

## यूपीआई (UPI) और ई-कॉमर्स का ग्रामीण बैंकिंग पर प्रभाव

Dr. Shrikant Namdeo

Visiting faculty, Commerce, Kranti Surya Tantya Bhil Vishwavidyalaya Khargone, Madhya Pradesh (India)

**Corresponding author email:** shri25namdeo@gmail.com

**Abstract:** भारतीय बैंकिंग प्रणाली का पारंपरिक ईट-पत्थर और मोटर बैंकिंग मॉडल तथा भौतिक चेक क्लियरेंस मॉडल से डिजिटल भुगतान अनुप्रयोगों जैसे BHIM और UPI के साथ-साथ मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करके डिजिटल बैंकिंग मॉडल में परिवर्तन ने वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य को बदल दिया है। सूचना प्रौद्योगिकी की कुशल बैंकिंग प्रणाली में महत्वपूर्ण भूमिका के साथ भारत डिजिटल भुगतान के क्षेत्र में अग्रणी है। भारतीय बैंकों ने प्रासंगिक बैंकिंग और ओपन एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (API) के इर्द-गिर्द मजबूत बुनियादी ढांचा तैयार किया है ताकि इसका लाभ उठाया जा सके। वैश्विक डिजिटल बैंकिंग प्रणाली में अग्रणी होने के बावजूद, भारत की ग्रामीण आबादी को अभी भी डिजिटल भुगतान प्रणाली को अपनाने में चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है।

Namdeo, S. **यूपीआई (UPI) और ई-कॉमर्स का ग्रामीण बैंकिंग पर प्रभाव**. *The International Journal of Interpretation, Observation and Analysis*, 2025; Volume 2, Issue 1:187-191 (April-June). ISSN 2349-0713, Peer-reviewed (online/offline), Refereed, Indexed and International Journal (Since 2013), Global Impact Factor: 5.776

**Keywords:** भारतीय बैंकिंग प्रणाली, मोटर बैंकिंग मॉडल, मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग

प्रस्तावना  
डिजिटल भुगतान प्रौद्योगिकी के विकास के साथ-साथ, ई-बैंकिंग और डिजिटलीकरण की शुरुआत वैश्विक स्तर पर हुई है। भारत उन विकासशील देशों में से एक है जिसने अन्य देशों, विशेष रूप से वित्तीय क्षेत्र में, सहयोग करके डिजिटल भुगतान प्रणाली की क्रांति को काफी गति दी है।

इसके अतिरिक्त, चूंकि डिजिटल भुगतान क्रांति ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुंच चुकी है, इसके प्रभाव परिवर्तनकारी प्रकृति के हैं और तकनीकी युग द्वारा प्रस्तुत अवसरों के विश्लेषण पर आधारित हैं। वित्तीय वर्ष 2012 में यह दर्ज किया गया कि 86.6% से अधिक भुगतान नकद के माध्यम से किए गए और वर्ष 2012-2013 में अर्थव्यवस्था में 7600 करोड़ रुपये का नकद प्रवाह दर्ज किया गया। अर्थव्यवस्था का डिजिटलीकरण नीति निर्माताओं द्वारा कैशलेस अर्थव्यवस्था की शुरुआत का परिणाम था।

(रवि, 2017) भारत दूरसंचार के क्षेत्र में दूसरा सबसे बड़ा बाज़ार है, लेकिन विश्व बैंक के एक

शोध के अनुसार, देश में दुनिया के 25% मोबाइल उपयोगकर्ता हैं, जबकि यहाँ केवल 6% मोबाइल उपयोगकर्ता ही डिजिटल रूप से साक्षर हैं। सरकार द्वारा शून्य बैलेंस खातों के पक्ष में घोषणा किए जाने के बावजूद, लेन-देन और खाता उपयोग दोनों ही अपेक्षा के अनुरूप नहीं हैं। एक कुशल और प्रभावी बैंकिंग प्रणाली में सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) का महत्वपूर्ण योगदान है और भारतीय बैंक अवसरों का लाभ उठाने के लिए अथक प्रयास कर रहे हैं। हालांकि, इंटरनेट से जुड़ी किसी भी चीज़ की तरह, यूपीआई और ऑनलाइन बैंकिंग जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म पर होने वाले लेन-देन के लिए विभिन्न सुरक्षा जोखिम मौजूद हैं, लेकिन इसके प्रयासों और प्रभाव की भारतीयों द्वारा व्यापक रूप से सराहना की जा रही है। "डिजिटल इंडिया" अभियान की शुरुआत करते हुए, श्री नरेंद्र मोदी ने एक क्रांतिकारी बदलाव की दिशा तय की। यह अनुमान लगाया गया था कि 12,000 से अधिक ग्रामीण डाकघरों को डिजिटल भुगतान प्रणालियों से जोड़ा जाएगा।

इसके अलावा, काले धन के प्रवाह को रोकना भारत में डिजिटलीकरण का मुख्य प्रेरक है। (वेंकटेश और नंदिनी, 2013)।

वित्तीय समावेशन और यूपीआई भुगतान आपस में घनिष्ठ रूप से जुड़े हुए हैं, जिसमें यूपीआई वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सुगमता वंचित और बैंकिंग सुविधाओं से वंचित आबादी को महत्वपूर्ण रूप से लाभ पहुंचाती है, जिससे उन्हें डिजिटल अर्थव्यवस्था में भाग लेने का एक आसान और कुशल तरीका मिलता है।

यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) और ई-कॉमर्स ने भारत के ग्रामीण बैंकिंग परिदृश्य को पूरी तरह से बदल दिया है। जहाँ पहले बैंकिंग सेवाओं के लिए मीलों दूर जाना पड़ता था, अब मोबाइल नेटवर्क ने बैंक को सीधे गाँव की चौपाल और घर तक पहुँचा दिया है।

ग्रामीण बैंकिंग पर इसके मुख्य प्रभावों को निम्नलिखित बिंदुओं में समझा जा सकता है:

## 1. वित्तीय समावेशन (Financial Inclusion)

- **बैंकिंग की सुलभता:** UPI की वजह से अब ग्रामीणों को छोटे-छोटे लेनदेन के लिए बैंक जाने या लंबी लाइनों में लगने की जरूरत नहीं है। जन धन-आधार-मोबाइल (JAM) त्रिमूर्ति ने इसे और आसान बना दिया है।
- **औपचारिक बैंकिंग से जुड़ाव:** पहले जो लोग बैंकिंग सिस्टम से बाहर थे, वे अब नियमित रूप से डिजिटल लेनदेन कर रहे हैं। इससे बैंकों के पास ग्रामीण ग्राहकों का डेटा बढ़ रहा है, जिससे उन्हें लोन जैसी सुविधाएँ देना आसान हो गया है।

## 2. ई-कॉमर्स और व्यापार का विस्तार

- **बाजार तक सीधी पहुँच:** ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म की वजह से ग्रामीण किसान और शिल्पकार अब अपने उत्पाद सीधे शहरों में बेच पा रहे हैं। उनका भुगतान

सीधे उनके बैंक खातों में UPI के जरिए आता है।

- **स्थानीय रोजगार:** ई-कॉमर्स के विस्तार से गाँवों में लॉजिस्टिक्स और डिलीवरी सेवाओं में नए रोजगार पैदा हुए हैं, जिससे बैंकिंग लेनदेन की आवृत्ति बढ़ी है।

## 3. क्रेडिट स्कोर और ऋण की सुविधा

- **डिजिटल फुटप्रिंट:** जब कोई ग्रामीण व्यक्ति UPI का उपयोग करता है, तो उसका एक डिजिटल रिकॉर्ड बनता है। यह रिकॉर्ड बैंकों के लिए 'सूचना संपार्श्विक' (Information Collateral) का काम करता है, जिससे बैंक बिना किसी भौतिक संपत्ति के गिरवी रखे छोटे ऋण (Micro-loans) देने में सक्षम हो पा रहे हैं।

- **साहूकारों से मुक्ति:** बैंकिंग सुविधाओं तक आसान पहुँच के कारण ग्रामीण अब ऊँची ब्याज दरों वाले साहूकारों के बजाय औपचारिक बैंकिंग की ओर रुख कर रहे हैं।

## 4. सरकारी योजनाओं का लाभ (DBT)

- **बिचौलियों का अंत:** पीएम-किसान (PM-KISAN) और मनरेगा जैसी योजनाओं का पैसा अब सीधे बैंक खातों में आता है। UPI के माध्यम से ग्रामीण इस पैसे को तुरंत इस्तेमाल कर सकते हैं, जिससे भ्रष्टाचार और लीकेज में कमी आई है।

## 5. चुनौतियाँ और सुरक्षा

जहाँ इसके कई फायदे हैं, वहीं कुछ बड़ी चुनौतियाँ भी सामने आई हैं:

- **डिजिटल साक्षरता की कमी:** ग्रामीण क्षेत्रों में अब भी कई लोग तकनीक से पूरी तरह परिचित नहीं हैं, जिससे वे ऑनलाइन धोखाधड़ी (Fraud) और फिशिंग का शिकार हो जाते हैं।

- **इंटरनेट कनेक्टिविटी:** कई दूर-दराज के इलाकों में नेटवर्क की समस्या के कारण UPI लेनदेन में विफलता (Transaction Failure) एक बड़ी बाधा है।
- **नकद की मानसिकता:** हालांकि बदलाव आ रहा है, लेकिन अभी भी एक बड़ा वर्ग नकद लेनदेन को अधिक सुरक्षित और सरल मानता है।

आधार पे ग्रामीण भारत में नकदी रहित अर्थव्यवस्था:

भारत सरकार आधार पे के उपयोग को बढ़ाने के लिए अथक प्रयास कर रही है, जिससे उपयोगकर्ता अपने फिंगरप्रिंट का उपयोग करके वित्तीय लेनदेन कर सकेंगे।

यह कदम ग्रामीण क्षेत्रों के निरक्षर और वंचित लोगों को प्रेरित करने के लिए उठाया गया है। इसके अतिरिक्त, यह कार्ड और ओटीपी आधारित लेनदेन का विकल्प बनेगा, जिसमें उपयोगकर्ताओं को पिन, ओटीपी या पासवर्ड की आवश्यकता होती है (लाल, द्विवेदी और राणा, 2015)। आधार पे को भुगतान विधि के रूप में उपयोग करके नकदी रहित भुगतान प्रणाली बनाने के लिए, विक्रेता को ग्राहक के फिंगरप्रिंट, आधार नंबर और बैंक का नाम चाहिए होगा। टाइम्स ऑफ इंडिया द्वारा उद्धृत यूआईडीएआई के एक अध्ययन के अनुसार, यह तकनीक किसी भी एंड्रॉइड फोन के साथ आसानी से काम करती है, चाहे उसकी कीमत कुछ भी हो; एकमात्र आवश्यकता यह है कि इससे फिंगरप्रिंट पढ़ने वाला बायोमेट्रिक उपकरण जुड़ा होना चाहिए (चौधरी, 2013)। यह प्रक्रिया सुनिश्चित करेगी कि आधार पे द्वारा किए गए लेनदेन पिन या ओटीपी के बिना सत्यापित हों, जिससे सुरक्षा ढांचा मजबूत होगा। इसके अलावा, ग्राहकों को लेन-देन पूरा करने के लिए स्मार्टफोन की आवश्यकता नहीं होगी। भारत सरकार ने सरकारी बैंकों को प्रत्येक शाखा में 30 से 40

खुदरा विक्रेताओं को पंजीकृत करने का आदेश दिया है ताकि ग्राहकों के लिए कैशलेस भुगतान प्रणाली विकसित की जा सके। इससे ग्रामीण भारत के व्यापारियों के बीच आधार पे के विचार को बढ़ावा देते हुए विकास और नवाचार पर ज़ोर देने में मदद मिली है, जो भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटलीकरण के उपयोग को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है। प्रभावी प्रचार के साथ आधार पे सेवाएं शुरू करने वाले पहले पांच बैंक आंध्र बैंक, इंडस्ट्रियल बैंक, आईडीएफसी बैंक, स्टेट बैंक ऑफ इंडिया और सिंडिकेट बैंक हैं (कुमार, 2013)।

इसके विपरीत, कुछ अन्य संस्थान अभी भी अपने बैंकिंग बुनियादी ढांचे में इस तकनीक के पायलट प्रोजेक्ट शुरू करने पर काम कर रहे हैं। रणनीति का मुख्य लक्ष्य नए विकसित एप्लिकेशन के माध्यम से किए गए भुगतान की जांच करना है ताकि सिस्टम की स्केलेबिलिटी और दीर्घकालिक स्थिरता के आधार पर व्यापारियों को प्रोत्साहन प्रदान किया जा सके। इसके अतिरिक्त, सरकार एक प्रोत्साहन-आधारित मॉडल लागू करने का लक्ष्य रख रही है जो विक्रेताओं या व्यवसायों को बायोमेट्रिक डिवाइस का उपयोग करने के लिए प्रेरित करेगा, जिसकी कीमत 2,000 रुपये है (गोस्वामी, 2016), और इसकी कीमत कम करने का भी प्रयास कर रही है। डिजिटल भुगतान प्रणाली के लिए बड़े जोखिम पैदा करने वाले दुर्भावनापूर्ण हमलावरों या हैकरों के कारण, तकनीकी नवाचार के परिणामस्वरूप डेटा उल्लंघनों की संख्या भी बढ़ गई है, जिससे इन डिजिटल तकनीकों के उपयोग पर गंभीर चिंताएं पैदा हो गई हैं। लेन-देन के अन्य डिजिटल तरीकों की तुलना में, आधार पे लेनदेन, प्रौद्योगिकी और प्रक्रियाओं के मामले में, काफी सुरक्षित हैं क्योंकि भुगतान में शामिल व्यापारी का सटीक स्थान निर्धारित किया जा सकता है। आधार पे का उपयोग भुगतान विधि के रूप में किए जाने पर, सरकार उंगलियों के निशान के

डेटा का दुरुपयोग या शोषण करने वाले किसी भी व्यापारी को तुरंत पकड़ लेगी। (जैन और नटराजन, 2011)। विमुद्रीकरण से पहले की तुलना में डिजिटल भुगतान की दक्षता और ग्राहक उपयोग दरों में वृद्धि चित्र 5 में स्पष्ट रूप से दिखाई गई है। विमुद्रीकरण के बाद, ऐसे अन्य महत्वपूर्ण कारक हैं जो सुरक्षा में सुधार और इस पद्धति की उपयोगिता में वृद्धि के उद्देश्य से डिजिटल बैंकिंग और भुगतान प्रणाली में महत्वपूर्ण उन्नति की आवश्यकता को दर्शाते हैं।

ग्रामीण भारत में पेटीएम का दृष्टिकोण:

भारत सरकार और राष्ट्रीयकृत बैंकों के सामने सबसे बड़ी चुनौतियों में से एक ग्रामीण निवासियों को उचित लागत पर व्यावहारिक सेवाएं प्रदान करना था। भारत के 6,40,868 गांवों में 8 करोड़ से अधिक लोग रहते हैं, जो ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित हैं। इन क्षेत्रों में सुरक्षित परिवहन, गुणवत्तापूर्ण शिक्षा और इंटरनेट जैसी आवश्यक सुविधाओं का अभाव है। भारत के सबसे बड़े डिजिटल भुगतान स्टार्टअप, पेटीएम ने नोटबंदी का लाभ उठाते हुए भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी सेवाओं का विस्तार किया। पेटीएम ने विक्रेताओं और व्यवसायों को अपने ऐप और भुगतान गेटवे का उपयोग करके किसानों के बैंक खातों में सीधे धन हस्तांतरण करने का अवसर प्रदान किया, जब किसान अपनी उपज बेच रहे थे। इसके अतिरिक्त, पेटीएम ने कृषि से संबंधित विभिन्न अन्य व्यापारियों के साथ सहयोग करके उनकी भुगतान योजनाओं को अपने प्लेटफॉर्म में एकीकृत किया। ग्रामीण आबादी को अपनी सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु, पेटीएम ने कई ऋण कार्यक्रम शुरू किए हैं। ये कार्यक्रम किसानों के लिए लक्षित हैं और इनका उपयोग नए उपकरण और खेती के लिए आवश्यक वस्तुएं जैसे ट्रैक्टर, उर्वरक, बीज और अन्य कृषि सामग्री खरीदने के लिए किया जा सकता है। सरकार की मुद्रा योजना के तहत, डिजिटल मुद्रा के प्रवाह को बढ़ावा देने के लिए ये

ऋण आमतौर पर बिना किसी प्रकार की गारंटी के दिए जाते हैं। प्रभाव को और बढ़ाने और डिजिटलीकरण की सुगमता को प्रदर्शित करने के लिए, सभी कागजी कार्रवाई और भुगतान इलेक्ट्रॉनिक रूप से संसाधित किए जाते हैं। किसी व्यक्ति द्वारा प्लेटफॉर्म पर किए गए लेन-देन की कुल संख्या यह निर्धारित करती है कि वे इन ऋणों के लिए पात्र हैं या नहीं। उधारकर्ता की आय का पैटर्न भी भुगतान विकल्पों को प्रभावित कर सकता है, जो त्रैमासिक भुगतान से लेकर दैनिक भुगतान तक हो सकते हैं। (रंगास्वामी और अरोरा, 2016)। पेटीएम ने इंटरनेट की सुविधा से वंचित क्षेत्रों में भी लोकप्रियता हासिल करने में सफलता पाई है। यह एक बिल्कुल नई, अभिनव तकनीक के कारण संभव हुआ है, जो ग्राहकों को पेटीएम के टोल-फ्री नंबर पर कॉल करने, प्राप्तकर्ता का पेटीएम पंजीकृत फोन नंबर और हस्तांतरित की जाने वाली राशि दर्ज करने की अनुमति देती है, बशर्ते ग्राहक ने अपने पेटीएम खाते को अपने मोबाइल फोन नंबर से लिंक किया हो। इसने भारत के सबसे ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल भुगतान और बैंकिंग के संचालन के लिए एक ढांचा तैयार किया, और बाद में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने इस विचार का उपयोग अपने आधार पे ऐप के लिए किया।

### निष्कर्ष

कुल मिलाकर, 2026 तक UPI और ई-कॉमर्स ने ग्रामीण अर्थव्यवस्था को "कैश-ओनली" (सिर्फ नकद) से "डिजिटल-फर्स्ट" की ओर मोड़ दिया है। यह न केवल बैंकिंग को सरल बना रहा है, बल्कि ग्रामीण क्षेत्रों में आर्थिक पारदर्शिता और विकास को भी गति दे रहा है। भारत के लिए डिजिटल परिवर्तन हेतु बुनियादी ढांचे और प्रौद्योगिकी में सक्रिय नवाचार को बढ़ावा देना और ग्रामीण स्तर पर वित्तीय उपस्थिति को और बढ़ाने के लिए इस नवाचार का लाभ उठाना अत्यंत महत्वपूर्ण है। भारत सरकार को केंद्रीय

बैंकिंग और डिजिटल भुगतान की भूमिकाओं को स्वतंत्र रखने के लिए दिशानिर्देश और नियम बनाने चाहिए। इस कानून में केंद्रीय बैंकिंग से स्वतंत्र भुगतान विनियमन को सक्षम बनाना चाहिए। आरबीआई के केंद्रीय बैंकिंग कार्य का डिजिटल भुगतान के संचालन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। ग्रामीण बैंकिंग में डिजिटलीकरण का मुख्य लक्ष्य भुगतान बाजार में ग्रामीण ग्राहकों की सुरक्षा होना चाहिए। दूसरे शब्दों में, धोखाधड़ी वाले लेनदेन या सिस्टम त्रुटियों के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उपभोक्ता को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाना चाहिए। स्वयं सहायता समूह ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग प्रणालियों के उपयोग को बढ़ावा देने में भी सहायता कर सकते हैं। इसके अलावा, वित्तीय और डिजिटल साक्षरता की कमी वाले ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक मित्रों के कर्तव्यों का निर्वहन स्वयं सहायता समूहों द्वारा किया जाना चाहिए। इससे बैंकों को डिजिटलीकरण की लहर को अधिक दक्षता और प्रभावशीलता के साथ आगे बढ़ाने में मदद मिल सकती है।

### सन्दर्भ सूची:

आचार्य, वी. वी., खंडवाला, एच., और ओन्कु, टी. एस. (2013). उभरते बाजारों में छाया बैंकिंग प्रणाली का विकास: • भारत से साक्ष्य। *जर्नल ऑफ इंटरनेशनल मनी एंड फाइनेंस*, 39(2), 207-230.

• बापट, डी. (2012). ग्रामीण भारत में बैंकिंग सेवा पर धारणाएँ: एक अनुभवजन्य अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रूरल मैनेजमेंट*, 2(12), 1-100.

• बोनिज़ी, बी. (2013). विकासशील और उभरते देशों में वित्तीयकरण: एक सर्वेक्षण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ पॉलिटिकल इकोनॉमी*, 42(4), 83-107.

• चक्रवर्ती, बी. (2016). कैशलेस होना: क्या भारत डिजिटल के लिए तैयार है?

<https://www.weforum.org/agenda/2016/12/going-cashless-india-ready-for-digital/>

- चव्हाण, जे. (2013). उभरती अर्थव्यवस्था में इंटरनेट बैंकिंग-लाभ और चुनौतियाँ। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन बिजनेस मैनेजमेंट*, 1(1), 19-26.
- चौधरी, के. (2013). सेवा गुणवत्ता और ग्राहकों के क्रय इरादे: भारतीय बैंकिंग क्षेत्र का एक अनुभवजन्य अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग*, 31(7), 529-543.
- गोस्वामी, एच. (2016). डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के अवसर और चुनौतियाँ। *इंटरनेशनल एजुकेशन एंड रिसर्च जर्नल*, 2(11), 78-79.
- गौतम, आर. के. (2015). साइबर सुरक्षा का महत्व। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ कंप्यूटर एप्लीकेशंस*, 111(7), 14-17.
- जैन, आर. के., और नटराजन, आर. (2011). आउटसोर्सिंग निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारक: भारत में बैंकिंग क्षेत्र का एक अध्ययन। *स्ट्रेटेजिक आउटसोर्सिंग: एक अंतर्राष्ट्रीय जर्नल*, 4(3), 294-322.
- जलील, टी., और शर्मा, डी. (2017). नोट बंदी के एक साल बाद भी, कैशलेस अर्थव्यवस्था अभी भी एक दूर का सपना है।