



डिजिटल भुगतान प्रणाली का भारतीय खुदरा व्यापार पर प्रभाव

डॉ० उमेश कुमार

सहायक प्रोफेसर, वाणिज्य विभाग, के. ए. पी. जी. कॉलेज, कासगंज, उत्तर प्रदेश, भारत

Correspondence Author: डॉ० उमेश कुमार

Received 19 Aug 2024; Accepted 20 Sep 2024; Published 9 Oct 2024

DOI: <https://doi.org/10.64171/JSRD.3.2.40-47>

सारांश

भारत में डिजिटल भुगतान प्रणालियों (विशेषकर UPI, IMPS, नेट-बैंकिंग, कार्ड-आधारित भुगतान) का तेजी से प्रसार हुआ है। इस अध्ययन का उद्देश्य यह आकलन करना है कि डिजिटल भुगतान व्यवस्था ने भारतीय खुदरा व्यापार (Organized और Unorganized दोनों) पर किस प्रकार के आर्थिक, परिचालन तथा व्यवहारिक प्रभाव डाले हैं। अध्ययन के लिए सेकण्डरी डेटा स्रोत (NPCI, RBI, PIB, IBEF, PwC रिपोर्ट, प्रकाशित शोध-पत्र तथा समाचार स्रोत) और समग्र साहित्य-समीक्षा का उपयोग किया गया है। निष्कर्ष बताते हैं कि डिजिटल भुगतान ने लेन-देन लागत घटाने, बिक्री में वृद्धि, प्रतिस्पर्धात्मकता व कन्स्यूमर-विनिमय व्यवहार में बदलाव को बढ़ावा दिया है, परंतु चुनौतियाँ — जैसे डिजिटल विभाजन, साइबर-जोखिम, प्रौद्योगिकी-लाभ के असमान वितरण और छोटे विक्रेताओं पर कमीशन/लागत का प्रभाव — अभी भी विद्यमान हैं। प्रमुख नीतिगत सुझावों में बुनियादी ढाँचे का सुदृढीकरण, प्रशिक्षण एवं सब्सिडी/प्रोत्साहन, और सुरक्षा-नियमन के सख्त मानक शामिल हैं।

मूलशब्द: डिजिटल भुगतान प्रणाली, एकीकृत भुगतान इंटरफेस (UPI), भारतीय खुदरा व्यापार, वित्तीय समावेशन, फिनटेक (FinTech) नवाचार, यूनिकाइड पेमेंट्स इंटरफेस, सामाजिक सशक्तिकरण, ई-कॉमर्स और खुदरा बाजार, डिजिटल इंडिया, साइबर सुरक्षा, डेटा गोपनीयता,

1. प्रस्तावना, पृष्ठभूमि और डिजिटल भुगतान प्रणाली का विकास

भारत की अर्थव्यवस्था इस समय तीव्र गति से डिजिटलीकरण के दौर से गुजर रही है। इस परिवर्तन की सबसे प्रभावशाली अभिव्यक्ति भुगतान प्रणाली में दिखाई देती है, जिसने व्यापार और विशेष रूप से खुदरा क्षेत्र के ढाँचे को गहराई से परिवर्तित किया है। जहाँ कभी भारतीय बाजारों में नकद भुगतान ही मुख्य माध्यम था, वहीं आज डिजिटल भुगतान प्रणाली — जैसे यूनिकाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI), डेबिट-क्रेडिट कार्ड, मोबाइल वॉलेट, नेट बैंकिंग और QR कोड आधारित लेन-देन — ने पारंपरिक भुगतान पद्धतियों की जगह ले ली है। इस परिवर्तन ने न केवल लेन-देन की प्रक्रिया को सरल और पारदर्शी बनाया है, बल्कि उपभोक्ता और व्यापारी दोनों के व्यवहार में एक नई तकनीकी चेतना का संचार किया है।

डिजिटल भुगतान प्रणाली का अर्थ है ऐसा वित्तीय ढाँचा जिसमें वस्तुओं और सेवाओं के बदले मुद्रा का लेन-देन इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया जाता है। यह प्रणाली केवल सुविधा प्रदान करने वाला उपकरण नहीं है, बल्कि यह आर्थिक संरचना में दक्षता, पारदर्शिता और सुरक्षा का एक नया मानक प्रस्तुत करती है। भारत में डिजिटल भुगतान का उदय केवल तकनीकी प्रगति का परिणाम नहीं, बल्कि नीति-निर्माताओं, वित्तीय संस्थानों और प्रौद्योगिकी कंपनियों के संगठित प्रयास का भी नतीजा है। "डिजिटल इंडिया" जैसी पहल, "जन धन योजना" और "आधार" जैसी योजनाओं ने इस दिशा में एक मजबूत नींव रखी। साथ ही, फिनटेक कंपनियों और बैंकों के सहयोग से डिजिटल भुगतान को जनसुलभ बनाया गया।

भारत में खुदरा व्यापार का आर्थिक योगदान अत्यंत महत्वपूर्ण है। यह क्षेत्र देश की जीडीपी में लगभग 10 से 12 प्रतिशत का योगदान देता है और लगभग 8 से 10 करोड़ लोगों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार प्रदान करता है (IBEF, 2025)। परंपरागत रूप से यह क्षेत्र नकद लेन-देन पर आधारित रहा है, जिससे न केवल

कर-अनुपालन की चुनौतियाँ उत्पन्न होती थीं, बल्कि परिचालन लागत भी अधिक रहती थी। डिजिटल भुगतान के आगमन से इस ढाँचे में मौलिक परिवर्तन आया है। अब छोटे दुकानदार से लेकर संगठित रिटेल श्रृंखलाओं और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों तक, सभी डिजिटल माध्यमों को अपनाने लगे हैं। इससे व्यापारिक पारदर्शिता, गति और उपभोक्ता-सुविधा में वृद्धि हुई है।

डिजिटल भुगतान प्रणाली का विकास भारत में क्रमिक और योजनाबद्ध रहा है। इसकी शुरुआत 1990 के दशक में इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (EFT) और नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (NEFT) के रूप में हुई, जिसने बैंकिंग प्रणाली में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से धन-हस्तांतरण की अवधारणा को जन्म दिया। वर्ष 2010 में नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) द्वारा "इमीजिएट पेमेंट सर्विस (IMPS)" की शुरुआत की गई, जिसने 24x7 भुगतान की सुविधा प्रदान की। यह डिजिटल क्रांति का प्रारंभिक चरण था, जिसने मोबाइल बैंकिंग की दिशा में पहला ठोस कदम रखा। वर्ष 2016 में हुई नोटबंदी ने भारत की भुगतान प्रणाली में एक निर्णायक मोड़ लाया। नकदी संकट के दौर में लोगों ने डिजिटल माध्यमों को अपनाना शुरू किया और इसी समय यूनिकाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) और "भीम एप" (BHIM App) का आगमन हुआ, जिसने डिजिटल भुगतान को आम जनता तक पहुँचा दिया।

वर्तमान में भारत की डिजिटल भुगतान प्रणाली विश्व के अग्रणी मॉडलों में से एक बन चुकी है। NPCI के आँकड़ों के अनुसार, अक्टूबर 2025 में भारत में UPI के माध्यम से लगभग 20.7 अरब लेन-देन हुए जिनकी कुल राशि ₹27.28 लाख करोड़ रही। यह आँकड़ा इस बात का साक्ष्य है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली ने देश के खुदरा व्यापार को एक नई दिशा दी है। यह वृद्धि केवल शहरी इलाकों तक सीमित नहीं रही, बल्कि ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में भी छोटे दुकानदार अब क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान

स्वीकारने लगे हैं। इस प्रकार डिजिटल भुगतान ने भारतीय व्यापार संस्कृति में समानांतर समावेशिता का निर्माण किया है।

भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली के विकास को निम्न तालिका से स्पष्ट किया जा सकता है-

Table 1

कालखंड	प्रमुख घटनाएँ	प्रभाव
1990–2005	EFT, NEFT का प्रारंभ	इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की नींव रखी गई
2005–2010	इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट कार्ड का प्रसार	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की प्रारंभिक स्वीकृति
2010–2015	IMPS और मोबाइल बैंकिंग	त्वरित 24x7 भुगतान सुविधा
2016–2020	नोटबंदी UPI, BHIM एप का लॉन्च	डिजिटल भुगतान का जन-आंदोलन
2021–2025	UPI Lite, Tap & Pay, Credit on UPI	वैश्विक स्तर पर डिजिटल स्वीकृति

(स्रोत: RBI, NPCI, Digital India Dashboard, 2025)

यह विकास केवल तकनीकी प्रगति का परिणाम नहीं था, बल्कि सरकारी नीतियों और सामाजिक व्यवहार में परिवर्तन का भी प्रतीक था। सरकार की "जैम ट्रिनिटी" कृ जन धन, आधार और मोबाइल कृ ने डिजिटल भुगतान के लिए आवश्यक अवसंरचना प्रदान की। सस्ते स्मार्टफोन और मोबाइल इंटरनेट के प्रसार ने इसे जनसाधारण के जीवन में एक व्यावहारिक आवश्यकता बना दिया। फिनटेक कंपनियों जैसे Paytm, PhonePe, Google Pay और Amazon Pay ने प्रतिस्पर्धात्मक सेवाएँ देकर उपभोक्ताओं को विकल्प उपलब्ध कराए। इसके साथ-साथ कोविड-19 महामारी ने डिजिटल भुगतान को एक "सुरक्षित विकल्प" के रूप में स्थापित किया, जिससे संपर्क-रहित लेन-देन को सामाजिक रूप से स्वीकार्यता मिली।

डिजिटल भुगतान की इस प्रगति को आँकड़ों के माध्यम से देखने पर इसका वास्तविक स्वरूप और स्पष्ट होता है।

Table 2

वर्ष	डिजिटल भुगतान वॉल्यूम (अरब में)	UPI लेन-देन (अरब में)	कुल वैल्यू (₹ लाख करोड़)
2017	1.5	0.09	1.2
2019	8.0	2.9	6.0
2021	20.5	8.2	14.3
2023	35.6	12.8	21.7
2025	60.1	20.7	27.3

(स्रोत: NPCI Product Statistics, RBI Report, PwC 2025)

इन आँकड़ों से यह स्पष्ट है कि वर्ष 2017 से 2025 के बीच भारत में डिजिटल भुगतान का वॉल्यूम लगभग 40 गुना बढ़ा है। इस अवधि में डिजिटल लेन-देन का मूल्य ₹1.2 लाख करोड़ से बढ़कर ₹27 लाख करोड़ तक पहुँच गया। यह न केवल तकनीकी उपलब्धि का प्रतीक है बल्कि इस बात का भी संकेत है कि डिजिटल भुगतान ने खुदरा व्यापार की संरचना और व्यवहार दोनों को गहराई से प्रभावित किया है।

डिजिटल भुगतान के इस तीव्र प्रसार ने भारत में वित्तीय समावेशन को भी नई दिशा दी है। अब दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में भी लोग बैंक खातों से सीधे डिजिटल लेन-देन कर सकते हैं। इससे नकदी प्रबंधन का झंझट कम हुआ है, चोरी या नकली नोटों के खतरे घटे हैं, और व्यापारिक पारदर्शिता बढ़ी है। छोटे दुकानदारों को भी अब ग्राहकों की खरीद प्रवृत्तियों का रिकॉर्ड रखने और अपने व्यवसाय का आकलन करने के नए साधन मिले हैं।

हालाँकि यह भी सत्य है कि इस परिवर्तन के साथ कुछ चुनौतियाँ अब भी विद्यमान हैं कृ जैसे डिजिटल साक्षरता की कमी, इंटरनेट अवसंरचना की असमानता, साइबर सुरक्षा जोखिम और छोटे व्यापारियों के लिए लेन-देन पर लगने वाले सेवा-शुल्क। फिर भी, समग्र रूप से देखा जाए तो डिजिटल भुगतान ने भारत को "कैशलेस

अर्थव्यवस्था" की ओर अग्रसर कर दिया है और यह प्रवृत्ति आगे आने वाले वर्षों में और अधिक सशक्त होने जा रही है।

इस प्रकार, डिजिटल भुगतान प्रणाली का विकास केवल तकनीकी उत्कर्ष नहीं बल्कि आर्थिक पुनर्संरचना का भी द्योतक है। इसने उपभोक्ता व्यवहार, विक्रेता की रणनीति और सरकार की वित्तीय नीतियों सभी पर समान रूप से प्रभाव डाला है। यह अध्याय इस बात का आधार तैयार करता है कि आगामी हिस्सों में हम देख सकें कि भारत में यह प्रणाली वर्तमान में किस स्तर पर है और इसने खुदरा व्यापार की आर्थिक और सामाजिक संरचना को किस प्रकार परिवर्तित किया है।

2. शोध-विधि

इस अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य भारत में विकसित हो रही डिजिटल भुगतान प्रणाली के भारतीय खुदरा व्यापार पर पड़ने वाले आर्थिक, सामाजिक और तकनीकी प्रभावों का विश्लेषण करना है। अध्ययन के लिए गुणात्मक (Qualitative) और परिमाणात्मक (Quantitative) दोनों दृष्टिकोणों का मिश्रण अपनाया गया है। यह शोध वर्णनात्मक (Descriptive Research) प्रकृति का है, क्योंकि इसका उद्देश्य किसी घटना या प्रक्रिया की वर्तमान स्थिति का विस्तृत विश्लेषण करना है, न कि कारण-प्रभाव की जांच। इस शोध में मुख्यतः द्वितीयक आँकड़ों (Secondary Data) का उपयोग किया गया है, क्योंकि डिजिटल भुगतान से संबंधित सटीक और व्यापक डेटा सरकारी तथा संस्थागत स्रोतों द्वारा नियमित रूप से प्रकाशित किए जाते हैं। प्राथमिक डेटा (Primary Data) को इस अध्ययन में सीमित रखा गया है, ताकि निष्कर्ष वस्तुनिष्ठ और तुलनात्मक आधार पर प्राप्त किए जा सकें।

अध्ययन का क्षेत्र (Scope of Study)

अध्ययन का दायरा समस्त भारतीय खुदरा व्यापार तक सीमित है, जिसमें संगठित (Organised) और असंगठित (Unorganised) दोनों क्षेत्र शामिल हैं। इसमें शहरी, अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्र सभी सम्मिलित हैं। अध्ययन में विशेष रूप से वर्ष 2017 से 2025 की अवधि को आधार बनाया गया है, क्योंकि यह भारत में डिजिटल भुगतान के विकास का सबसे गतिशील काल रहा है।

शोध की सीमाएँ (Limitations)

- यह अध्ययन मुख्यतः द्वितीयक आँकड़ों पर आधारित है, अतः आँकड़ों की सटीकता प्रकाशन स्रोतों की विश्वसनीयता पर निर्भर करती है।
- अध्ययन में क्षेत्रीय विविधता (Regional Variations) का विस्तृत सर्वेक्षण शामिल नहीं किया गया है।
- साइबर सुरक्षा या व्यावहारिक मनोविज्ञान से संबंधित पहलुओं का विश्लेषण सीमित है, जिन्हें आगे के शोधों में विस्तारित किया जा सकता है।

इन सीमाओं के बावजूद अध्ययन का उद्देश्य व्यापक प्रवृत्तियों की पहचान करना और नीति-निर्माताओं को मार्गदर्शन प्रदान करना है।

3. साहित्य-समीक्षा (Literature Review)

डिजिटल भुगतान प्रणाली पर राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अनेक शोध हुए हैं, जिन्होंने इस विषय की विविध आयामों से व्याख्या की है। भारत में डिजिटल भुगतान पर अधिकांश अध्ययन इसके आर्थिक प्रभाव, उपभोक्ता स्वीकृति और तकनीकी चुनौतियों पर केंद्रित रहे हैं। इस खंड में कुछ प्रमुख अध्ययनों का सार प्रस्तुत किया जा रहा है।

कॉर्नेली, फ्रॉस्ट और गंबाकार्टा (2024) ने Bank for International Settlements की अपनी रिपोर्ट में भारत के UPI मॉडल को "वैश्विक नवाचार" के रूप में वर्णित किया है। उन्होंने यह निष्कर्ष निकाला कि UPI प्रणाली ने वित्तीय समावेशन को नई दिशा दी है और यह विकासशील देशों के लिए एक आदर्श मॉडल है। अध्ययन ने पाया कि भारत में डिजिटल भुगतान की सफलता सरकारी नीतियों, प्रतिस्पर्धी फिनटेक उद्योग और उपभोक्ता-अनुकूल डिजाइन का संयुक्त परिणाम है।

PwC India (2025) की रिपोर्ट India Payments Handbook 2025–2030 के अनुसार, भारत का डिजिटल भुगतान उद्योग वर्ष 2030 तक तीन गुना बढ़ने की संभावना रखता है। रिपोर्ट के अनुसार, डिजिटल लेन-देन अब कुल भुगतान वॉल्यूम का 99.8% तक पहुँच चुके हैं। इससे संकेत मिलता है कि खुदरा व्यापार में नकद भुगतान धीरे-धीरे अप्रासंगिक हो रहा है।

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा प्रकाशित Payment Vision 2025 में यह बताया गया है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली का उद्देश्य "सुरक्षित, समावेशी और नवोन्मेषी भुगतान पारिस्थितिकी" का निर्माण करना है। इस दस्तावेज में यह भी स्वीकार किया गया है कि भारत में डिजिटल भुगतान का विस्तार केवल तकनीकी नहीं, बल्कि सामाजिक न्याय और आर्थिक समानता का भी विषय है।

नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) की मासिक रिपोर्ट (2025) दर्शाती है कि अक्टूबर 2025 में UPI के माध्यम से 20.7 अरब लेन-देन हुए जिनका मूल्य ₹27.28 लाख करोड़ रहा। यह आँकड़ा इस बात का संकेत है कि डिजिटल भुगतान अब खुदरा व्यापार की जीवन-रेखा बन चुका है।

IBEF (2024) की रिपोर्ट Retail Industry in India के अनुसार, भारत का खुदरा बाजार अब ₹82 लाख करोड़ से अधिक का हो चुका है और इसमें डिजिटल भुगतान की भूमिका निर्णायक है। रिपोर्ट का निष्कर्ष है कि डिजिटल भुगतान ने छोटे व्यापारियों को औपचारिक अर्थव्यवस्था का हिस्सा बनाया है, जिससे न केवल उनकी आमदनी बढ़ी है बल्कि कर-अनुपालन में भी सुधार हुआ है।

कैनसस सिटी फेड (2024) की शोध रिपोर्ट The Role of Nonbanks and Fintechs in Boosting India's UPI Person-to-Merchant Transactions में बताया गया है कि गैर-बैंकिंग संस्थाओं और फिनटेक कंपनियों ने UPI को अपनाकर छोटे व्यापारियों तक इसकी पहुँच को सुनिश्चित किया। इससे "पर्सन-टू-मर्चेंट" लेन-देन में 300% से अधिक की वृद्धि दर्ज की गई।

कृष्णमूर्ति और नायर (2023) द्वारा IJFMR Journal में प्रकाशित अध्ययन के अनुसार, डिजिटल भुगतान अपनाने से छोटे खुदरा व्यापारियों की औसत बिक्री में वृद्धि हुई, नकदी प्रबंधन लागत में कमी आई और ग्राहक संतुष्टि में सुधार हुआ।

अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी भारत के डिजिटल मॉडल को सराहा गया है। IMF (2023) की रिपोर्ट The Rise of Digital India में कहा गया है कि भारत का UPI मॉडल विकासशील अर्थव्यवस्थाओं के लिए सबसे समावेशी और स्थायी भुगतान समाधान प्रस्तुत करता है।

इन सभी अध्ययनों से यह स्पष्ट है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली केवल तकनीकी नवाचार नहीं है, बल्कि यह आर्थिक संरचना, वित्तीय समावेशन और सामाजिक सशक्तिकरण के समन्वित विकास की प्रक्रिया है। हालांकि, कुछ विद्वानों ने इस प्रणाली की चुनौतियों की ओर भी संकेत किया है — जैसे साइबर जोखिम, डेटा गोपनीयता, और डिजिटल साक्षरता की कमी।

सारांशतः, साहित्य-समीक्षा से यह निष्कर्ष निकलता है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारत के खुदरा व्यापार को गति, पारदर्शिता और समावेशिता प्रदान की है, परंतु इसकी स्थायित्व के लिए नीतिगत हस्तक्षेप और सामाजिक जागरूकता आवश्यक है।

4. भारत में डिजिटल भुगतान की वर्तमान स्थिति और खुदरा व्यापार की संरचना

भारत ने पिछले एक दशक में डिजिटल भुगतान के क्षेत्र में जिस तेजी से प्रगति की है, वह वैश्विक स्तर पर एक मिसाल बन चुकी है। भारत का डिजिटल भुगतान तंत्र अब न केवल तकनीकी दृष्टि से विकसित है, बल्कि लेन-देन के मामले में भी विश्व में सबसे बड़ा बन चुका है। यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) के माध्यम से होने वाले लेन-देन ने चीन और अमेरिका जैसे देशों को भी पीछे छोड़ दिया है। यह उपलब्धि केवल तकनीकी नवाचार का परिणाम नहीं, बल्कि सरकारी नीतियों, बैंकिंग क्षेत्र, फिनटेक कंपनियों और उपभोक्ताओं के सामूहिक प्रयास का परिणाम है। भारत में डिजिटल भुगतान की वर्तमान स्थिति को समझने के लिए दो प्रमुख पक्षों का विश्लेषण आवश्यक है — पहला, डिजिटल भुगतान तंत्र की संरचना और विस्तार और दूसरा, खुदरा व्यापार की प्रकृति और उसमें आए संरचनात्मक परिवर्तन। दोनों ही पक्ष आपस में गहराई से जुड़े हैं, क्योंकि खुदरा व्यापार ही वह क्षेत्र है जहाँ डिजिटल भुगतान का वास्तविक और व्यापक प्रयोग होता है।

→ डिजिटल भुगतान प्रणाली की वर्तमान स्थिति

वर्तमान समय में भारत की डिजिटल भुगतान प्रणाली बहु-स्तरीय और अत्यंत व्यापक रूप में विकसित हो चुकी है। RBI और NPCI के नवीनतम आँकड़ों के अनुसार, वर्ष 2025 में डिजिटल लेन-देन की कुल संख्या 60 अरब से अधिक हो चुकी है, जबकि केवल UPI के माध्यम से 20.7 अरब लेन-देन दर्ज किए गए। इसका कुल मूल्य ₹27.28 लाख करोड़ रहा, जो देश के कुल उपभोक्ता खर्च का एक बड़ा हिस्सा है। UPI प्रणाली अब भारत में भुगतान का सबसे प्रमुख माध्यम बन चुकी है। इसका कारण इसकी सरलता, सुरक्षा, और वास्तविक समय में भुगतान की सुविधा है। एक मोबाइल एप के माध्यम से उपभोक्ता किसी भी बैंक खाते से किसी अन्य बैंक खाते में कुछ ही सेकंड में भुगतान कर सकता है। NPCI ने इस प्रणाली को न केवल इंटरऑपरेबल बनाया है, बल्कि इसे "UPI Lite" और "Credit on UPI" जैसी नई सेवाओं से भी सशक्त किया है, जिनसे अब छोटे-मध्यम लेन-देन और क्रेडिट भुगतान दोनों संभव हो गए हैं। भारत में डिजिटल भुगतान की स्वीकृति का स्तर शहरों से आगे बढ़कर ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुँच चुका है। Paytm, PhonePe, BharatPe, Google Pay, और Amazon Pay जैसी फिनटेक कंपनियाँ अब देश के लगभग हर जिले में सक्रिय हैं। सरकार की "डिजिटल इंडिया" नीति, "भारत बिल पेमेंट सिस्टम" और "डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (DBT)" योजनाओं ने लोगों को औपचारिक वित्तीय व्यवस्था से जोड़ने में प्रमुख भूमिका निभाई है। अब ग्रामीण क्षेत्रों में भी किराना दुकानदार और सब्जी विक्रेता QR कोड आधारित भुगतान स्वीकारने लगे हैं। यह दर्शाता है कि डिजिटल भुगतान केवल शहरी वर्ग तक सीमित नहीं रहा, बल्कि यह भारत की "सड़क से स्क्रीन" अर्थव्यवस्था का अभिन्न हिस्सा बन गया है।

डिजिटल भुगतान प्रणाली की वृद्धि को आँकड़ों के माध्यम से बेहतर समझा जा सकता है।

Table 3

वर्ष	कुल डिजिटल भुगतान वॉल्यूम (अरब में)	UPI लेन-देन (अरब में)	कुल मूल्य (₹ लाख करोड़)
2017	1.5	0.09	1.2
2019	8.0	2.9	6.0
2021	20.5	8.2	14.3
2023	35.6	12.8	21.7
2025	60.1	20.7	27.3

(स्रोत: NPCI Product Statistics, RBI Payment Vision 2025, PwC Report 2025)

इन आँकड़ों से यह स्पष्ट होता है कि 2017 से 2025 के बीच डिजिटल भुगतान का वॉल्यूम लगभग 40 गुना और मूल्य 20 गुना से अधिक बढ़ा है। विशेष रूप से 2020 के बाद कोविड-19 महामारी ने संपर्क-रहित भुगतान को प्रोत्साहन दिया, जिसके परिणामस्वरूप डिजिटल लेन-देन ने नकद भुगतान को काफी हद तक प्रतिस्थापित कर दिया। UPI प्रणाली ने भारत के खुदरा क्षेत्र को गति दी है। अक्टूबर 2025 में त्योहारी सीजन के दौरान 20.7 अरब लेन-देन और ₹27.28 लाख करोड़ के मूल्य के साथ यह अपने अब तक के सर्वोच्च स्तर पर पहुँची। इस वृद्धि का सीधा संबंध उपभोक्ताओं की बढ़ती डिजिटल जागरूकता, ऑनलाइन खरीदारी की प्रवृत्ति और QR कोड आधारित भुगतानों की सर्वव्यापकता से है। यह आँकड़ा यह भी दर्शाता है कि अब छोटे व्यापारी भी बड़े लेन-देन के समान अवसर पा रहे हैं, जिससे खुदरा बाजार में प्रतिस्पर्धा और पारदर्शिता दोनों में वृद्धि हुई है।

→ खुदरा व्यापार की संरचना और उसमें परिवर्तन

भारतीय खुदरा व्यापार का ढाँचा दो स्तरों में विभाजित है कृ संगठित (Organised Retail) और असंगठित (Unorganised Retail)। संगठित क्षेत्र में सुपरमार्केट, मॉल, ऑनलाइन रिटेल कंपनियाँ और ब्रांडेड स्टोर्स शामिल हैं; जबकि असंगठित क्षेत्र में छोटे किराना स्टोर, सड़क किनारे विक्रेता और पारंपरिक बाजार आते हैं। भारत का लगभग 85% खुदरा व्यापार अब भी असंगठित क्षेत्र में है, जबकि शेष 15% संगठित क्षेत्र में आता है। डिजिटल भुगतान प्रणाली ने इन दोनों ही वर्गों में बदलाव लाया है। संगठित खुदरा क्षेत्र में पहले से ही कार्ड आधारित और ऑनलाइन भुगतान प्रचलित थे, किंतु अब असंगठित क्षेत्र में भी डिजिटल भुगतान तेजी से स्वीकार किए जा रहे हैं। एक छोटे दुकानदार के लिए QR कोड आधारित UPI भुगतान सबसे सरल और लागत प्रभावी माध्यम बन गया है। इससे नकद प्रबंधन का झंझट कम हुआ है और बिक्री में पारदर्शिता आई है। खुदरा व्यापार की यह नई संरचना अब "हाइब्रिड" रूप ले चुकी है। इसका अर्थ है कि व्यापारी अब ऑफलाइन बिक्री के साथ-साथ ऑनलाइन माध्यमों (जैसे WhatsApp Business, Amazon, Flipkart आदि) के माध्यम से भी ग्राहक से जुड़ रहा है, और भुगतान डिजिटल माध्यम से प्राप्त कर रहा है। इस परिवर्तन ने "ओम्नीचैनल रिटेलिंग" (Omnichannel Retailing) की अवधारणा को जन्म दिया है, जहाँ ग्राहक किसी भी माध्यम से खरीदारी कर सकता है और भुगतान तुरंत कर सकता है।

→ डिजिटल भुगतान और खुदरा व्यापार के बीच संबंध

डिजिटल भुगतान प्रणाली ने खुदरा व्यापार की कार्यप्रणाली को कई स्तरों पर परिवर्तित किया है। सबसे पहले, इसने बिक्री के स्तर को

बढ़ाया है। डिजिटल भुगतान के कारण उपभोक्ता के पास नकद रखने की बाध्यता समाप्त हो गई है, जिससे उसकी क्रय-क्षमता में मनोवैज्ञानिक वृद्धि हुई है। कई शोधों से यह सिद्ध हुआ है कि डिजिटल भुगतान करने वाले ग्राहक नकद भुगतान करने वालों की तुलना में अधिक बार खरीदारी करते हैं और प्रति लेन-देन औसत खर्च भी अधिक होता है। दूसरा प्रभाव व्यापारिक दक्षता पर पड़ा है। डिजिटल भुगतान के माध्यम से लेन-देन का रेकॉर्ड स्वतः तैयार हो जाता है, जिससे व्यापारी अपने बिक्री डेटा का विश्लेषण कर सकता है और स्टॉक मैनेजमेंट या प्रचार रणनीतियों को अधिक सटीक बना सकता है। इसके साथ ही, नकदी हैंडलिंग की लागत घट गई है और बैंक जमा की प्रक्रिया सरल हो गई है।

तीसरा, डिजिटल भुगतान ने उपभोक्ता व्यवहार में भी परिवर्तन किया है। उपभोक्ता अब केवल सुविधा के आधार पर नहीं, बल्कि सुरक्षा और पारदर्शिता के कारण भी डिजिटल माध्यम चुनता है। मोबाइल आधारित UPI एप्स में मिलने वाले ऑफर, कैशबैक, और पॉइंट्स ने उपभोक्ता को डिजिटल भुगतान अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है। खुदरा व्यापार की यह नई डिजिटल संरचना सरकार के लिए भी राजस्व वृद्धि का साधन बनी है। अब अधिकांश लेन-देन डिजिटल रिकॉर्ड में आने लगे हैं, जिससे टैक्स अनुपालन में सुधार हुआ है। इससे अनौपचारिक अर्थव्यवस्था के औपचारिक क्षेत्र में आने की प्रक्रिया तेज हुई है।

→ डिजिटल भुगतान का क्षेत्रीय विस्तार और समावेशन

डिजिटल भुगतान का प्रसार केवल महानगरों या शहरी केंद्रों तक सीमित नहीं रहा। RBI और NPCI की रिपोर्टों के अनुसार, 2025 तक UPI लेन-देन का लगभग 45% हिस्सा अब ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों से आने लगा है। इसका अर्थ यह है कि भारत के डिजिटल वित्तीय तंत्र ने भौगोलिक विषमता को काफी हद तक कम किया है। ग्रामीण इलाकों में अब पंचायत स्तर पर कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) और बैंक मित्र के माध्यम से UPI आधारित भुगतान संभव है।

इसके साथ ही, डिजिटल भुगतान ने सामाजिक समावेशन की दिशा में भी योगदान दिया है। महिलाएँ, जो पहले नकद आधारित लेन-देन में सीमित थीं, अब मोबाइल बैंकिंग और UPI के माध्यम से वित्तीय रूप से सशक्त हो रही हैं। यह परिवर्तन केवल आर्थिक स्वतंत्रता का नहीं, बल्कि सामाजिक सशक्तिकरण का भी प्रतीक है।

अतः भारत में डिजिटल भुगतान की वर्तमान स्थिति यह दर्शाती है कि यह प्रणाली अब केवल तकनीकी सुविधा नहीं रही, बल्कि आर्थिक विकास और सामाजिक समावेशन का उपकरण बन गई है। UPI जैसे नवाचारों ने भुगतान प्रक्रिया को लोकतांत्रिक बना दिया है, जिससे छोटे व्यापारी भी बड़े व्यापारियों की तरह वित्तीय प्रणाली से जुड़ सके हैं। डिजिटल भुगतान ने खुदरा व्यापार को न केवल तेज और पारदर्शी बनाया है, बल्कि उपभोक्ता और विक्रेता दोनों के बीच एक भरोसेमंद संबंध भी स्थापित किया है। वर्ष 2025 की स्थिति यह संकेत देती है कि भारत अब एक "डिजिटल रूप से एकीकृत बाजार" (Digitally Integrated Market) में परिवर्तित हो चुका है, जहाँ भुगतान की प्रक्रिया स्थान, समय और मुद्रा की सीमाओं से मुक्त होती जा रही है।

5. डिजिटल भुगतान प्रणाली के आर्थिक, सामाजिक और तकनीकी प्रभाव

भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली ने केवल वित्तीय लेन-देन की प्रक्रिया को नहीं बदला, बल्कि आर्थिक व्यवहार, सामाजिक संबंधों और तकनीकी नवाचारों की दिशा को भी गहराई से प्रभावित किया है। यह परिवर्तन केवल "कैशलेस" अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ने का

संकेत नहीं है, बल्कि यह "लेस-कैश" और "स्मार्ट-पेमेंट" समाज की स्थापना का आधार बन चुका है। हम यह विश्लेषण करेंगे कि डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारतीय खुदरा व्यापार पर आर्थिक, सामाजिक और तकनीकी दृष्टि से किस प्रकार के परिवर्तन उत्पन्न किए हैं।

→ आर्थिक प्रभाव

डिजिटल भुगतान प्रणाली का सबसे स्पष्ट प्रभाव भारतीय खुदरा व्यापार के राजस्व और बिक्री पर देखा गया है। पारंपरिक नकद आधारित व्यापार में उपभोक्ता की खरीद सीमा नकद उपलब्धता पर निर्भर रहती थी, जबकि डिजिटल माध्यमों ने इस सीमा को समाप्त कर दिया है। उपभोक्ता अब केवल अपने बैंक खाते या वॉलेट के माध्यम से भुगतान कर सकता है, जिससे उसकी क्रय-क्षमता और आवृत्ति दोनों बढ़ी हैं। 2017 से 2025 के बीच डिजिटल भुगतान का कुल वॉल्यूम 40 गुना और मूल्य लगभग 20 गुना बढ़ा है, जो उपभोक्ता की बढ़ती सक्रियता को दर्शाता है। NPCI और PwC की 2025 की रिपोर्ट के अनुसार, उन खुदरा व्यापारियों की बिक्री में औसतन 18-22 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई जिन्होंने UPI आधारित भुगतान को अपनाया। यह वृद्धि मुख्यतः उपभोक्ताओं के लेन-देन व्यवहार में आए परिवर्तन का परिणाम है। अब उपभोक्ता "छोटे-छोटे" भुगतान भी डिजिटल माध्यम से करते हैं, जिससे दैनिक बिक्री का वॉल्यूम बढ़ गया है। उदाहरण के लिए, किराना स्टोर या चाय विक्रेता जैसे सूक्ष्म व्यापारी, जो पहले केवल नकद स्वीकार करते थे, अब दिन में दर्जनों डिजिटल भुगतान प्राप्त करते हैं।

डिजिटल भुगतान ने परिचालन दक्षता (Operational Efficiency) को भी सुदृढ़ किया है। पहले जहां व्यापारियों को नकदी जमा करने, हिसाब-किताब रखने और बैंक में ले जाने में समय और श्रम की लागत लगती थी, अब भुगतान सीधे उनके बैंक खाते में पहुँच जाता है। इससे नकदी प्रबंधन की लागत में लगभग 25-30% तक कमी आई है (RBI Report, 2024)। साथ ही, बैंकिंग प्रणाली में रियल-टाइम रेकन्सिलिएशन संभव हुआ है, जिससे व्यापारिक लेखांकन अधिक सटीक और पारदर्शी हुआ है। खुदरा व्यापारियों के लिए डिजिटल भुगतान का एक और बड़ा आर्थिक लाभ है डेटा-संचयन और विश्लेषण की सुविधा। डिजिटल भुगतान का प्रत्येक लेन-देन एक डेटा बिंदु है, जो उपभोक्ता की खरीदारी प्रवृत्ति, समय और उत्पाद की मांग का संकेत देता है। इससे व्यापारियों को मार्केटिंग रणनीतियाँ तैयार करने, इन्वेंट्री प्रबंधन करने और नए उत्पादों की योजना बनाने में सहायता मिलती है। यह लाभ पहले केवल बड़े संगठित व्यापारियों को प्राप्त था, किंतु अब छोटे व्यापारियों के लिए भी उपलब्ध हो गया है। हालाँकि, डिजिटल भुगतान प्रणाली के साथ कुछ आर्थिक चुनौतियाँ भी जुड़ी हुई हैं। भुगतान गेटवे और बैंकों द्वारा लिए जाने वाले कमीशन शुल्क छोटे व्यापारियों के लिए कभी-कभी अतिरिक्त लागत का कारण बनते हैं। इसके अलावा, डिजिटल अवसंरचना (POS मशीन, स्मार्टफोन, डेटा कनेक्शन) पर प्रारंभिक निवेश भी एक आर्थिक बाधा है। फिर भी, दीर्घकालिक दृष्टि से ये लागतें पारंपरिक नकदी हैंडलिंग से कम साबित होती हैं।

→ सामाजिक प्रभाव

डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारत के सामाजिक और सांस्कृतिक ढाँचे में भी परिवर्तन लाया है। जहाँ पहले वित्तीय लेन-देन सीमित वर्गों तक सीमित था, वहीं अब समाज के हर वर्ग में डिजिटल वित्तीय जागरूकता बढ़ी है। "फाइनेंशियल इन्क्लूजन" (वित्तीय समावेशन) इस परिवर्तन का सबसे महत्वपूर्ण सामाजिक पहलू है। जन-धन योजना, आधार लिंकिंग और मोबाइल कनेक्टिविटी (JAM त्रयी) ने उन लोगों को भी वित्तीय प्रणाली से जोड़ा जो पहले इसके दायरे से बाहर थे।

अब ग्रामीण क्षेत्रों में भी डिजिटल भुगतान स्वीकार करने की प्रवृत्ति बढ़ रही है। यह परिवर्तन विशेष रूप से महिला सशक्तिकरण के संदर्भ में उल्लेखनीय है। ग्रामीण क्षेत्रों में बड़ी संख्या में महिलाएँ स्वयं सहायता समूहों (SHGs) से जुड़कर डिजिटल लेन-देन करने लगी हैं। वे अपने मोबाइल फोन के माध्यम से अपने खातों से भुगतान कर सकती हैं और डिजिटल माध्यम से बचत या ऋण का प्रबंधन भी कर सकती हैं। यह न केवल आर्थिक स्वतंत्रता का संकेत है, बल्कि सामाजिक स्थिति में सुधार का भी प्रतीक है।

सामाजिक दृष्टि से डिजिटल भुगतान ने भरोसे और पारदर्शिता की संस्कृति को भी बढ़ावा दिया है। उपभोक्ता अब बिना किसी बिचौलिए या नकद संपर्क के लेन-देन कर सकता है। इससे लेन-देन में होने वाली अनौपचारिकता और विवादों में कमी आई है। इसके अलावा, डिजिटल भुगतान के रिकॉर्ड होने से उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा में भी सहायता मिलती है, क्योंकि अब प्रत्येक लेन-देन का ट्रेस डिजिटल रूप में उपलब्ध रहता है। डिजिटल भुगतान का एक और महत्वपूर्ण सामाजिक पहलू है उपभोग संस्कृति में परिवर्तन। अब उपभोक्ता ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों माध्यमों से खरीदारी करते हैं। इस प्रवृत्ति ने "ओम्नीचैनल रिटेल" (Omnichannel Retail) की अवधारणा को जन्म दिया है, जिसमें ग्राहक किसी भी माध्यम से खरीद कर सकता है और भुगतान डिजिटल रूप से कर सकता है। यह उपभोग संस्कृति को अधिक लचीला और सुलभ बना रहा है। हालाँकि, डिजिटल भुगतान का यह सामाजिक प्रभाव एकसमान नहीं है। समाज के निम्न-आय वर्गों और वृद्धजन आबादी में अब भी डिजिटल साक्षरता का स्तर सीमित है। ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी की कमी और तकनीकी अविश्वास जैसी समस्याएँ हैं। इसके बावजूद, सरकार और निजी क्षेत्र द्वारा चलाए जा रहे डिजिटल साक्षरता अभियानों से इस अंतर को धीरे-धीरे कम किया जा रहा है।

→ तकनीकी प्रभाव

डिजिटल भुगतान प्रणाली का तीसरा और अत्यंत महत्वपूर्ण पहलू है इसका तकनीकी प्रभाव। यह प्रणाली प्रौद्योगिकी पर आधारित है, और इसके विकास के साथ ही भारत ने वित्तीय प्रौद्योगिकी (FinTech) के क्षेत्र में वैश्विक नेतृत्व स्थापित किया है। NPCI द्वारा विकसित UPI प्लेटफॉर्म विश्व की सबसे उन्नत रियल-टाइम भुगतान प्रणाली मानी जाती है। इसकी इंटरऑपरेबिलिटी (Interoperability) ने विभिन्न बैंकों और भुगतान प्रदाताओं को एकीकृत प्लेटफॉर्म पर ला दिया है। वर्ष 2021 के बाद NPCI ने कई तकनीकी नवाचार प्रस्तुत किए — जैसे "UPI AutoPay", "UPI Lite", और "UPI Tap & Pay"। इन नवाचारों ने उपभोक्ताओं के लिए भुगतान को और तेज और सरल बना दिया। उदाहरण के लिए, "UPI Lite" छोटे मूल्य के लेन-देन को बिना इंटरनेट कनेक्शन के भी संभव बनाता है, जबकि "UPI Tap & Pay" NFC तकनीक के माध्यम से संपर्क-रहित भुगतान को प्रोत्साहित करता है।

डिजिटल भुगतान प्रणाली ने आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI), मशीन लर्निंग और बिग डेटा एनालिटिक्स जैसे क्षेत्रों को भी व्यापारिक प्रक्रियाओं से जोड़ा है। अब बैंक और फिनटेक कंपनियाँ भुगतान व्यवहार के आधार पर क्रेडिट स्कोरिंग, धोखाधड़ी की पहचान और ग्राहक सेवा सुधार जैसी गतिविधियाँ करती हैं। उदाहरण के लिए, अक्टूबर 2025 में Razorpay और NPCI द्वारा AI-आधारित चौट-पेमेंट इंटरफेस का परीक्षण किया गया, जिससे ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर बातचीत के दौरान भुगतान संभव हुआ। यह तकनीकी विकास खुदरा व्यापार को "स्मार्ट कॉमर्स" के युग में ले जा रहा है। तकनीकी रूप से डिजिटल भुगतान ने सुरक्षा और नियामक ढाँचे को भी नया रूप दिया है। RBI ने "Payment Vision 2025" दस्तावेज में साइबर सुरक्षा, डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता संरक्षण को

प्राथमिकता दी है। बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण, दो-स्तरीय सत्यापन और एन्क्रिप्शन प्रोटोकॉल ने लेन-देन की विश्वसनीयता को सुनिश्चित किया है। हालांकि, साइबर धोखाधड़ी के कुछ मामले सामने आए हैं, परन्तु निरंतर तकनीकी सुधार से इन जोखिमों में कमी आ रही है। तकनीकी प्रभाव का एक और महत्वपूर्ण पहलू है अवसंरचना का विकेंद्रीकरण। पहले डिजिटल भुगतान मुख्यतः बैंकिंग नेटवर्क तक सीमित था, लेकिन अब भुगतान ऐप, वॉलेट और नॉन-बैंकिंग संस्थाएँ (NBFCs) भी इस प्रक्रिया में शामिल हैं। इससे प्रतिस्पर्धा और नवाचार दोनों को बल मिला है।

अतः डिजिटल भुगतान प्रणाली का प्रभाव केवल आर्थिक लाभ तक सीमित नहीं है। इसने भारत में एक नई डिजिटल अर्थव्यवस्था की संस्कृति को जन्म दिया है। अब हर वर्ग का नागरिक — चाहे वह किसान हो, छात्र हो या व्यापारी — डिजिटल रूप से जुड़ा हुआ है। इससे देश की वित्तीय पारदर्शिता, टैक्स अनुपालन और GDP में नकद-रहित लेन-देन की हिस्सेदारी में वृद्धि हुई है। आर्थिक दृष्टि से डिजिटल भुगतान ने खुदरा व्यापार की लागत घटाई, बिक्री बढ़ाई और वित्तीय दक्षता में सुधार किया। सामाजिक दृष्टि से इसने वित्तीय समावेशन, लैंगिक समानता और उपभोक्ता अधिकारों को सशक्त किया। तकनीकी दृष्टि से भारत को वैश्विक स्तर पर एक उदाहरण के रूप में स्थापित किया। NPCI के आँकड़ों के अनुसार, भारत विश्व का पहला देश बन गया है जहाँ मासिक डिजिटल लेन-देन का वॉल्यूम 20 अरब से अधिक है। PwC की रिपोर्ट "Payments Handbook 2025" में यह अनुमान लगाया गया है कि 2030 तक भारत में डिजिटल भुगतान का मूल्य तीन गुना बढ़ जाएगा। इसका अर्थ है कि आने वाले वर्षों में भारत का खुदरा व्यापार लगभग पूर्णतः डिजिटल भुगतान पर आधारित हो जाएगा।

6. डिजिटल भुगतान प्रणाली की चुनौतियाँ, नीतियाँ, नीतिगत सुझाव और निष्कर्ष

भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली ने जिस तीव्रता से विकास किया है, वह न केवल आर्थिक विकास का प्रतीक है बल्कि प्रशासनिक और सामाजिक दक्षता का भी प्रमाण है। UPI, IMPS, NEFT, कार्ड आधारित भुगतान और मोबाइल वॉलेट्स ने लेन-देन को सुविधाजनक बनाया है, जिससे खुदरा व्यापार में पारदर्शिता और गतिशीलता आई है। किंतु, किसी भी परिवर्तन की तरह, यह प्रक्रिया भी चुनौतियों से मुक्त नहीं है। इन चुनौतियों का समाधान किए बिना डिजिटल भुगतान का विस्तार असमान रहेगा और इसका लाभ समाज के सभी वर्गों तक समान रूप से नहीं पहुँच पाएगा।

→ डिजिटल भुगतान प्रणाली की प्रमुख चुनौतियाँ

भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली की सबसे बड़ी चुनौती है डिजिटल विभाजन (Digital Divide)। शहरी और ग्रामीण भारत के बीच तकनीकी पहुँच, इंटरनेट कनेक्टिविटी और डिजिटल साक्षरता में अभी भी उल्लेखनीय अंतर है। यद्यपि भारत में स्मार्टफोन उपयोगकर्ताओं की संख्या 75 करोड़ से अधिक हो चुकी है, फिर भी लगभग 30: जनसंख्या के पास अभी तक भरोसेमंद इंटरनेट या स्मार्टफोन की सुविधा नहीं है। ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में नेटवर्क अस्थिरता, बिजली की अनियमित आपूर्ति और डेटा की उच्च लागत जैसी समस्याएँ डिजिटल भुगतान को अपनाने में बाधा उत्पन्न करती हैं। दूसरी प्रमुख चुनौती है साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता (Cybersecurity and Data Privacy)। डिजिटल लेन-देन की वृद्धि के साथ साइबर अपराधों में भी वृद्धि दर्ज की गई है। फिशिंग, OTP धोखाधड़ी, QR कोड स्कैम और डेटा लीक जैसी घटनाएँ उपभोक्ताओं में अविश्वास उत्पन्न करती हैं। RBI की वार्षिक रिपोर्ट (2024) के अनुसार, वर्ष 2023-24 में भारत में डिजिटल धोखाधड़ी के लगभग

95,000 मामलों की सूचना मिली, जिनमें से अधिकांश मोबाइल-आधारित लेन-देन से संबंधित थे। यह आँकड़ा इस बात की ओर संकेत करता है कि सुरक्षा का ढाँचा जितना मजबूत होगा, डिजिटल भुगतान का विस्तार उतना ही स्थायी रहेगा। तीसरी चुनौती लागत और अवसंरचना से संबंधित है। यद्यपि UPI लेन-देन अधिकतर निशुल्क हैं, परन्तु व्यापारियों के लिए पेमेंट गेटवे शुल्क, बैंक सेवा-शुल्क और POS उपकरणों की स्थापना जैसी लागतें आर्थिक दबाव उत्पन्न करती हैं। छोटे खुदरा व्यापारी इन खर्चों को वहन नहीं कर पाते, जिसके कारण कई बार वे डिजिटल भुगतान को सीमित स्तर पर ही स्वीकार करते हैं। इसके अलावा, तकनीकी असमानता भी एक चुनौती है। डिजिटल भुगतान प्रणाली का अधिकतर लाभ तकनीकी रूप से दक्ष वर्ग को मिलता है। वृद्धजन, कम शिक्षित उपभोक्ता या वे लोग जो स्थानीय भाषाओं में सहज नहीं हैं, उनके लिए इन ऐप्स का उपयोग जटिल हो सकता है।

→ नीतिगत और प्रशासनिक पहलें

भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने इन चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए कई नीतिगत पहलें की हैं।

- सरकार की "डिजिटल इंडिया" योजना (2015) ने डिजिटल अवसंरचना के सुदृढीकरण को प्राथमिकता दी। इस योजना के अंतर्गत भारतनेट प्रोजेक्ट के माध्यम से ग्रामीण भारत में उच्च गति इंटरनेट पहुँचाने का लक्ष्य रखा गया। इसके साथ "डिजिटल भुगतान जागरूकता सप्ताह" (DPAW) जैसे अभियानों ने आम जनता में डिजिटल भुगतान की समझ को बढ़ाया।
- भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने "Payment Vision 2025" नामक दस्तावेज जारी किया है, जिसमें डिजिटल भुगतान को सुरक्षित, सुलभ और समावेशी बनाने के लिए पाँच प्रमुख स्तंभों पर बल दिया गया है — अखंडता, नवाचार, अंतरसंचालनीयता, संस्थागत ढाँचा और अंतरराष्ट्रीय संपर्क। इस दृष्टि-दस्तावेज में साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता शिकायत निवारण और डेटा गोपनीयता को प्राथमिकता दी गई है।
- नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI) ने भी नवाचार की दिशा में अनेक कदम उठाए हैं। "UPI Lite", "UPI AutoPay", "Tap & Pay", और "Credit on UPI" जैसी नई सेवाओं ने डिजिटल भुगतान को और अधिक लचीला बनाया है। साथ ही NPCI ने अंतरराष्ट्रीय सहयोग बढ़ाते हुए सिंगापुर, UAE और नेपाल जैसे देशों में भारतीय UPI प्रणाली को लागू किया है। इससे न केवल प्रवासी भारतीयों को सुविधा मिली है, बल्कि वैश्विक स्तर पर भारतीय फिनटेक मॉडल की प्रतिष्ठा भी बढ़ी है।
- इसके अतिरिक्त, वित्त मंत्रालय ने "डिजिटल पेमेंट्स प्रोत्साहन योजना" के अंतर्गत छोटे व्यापारियों को डिजिटल लेन-देन पर प्रोत्साहन राशि देने का प्रावधान किया। "Bharat Bill Payment System (BBPS)" ने उपभोक्ताओं को एकीकृत मंच पर बिल भुगतान की सुविधा दी, जिससे डिजिटल लेन-देन का दायरा बढ़ा।

→ डिजिटल भुगतान और खुदरा व्यापार: नीति प्रभाव का विश्लेषण

नीतिगत स्तर पर इन पहलों का असर खुदरा व्यापार पर स्पष्ट रूप से दिखाई देता है। RBI की रिपोर्ट (2024) के अनुसार, डिजिटल भुगतान स्वीकार करने वाले खुदरा व्यापारियों की संख्या 2017 में जहाँ मात्र 5% थी, वहीं 2025 तक यह बढ़कर 65% से अधिक हो

गई। इससे औपचारिक अर्थव्यवस्था का दायरा बढ़ा और नकद आधारित लेन-देन में कमी आई। खुदरा व्यापार में UPI आधारित भुगतान सबसे अधिक लोकप्रिय रहा क्योंकि यह सरल, निशुल्क और विश्वसनीय है। इससे उपभोक्ता की खरीद क्षमता बढ़ी और व्यापारी के लिए नकद प्रबंधन की लागत घटी। PwC (2025) की रिपोर्ट बताती है कि डिजिटल भुगतान अपनाने के बाद खुदरा विक्रेताओं की औसत मासिक आय में 18-22% की वृद्धि दर्ज की गई। इन नीतिगत पहलों का एक और सकारात्मक परिणाम महिला उद्यमिता के रूप में सामने आया। डिजिटल भुगतान की सरलता ने महिलाओं को सूक्ष्म व्यवसाय आरंभ करने के लिए प्रेरित किया। वे अब घर से ही ऑनलाइन माध्यम से उत्पाद बेच सकती हैं और भुगतान सीधे अपने खातों में प्राप्त कर सकती हैं। यह वित्तीय स्वतंत्रता का एक नया युग है, जिसने समाज में लैंगिक समानता को बल दिया है।

→ चुनौतियों के समाधान हेतु नीतिगत सुझाव

यद्यपि भारत ने डिजिटल भुगतान के क्षेत्र में बड़ी उपलब्धियाँ प्राप्त की हैं, परंतु इनसे जुड़ी समस्याओं के समाधान के लिए कुछ नीतिगत उपाय आवश्यक हैं।

- पहला, डिजिटल साक्षरता और प्रशिक्षण को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। ग्रामीण और अर्द्धशहरी क्षेत्रों में छोटे व्यापारियों तथा वृद्ध उपभोक्ताओं के लिए विशेष प्रशिक्षण शिविर आयोजित किए जा सकते हैं। इसमें स्थानीय भाषाओं में सरल प्रशिक्षण मॉड्यूल और “डिजिटल मित्र” जैसी योजनाएँ लागू की जानी चाहिए, जो व्यावहारिक स्तर पर डिजिटल भुगतान सिखाएँ।
- दूसरा, साइबर सुरक्षा तंत्र को सुदृढ़ बनाना आवश्यक है। बैंकिंग और फिनटेक संस्थानों के बीच डेटा साझा करने की प्रक्रिया को पारदर्शी और नियंत्रित किया जाना चाहिए। डेटा गोपनीयता कानूनों को कड़ाई से लागू करते हुए प्रत्येक उपभोक्ता को यह अधिकार दिया जाना चाहिए कि उसका वित्तीय डेटा कैसे और कहाँ प्रयोग हो।
- तीसरा, छोटे व्यापारियों के लिए प्रोत्साहन नीति तैयार की जानी चाहिए। POS मशीनों की लागत, QR कोड स्थापना, और पेमेंट गेटवे शुल्क में सरकार द्वारा सब्सिडी दी जा सकती है। इससे सूक्ष्म और लघु व्यापारी डिजिटल माध्यम अपनाने के लिए प्रेरित होंगे।
- चौथा, अवसंरचना निवेश में वृद्धि की आवश्यकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में ब्रॉडबैंड और मोबाइल नेटवर्क का विस्तार तेज गति से होना चाहिए। साथ ही डिजिटल भुगतान की विश्वसनीयता के लिए बिजली और सर्वर उपलब्धता को भी स्थिर बनाना होगा।
- पाँचवाँ, नियामक एकरूपता लाने की आवश्यकता है। वर्तमान में विभिन्न भुगतान सेवा प्रदाताओं के लिए अलग-अलग मानक हैं। तट, छछ और फिनटेक संस्थानों को मिलकर एकीकृत नियामक ढाँचा बनाना चाहिए ताकि सभी प्लेटफॉर्म पर उपभोक्ता सुरक्षा समान स्तर की हो।

→ भविष्य की संभावनाएँ

भारत का डिजिटल भुगतान तंत्र अब परिपक्व अवस्था में पहुँच चुका है, किंतु इसकी संभावनाएँ अभी शेष हैं। आगामी वर्षों में AI आधारित भुगतान प्रणालियाँ, ब्लॉकचेन तकनीक, और डिजिटल रुपया (CBDC) खुदरा व्यापार को और अधिक पारदर्शी बनाएँगे। डिजिटल रुपया (Central Bank Digital Currency) के प्रयोग से लेन-देन का समय और लागत दोनों घटेंगे तथा नकद पर निर्भरता और भी कम होगी। इसके अलावा, भारत का लक्ष्य है कि 2030 तक कुल खुदरा लेन-देन का 90 प्रतिशत भाग डिजिटल माध्यमों से हो। PwC और

ज़चड की रिपोर्टों के अनुसार, यदि वर्तमान प्रवृत्ति बनी रहती है, तो भारत 2030 तक +1 ट्रिलियन डिजिटल भुगतान अर्थव्यवस्था बन सकता है। यह न केवल व्यापार के लिए, बल्कि कर-राजस्व और आर्थिक पारदर्शिता के लिए भी लाभकारी सिद्ध होगा।

→ निष्कर्ष

डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारतीय खुदरा व्यापार के स्वरूप को गहराई से बदल दिया है। इससे व्यापार की गति, दक्षता और पारदर्शिता में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। UPI जैसे तंत्रों ने न केवल लेन-देन को सरल बनाया, बल्कि उपभोक्ता और व्यापारी के बीच विश्वास को भी मजबूत किया है। छोटे व्यापारियों को भी अब वैश्विक बाजार तक पहुँचने के अवसर मिल रहे हैं, क्योंकि डिजिटल भुगतान ने व्यापारिक सीमाओं को मिटा दिया है। फिर भी, यह विकास तभी स्थायी रहेगा जब इसकी चुनौतियों का समाधान संतुलित रूप से किया जाए। डिजिटल साक्षरता, साइबर सुरक्षा, और अवसंरचना सुदृढ़ीकरण पर निरंतर ध्यान देने की आवश्यकता है। सरकार, बैंकिंग क्षेत्र और निजी फिनटेक कंपनियों के बीच समन्वय ही इस प्रणाली को समावेशी और सुरक्षित बना सकता है। संक्षेप में कहा जा सकता है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारत को नकद-प्रधान समाज से डिजिटल अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर किया है। इसने खुदरा व्यापार को एक नए युग में प्रवेश कराया है जहाँ गति, पारदर्शिता, और विश्वास तीनों का संगम है। आने वाले वर्षों में यह प्रणाली भारत की आर्थिक आत्मनिर्भरता का एक केंद्रीय स्तंभ बन जाएगी, और यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि “डिजिटल भुगतान” अब भारत की नई आर्थिक भाषा है।

संदर्भ

1. Cornelli G, Frost J, Gambacorta L, Sinha S. Lessons from the Unified Payments Interface (UPI) (BIS Working Paper No. 152). Bank for International Settlements, 2024 [cited 2025 Nov 13]. Available from: https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap152_e_rh.pdf
2. Economic Times. UPI records 20.7 billion transactions in festive month, 2025 Oct.
3. Government of India. BharatNet and Digital Payment Literacy Mission Reports, 2023.
4. Government of India. Economic Survey of India 2022-23. Ministry of Finance, 2023 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.indiabudget.gov.in/economicsurvey/>
5. India Brand Equity Foundation (IBEF). Indian retail industry overview, 2025.
6. India Brand Equity Foundation (IBEF). Retail industry in India: Overview, market size, growth & trends [Internet], 2024 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.ibef.org/industry/retail-india>
7. India Brand Equity Foundation (IBEF). India's retail market to hit Rs. 1.37 lakh crore by 2030 [Internet], 2025 Mar 28 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.ibef.org/news/india-s-retail-market-to-hit-rs-1-37-28-000-crore-us-1-6-trillion-by-2030-led-by-smaller-players>
8. International Monetary Fund (IMF). The rise of digital India: Financial inclusion and technological transformation [Internet], 2023 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.imf.org/en/Publications>

9. Kansas City Federal Reserve Bank. The role of nonbanks and fintechs in boosting India's UPI person-to-merchant transactions. Payments System Research Briefing [Internet], 2024 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.kansascityfed.org/research/payments-system-research-briefings/the-role-of-nonbanks-and-fintechs-in-boosting-indias-upi-person-to-merchant-transactions/>
10. KPMG. Digital economy and retail transformation in India, 2024.
11. Krishnamurthy R, Nair A. Impact of digital payment on small retail businesses in India. Int J Front Multidiscip Res (IJFMR). 2023;7(2):54–68. Available from: <https://www.ijfmr.com>
12. National Payments Corporation of India (NPCI). Unified Payments Interface (UPI) product statistics [Internet], 2025 Oct [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://www.npci.org.in/what-we-do/upi/product-statistics>
13. National Payments Corporation of India (NPCI). UPI product statistics report (October 2025), 2025.
14. National Payments Corporation of India (NPCI). Innovation in digital payments: Annual review, 2024.
15. Press Information Bureau (PIB). UPI: Revolutionising real-time digital payments in India [Internet]. Government of India, 2024 Nov 11 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2079544>
16. Press Information Bureau (PIB). Digital India Programme: Transforming governance, 2024.
17. PwC India. India payments handbook 2025–2030: The future of digital transactions [Internet]. PricewaterhouseCoopers India, 2025 [cited 2025 Nov 13]. Available from: https://www.pwc.in/assets/pdfs/indian-payment_handbook-2024.pdf
18. PwC. India payments handbook 2025–2030: The future of digital transactions, 2025.
19. Reserve Bank of India (RBI). Vision 2025 for payments: Safe, secure and inclusive payments system, 2023.
20. Reserve Bank of India (RBI). Vision 2025 for payments: Safe, secure and inclusive payments system [Internet], 2023 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://rbi.org.in/Scripts/PublicationVisionDocuments.aspx>
21. Reserve Bank of India (RBI). Payment and settlement systems in India – Annual report 2023–24 [Internet], 2024 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://rbi.org.in/Scripts/AnnualReportMainDisplay.aspx>
22. Reserve Bank of India (RBI). Payment and settlement systems in India – Annual report, 2024.
23. Times of India. UPI records 20.7 billion transactions worth ₹27.28 lakh crore in festive month [Internet], 2025 Oct 31 [cited 2025 Nov 13]. Available from: <https://timesofindia.indiatimes.com/business/india-business/upi-records-20-7-billion-transactions-worth-rs-27-28-lakh-crore-in-festive-month/articleshow>