

भारत में डिजिटल भुगतान (Digital Payments) का छोटे व्यवसायों पर प्रभाव

Dr. Shrikant Namdeo

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

Corresponding author email: shri25namdeo@gmail.com

Abstract: भारत में डिजिटल भुगतान का तीव्र विकास सराहनीय है। वित्त वर्ष 2023-2024 के दौरान देश में लगभग 16,000 करोड़ डिजिटल भुगतान लेनदेन दर्ज किए गए, जबकि वित्त वर्ष 2024-2025 (जनवरी 2025 तक) में यह आंकड़ा 18,000 करोड़ से अधिक हो जाएगा। डिजिटल भुगतान लेनदेन अब केवल एक सुविधा नहीं रह गए हैं, बल्कि पूरे देश में व्यापार का एक अनिवार्य हिस्सा बन गए हैं। तमें छोटे व्यवसायों (63 लाख से अधिक) ने यह अनुभव करना शुरू कर दिया है कि डिजिटल भुगतान किस प्रकार उनके व्यापार करने के तरीके को प्रभावित कर रहे हैं, चाहे वह सड़क विक्रेताओं पर यूपीआई भुगतान हो या स्थानीय दुकानों पर पीओएस सिस्टम। डिजिटल भुगतान से भुगतान प्रक्रिया तेज हो जाती है, आय का हिसाब रखा जा सकता है, उपभोक्ताओं के साथ विश्वास बनाया जा सकता है, और नकदी की तुलना में कहीं अधिक लाभ मिलते हैं। डिजिटल भुगतान के माध्यम से, छोटे व्यवसाय अब अधिक औपचारिक ऋण प्राप्त कर सकते हैं, अधिक सटीक वित्तीय रिकॉर्ड रख सकते हैं और विकास की ऐसी क्षमता प्राप्त कर सकते हैं जो नकदी से संभव नहीं है।

[Namdeo, S. **भारत में डिजिटल भुगतान (Digital Payments) का छोटे व्यवसायों पर प्रभाव.** *The International Journal of Interpretation, Observation and Analysis*, 2025; Volume 3, Issue 1:340-342 (July-September). ISSN 2349-0713, Peer reviewed (online/offline), Refereed, Indexed and International Journal (Since 2013), Global Impact Factor: 5.776

मुख्य शब्द (Keywords): भारत, प्रौद्योगिकी, ई-कॉमर्स, डिजिटलीकरण और नवाचार।

परिचय

यह शोध भारत में छोटे व्यवसायों पर डिजिटल भुगतान अपनाने के प्रभाव का अध्ययन करता है, जिसमें राजस्व वृद्धि, ग्राहक अधिग्रहण और परिचालन दक्षता पर विशेष ध्यान दिया गया है। केस स्टडी पद्धति के माध्यम से, नई दिल्ली के 50 छोटे व्यवसायों से संरचित साक्षात्कार, सर्वेक्षण और लेनदेन अभिलेखों के माध्यम से डेटा एकत्र किया गया। अध्ययन में पाया गया कि डिजिटल भुगतान अपनाने के बाद औसत वार्षिक राजस्व में 46.7% और ग्राहक अधिग्रहण में 62.1% की वृद्धि हुई। इसके अतिरिक्त, परिचालन दक्षता में 40.2% का सुधार हुआ, क्योंकि व्यवसाय लेनदेन को अधिक तेज़ी से और सटीकता से संसाधित करने में सक्षम हुए। गुणात्मक विश्लेषण से पता चला कि डिजिटल भुगतान अपनाने का प्राथमिक कारण ग्राहकों की मांग थी, लेकिन

तकनीकी समस्याएं, कर्मचारी प्रशिक्षण और सुरक्षा संबंधी चिंताएं जैसी चुनौतियां भी महत्वपूर्ण थीं। इन चुनौतियों के बावजूद, डिजिटल भुगतान प्रणालियों ने बेहतर वित्तीय प्रबंधन और ग्राहक संतुष्टि के संदर्भ में दीर्घकालिक लाभ प्रदान किए।

इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से किए गए भुगतान, जिनमें नकद का उपयोग नहीं होता, डिजिटल भुगतान कहलाते हैं। भुगतान के लिए नकद नोटों का उपयोग करने के बजाय, धनराशि इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी ऐप, कार्ड या इंटरनेट या मोबाइल नेटवर्क के माध्यम से हस्तांतरित की जाती है। इससे छोटी कंपनियों को तेज़ और अधिक सुरक्षित तरीकों से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान स्वीकार करने की सुविधा मिलती है।

कुछ सामान्य डिजिटल भुगतान प्रकारों के उदाहरण इस प्रकार हैं:

यूपीआई ऐप्स (फोनपे, गूगल पे, पेटीएम)
खुदरा विक्रेताओं या स्ट्रीट वेंडरों के लिए
क्यूआर कोड भुगतान
क्रेडिट या डेबिट कार्ड
खुदरा दुकानों में प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस)
मशीनें

इंटरनेट बैंकिंग या पीजी नेटवर्क
एम्बेडेड भुगतान प्रणाली

छोटे व्यवसायों के लिए यह क्यों महत्वपूर्ण है?
रित भुगतान का अर्थ है कि यूपीआई का
उपयोग करके तत्काल हस्तांतरण से व्यवसाय
का नकदी प्रवाह बेहतर होता है।

इससे कंपनी के भीतर नकदी के भौतिक
प्रबंधन की आवश्यकता कम हो जाती है
क्योंकि चोरी होने की संभावना कम होती है
और मैनुअल गिनती में त्रुटियों की संभावना भी
कम होती है।

डिजिटल माध्यम आपकी कंपनी के लेन-देन
इतिहास का एक प्रभावी रिकॉर्ड साबित होता
है, जो जीएसटी दाखिल करने और कंपनी
की ऋण प्राप्त करने की क्षमता को बेहतर
बनाने में सहायक होता है।

अंततः, डिजिटल भुगतान प्रणाली आपके
ग्राहकों को आपके व्यवसाय पर अधिक विश्वास
दिलाएगी क्योंकि आप अपने ग्राहकों को
डिजिटल-प्रथम अनुभव प्रदान कर सकेंगे और
ऑनलाइन बिक्री भी कर सकेंगे।

भारत में डिजिटल भुगतान, विशेष रूप
से **UPI**, ने छोटे व्यवसायों (किराना, स्ट्रीट
वेंडर्स) में क्रांति ला दी है। इसने नकद निर्भरता
कम कर **लेनदेन की गति**

(Speed), **पारदर्शिता** और **ग्राहक**

सुविधा को बढ़ाया है, जिससे राजस्व में वृद्धि
और ऋण तक पहुंच आसान हुई है।
यह **औपचारिक अर्थव्यवस्था** में भागीदारी को
बढ़ावा देता है और **दक्षता** में सुधार करता है।

[डिजिटल भुगतान के लाभ - Instantpay]

छोटे व्यवसायों पर सकारात्मक प्रभाव:

बिक्री में वृद्धि (Increased Sales): ग्राहक
अब डिजिटल भुगतान पसंद करते हैं, जिससे
बिक्री और राजस्व में लगभग
तक की वृद्धि देखी गई है।

**दक्षता और प्रबंधन (Efficiency &
Management):** नकद गिनने का समय बचा
है। लेनदेन का डिजिटल रिकॉर्ड
(Bookkeeping) बेहतर वित्तीय प्रबंधन में
मदद करता है।

व्यापार का विस्तार (Expansion): डिजिटल
भुगतान के माध्यम से छोटे व्यवसाय अब
अपनी स्थानीय सीमा से बाहर के ग्राहकों तक
भी पहुंच बना रहे हैं।

सुरक्षा (Security): भौतिक नकद रखने का
जोखिम कम हुआ है, जिससे चोरी या नुकसान
की संभावना कम हो जाती है।

**औपचारिक वित्तीय पहुंच (Financial
Inclusion):** डिजिटल लेनदेन के रिकॉर्ड के
कारण, छोटे व्यवसायों को बैंक से ऋण
(Loans) मिलना आसान हो गया है।

चुनौतियां (Challenges):

**डिजिटल साक्षरता (Digital
Literacy):** ग्रामीण या पुराने व्यापारियों में
तकनीकी ज्ञान की कमी।

तकनीकी मुद्दे (Technical Issues): नेटवर्क
कनेक्टिविटी की समस्या या यूपीआई फेलियर।

सुरक्षा जोखिम (Security Risks): साइबर
फ्रॉड की आशंका।

मुख्य सरकारी पहल:

[डिजिटल इंडिया, मेक इन इंडिया,
और स्टार्टअप इंडिया जैसी पहलों के माध्यम से
सरकार छोटे व्यापारियों के लिए स्मार्टफोन
और बैंक खातों के साथ डिजिटल इकोसिस्टम
का समर्थन कर रही है।

डिजिटल भुगतान और वित्तीय समावेशन
डिजिटल भुगतान प्रणालियाँ विश्व भर में वित्तीय
सेवाओं तक पहुँच का विस्तार कर रही हैं। कई

देशों में, ये प्रणालियाँ उन लोगों को औपचारिक अर्थव्यवस्था में शामिल करने में मदद कर रही हैं जो पहले बैंकिंग सेवाओं से वंचित थे। ऐसा करके, वे निस्संदेह आजीविका में सुधार ला रही हैं और नवाचार एवं आर्थिक विकास को बढ़ावा दे रही हैं। लेकिन सभी डिजिटल भुगतान प्रणालियाँ एक जैसी नहीं हैं।

प्रारंभिक डिजिटल भुगतान प्रणालियाँ मुख्य रूप से निजी क्षेत्र की पहल थीं। इनमें उल्लेखनीय हैं: केन्या में एम-पेसा; संयुक्त राज्य अमेरिका में वेनमो; चीन में अलीपे और वीचैट पे; और भारत में मोबीक्रिक और पेटीएम। ये प्रणालियाँ उपभोक्ताओं और व्यापारियों की ज़रूरतों के अनुरूप जमीनी स्तर पर विकसित हुईं।

वित्तीय समावेशन के विस्तार में इन निजी प्रणालियों की सफलता ने कुछ सरकारों को डिजिटल भुगतान के लिए अपनी स्वयं की प्रणालियाँ बनाने के लिए प्रेरित किया है। उदाहरण के लिए, "इंडिया स्टैक" एक राष्ट्रीय पहचान पत्र और संबंधित डेटाबेस (आधार), वास्तविक समय भुगतान के लिए एक अंतरसंचालनीयता ढांचा (यूपीआई), और वित्तीय डेटा साझा करने के लिए मानकों का एक समूह (डीईपीए) को जोड़ता है। वहीं, ब्राज़ील ने इस प्रणाली के मध्य भाग पर ध्यान केंद्रित किया है, जहाँ देश के केंद्रीय बैंक, बीसीबी ने अपनी स्वयं की रीयल-टाइम भुगतान प्रणाली (चित्र) विकसित की है।

सरकारी हस्तक्षेपों की लागत और लाभों को बेहतर ढंग से समझने के लिए, यह संक्षिप्त रिपोर्ट मोबाइल डिजिटल भुगतानों के अर्थशास्त्र, वित्तीय समावेशन पर उनके प्रभावों और विशिष्ट सरकारी हस्तक्षेपों के परिणामों की पड़ताल करती है। खंड II भुगतान प्रणालियों के सामने आने वाली मुख्य समस्याओं पर चर्चा के साथ शुरू होता है, जिसमें कानून और अर्थशास्त्र का ढांचा प्रस्तुत किया गया है। खंड III केन्या, चीन, भारत और ब्राज़ील में डिजिटल भुगतान प्लेटफार्मों के विकास का वर्णन करता

है। खंड IV खंड III में प्रस्तुत साक्ष्यों को व्यापक संदर्भ में रखता है और नीति निर्माताओं के लिए निष्कर्ष प्रस्तुत करता है।

निष्कर्ष: प्रौद्योगिकी पिछले कई दशकों से हमारे आसपास की दुनिया को तेजी से बदल रही है। लेकिन फिनटेक क्षेत्र में बहुत सारे डिजिटलीकरण और नवाचार के बावजूद, हाल ही में अनुकूलन और परिवर्तन की उतनी तत्परता नहीं दिखी है। इससे पहले, वित्तीय प्रणालियों में नवाचारों का मतलब था कि बिक्री केन्द्र प्रणालियों में थोड़ा बदलाव करना और छोटे व्यवसायों से अपेक्षित कार्रवाई सरल थी: हार्डवेयर को उन्नत करना और आगे बढ़ना। आज, ऐसा लगता है कि हर समय नई मुद्राएँ सामने आ रही हैं। महामारी ने किसी भी पिछड़े हुए व्यापारी को संपर्क रहित भुगतान के साथ जुड़ने के लिए मजबूर किया और ई-कॉमर्स व्यवसायों को तेजी से प्रतिस्पर्धी बाजार में नए ग्राहकों से जुड़ने के लिए अपने भुगतान के तरीकों का विस्तार करना पड़ा है। ऐसा प्रतीत होता है कि व्यापारियों पर बोझ अब केवल उन्नयन पर विचार करने से बदलकर वित्तीय प्रौद्योगिकी के बारे में पूरी जानकारी रखने तथा उपभोक्ता लेन-देन व्यवहार में परिवर्तनों पर बारीकी से नजर रखने तक पहुंच गया है।

सन्दर्भ सूची:

- [1] अग्रवाल, आर., और घोष, एस. (2020). भारत में डिजिटल भुगतान: भविष्य के लिए एक रोडमैप। नीति आयोग। <https://www.niti.gov.in> से प्राप्त।
- [2] भारतीय रिज़र्व बैंक। (2023). वार्षिक रिपोर्ट 2022-23। <https://www.rbi.org.in> से प्राप्त।
- [3] इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय। (2022). डिजिटल भुगतान अपनाएँ और सुरक्षा रुझान। भारत सरकार।
- [4] गुप्ता, ए., और अरोरा, आर. (2021). MSMEs पर डिजिटल भुगतान प्रणाली का प्रभाव: भारतीय परिप्रेक्ष्य का एक अध्ययन।

जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट, 23(1), 45-52।

[5] डेलॉइट इंडिया। (2020). डिजिटल भुगतान: रुझान, मुद्दे और अवसर। <https://www2.deloitte.com> से प्राप्त।

[6] सिंह, पी., और श्रीवास्तव, आर. (2019). लघु व्यापारियों के बीच डिजिटल भुगतान प्रणालियों को अपनाने का विश्लेषण। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन फाइनेंस एंड मार्केटिंग, 9(2), 80-89।

[7] पीडब्ल्यूसी इंडिया। (2021)। भारत में डिजिटल भुगतान में उभरते रुझान। <https://www.pwc.in> से प्राप्त।

[8] स्टैटिस्टा। (2024)। भारत में डिजिटल भुगतान बाजार। <https://www.statista.com> से प्राप्त।

[9] केपीएमजी इंडिया। (2020)। भारत में लघु व्यवसायों पर डिजिटलीकरण का प्रभाव। <https://home.kpmg/in> से प्राप्त।

[10] शर्मा, आर., और दास, एस. (2021)। ग्रामीण भारत में डिजिटल भुगतान को अपनाने का अन्वेषण: एक लघु व्यवसाय दृष्टिकोण। साउथ एशियन जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट केसेज, 10(3), 2021, पृ. 289-296।

INTERNATIONAL JOURNAL OF
INTERPRETATION
OBSERVATION & ANALYSIS