है। सुरक्षा की जिम्मेदारी केवल ग्राहक पर डालना न्यायोचित आर्थिक विश्लेषण नहीं होगा क्योंकि व्यवस्था का डिजाइन संस्थागत स्तर पर भी जोखिम निर्धारित करता है।

द्वितीय प्राथमिकता, भुगतान सेवाओं की कुल लागत में पारदर्शिता है। शुल्क, डेटा खर्च, उपकरण, निपटान अवधि तथा विवाद समाधान की लागत विभिन्न व्यापारियों को भिन्न प्रभावित कर सकती है। छोटे कारोबार के लिए नीति का मूल्यांकन केवल प्रति-व्यवहार शुल्क नहीं, बल्कि पूर्ण संचालन लागत और प्रदान की गई



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

सेवा गुणवत्ता से करना चाहिए। शुल्क नियम बदल सकते हैं; किसी प्रस्तावित व्यवस्था को लागू नियम समझने के बजाय उसके प्रभावी होने की तारीख और आधिकारिक अधिसूचना अलग से जाँचना आवश्यक है। तृतीय प्राथमिकता, समावेशन को भुगतान से आगे ले जाना है। सुरक्षित बचत, उपयुक्त बीमा, व्यवस्थित ऋण, पेंशन और वित्तीय साक्षरता उपयोगकर्ताओं की आर्थिक सुरक्षा से संबंधित हैं। भुगतान मंच इन सेवाओं तक पहुँच के लिए प्रवेश-द्वार हो सकता है, लेकिन अनुचित ऋण-विक्रय, भ्रमित करने वाली शर्तें या अतिशय डेटा उपयोग नए जोखिम भी पैदा कर सकते हैं। उपभोक्ता की आवश्यकता, भुगतान क्षमता और समझ के अनुसार उत्पाद उपलब्ध कराना महत्वपूर्ण होगा। भविष्य के अकादमिक अनुसंधान के लिए जिला-स्तर पर व्यापारियों और परिवारों का पैनेल अध्ययन, नेटवर्क गुणवत्ता के अंतर पर तुलनात्मक शोध तथा सुरक्षा घटनाओं के बाद उपयोग व्यवहार का विश्लेषण उपयोगी हो सकता है। मूल्यांकन में पूर्व और पश्चात की तुलना के साथ उपयुक्त नियंत्रण समूह जोड़ने से संभावित कारणात्मक प्रभाव पहचानने में मदद मिल सकती है। महिलाओं, बुजुर्गों और दूरस्थ बस्तियों के अनुभवों को शोध के डिजाइन में सम्मिलित करना अध्ययन की प्रासंगिकता बढ़ाएगा।

निष्कर्ष

भारत में डिजिटल भुगतान का विस्तार आर्थिक विनिमय के स्वरूप में महत्वपूर्ण परिवर्तन का संकेत देता है। वार्षिक यूपीआई ऑकड़ों से स्पष्ट है कि वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26 तक कुल व्यवहार और मूल्य बढ़े। साथ ही वित्तीय समावेशन सूचकांक मार्च 2024 के 64.2 से मार्च 2026 में 70.0 तक पहुँचा। ये दोनों प्रगति-सूचक अलग मापन अवधारणाओं से संबंधित हैं; इनके साथ-साथ बढ़ने को किसी एक का दूसरे पर प्रमाणित कारणात्मक प्रभाव नहीं कहा जा सकता। वास्तविक आर्थिक लाभ की जाँच के लिए लेन-देन लागत, व्यवसाय की उत्पादकता, घरों के वित्तीय व्यवहार, सुरक्षा और वितरणगत परिणामों के अलग-अलग प्रमाण आवश्यक हैं।

यह अध्ययन निष्कर्ष देता है कि भविष्य की प्राथमिकता केवल भुगतान संख्या बढ़ाना नहीं, बल्कि भरोसेमंद अवसंरचना, समावेशी डिजाइन, शुल्क की स्पष्टता, डिजिटल साक्षरता तथा सुलभ शिकायत निवारण को साथ



International Journal of Engineering, Science and Humanities

An international peer reviewed, refereed, open-access journal
Impact Factor: 7.2 www.ijesh.com ISSN: 2250-3552

विकसित करना है। बैंक खाता, डिजिटल उपकरण और सुरक्षित सक्रिय उपयोग के बीच का अंतर घटाए बिना वित्तीय समावेशन का लक्ष्य अधूरा रहेगा। पर्याप्त डेटा वाले आगामी अध्ययन रोजगार, आय, ऋण की लागत और ग्रामीण-शहरी विषमताओं के वास्तविक प्रभाव की अधिक ठोस पहचान कर सकेंगे।

संदर्भ सूची

1. वित्त मंत्रालय, भारत सरकार। "Nearly 55.49 Crore Users Onboarded on UPI as in June 2026." प्रेस सूचना ब्यूरो, 20 जुलाई 2026।
2. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)। "UPI Product Statistics." मासिक आँकड़े, अगस्त 2026 तक।
3. वित्त मंत्रालय, भारत सरकार। "UPI Completes 10 Years..." प्रेस सूचना ब्यूरो, 30 अप्रैल 2026।
4. भारतीय रिज़र्व बैंक। Annual Report 2024–25, अध्याय IV: Credit Delivery and Financial Inclusion, 29 मई 2025।
5. वित्त मंत्रालय, भारत सरकार। वित्तीय समावेशन एवं संबंधित सूचकांक संबंधी तथ्यपत्र, अगस्त 2026।
6. विश्व बैंक। The Global Findex Database 2025 Report, सर्वेक्षण संदर्भ वर्ष 2024।
7. विश्व बैंक। Global Findex Database 2025: India Microdata and Documentation, 2024।
8. वित्त मंत्रालय, भारत सरकार। "Coordinated Efforts Accelerate Growth in Digital Payments." प्रेस सूचना ब्यूरो, 16 मार्च 2026।