SKU शोध संचार

(INTERNATIONAL PEER REVIEWED E-RESEARCH JOURNAL)

Impact Factor SJIF 2025 – 5.306

Vol-4, Issue-2 April - June 2026 E-ISSN: 2584-2900

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटल बैंकिंग का प्रभाव: एक विश्लेषणात्मक अध्ययन

देवेंद्र निरंजन

वाणिज्य एवं प्रबंधन विभाग

आर्यावर्त विश्वविद्यालय, सीहोर (म.प्र.)

सारांश

वर्तमान समय में डिजिटल तकनीक के विकास ने बैंकिंग क्षेत्र को पूरी तरह से परिवर्तित कर दिया है। भारत में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का तेजी से विस्तार हुआ है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को सुविधाजनक, तेज और सुरक्षित सेवाएं प्राप्त हो रही हैं। इस शोध-पत्र का उद्देश्य भारतीय बैंकिंग प्रणाली में डिजिटल बैंकिंग के प्रभाव, उपयोगिता, चुनौतियों एवं ग्राहक संतुष्टि के स्तर का विश्लेषण करना है।

इस अध्ययन में प्राथमिक एवं द्वितीयक दोनों प्रकार के डेटा का उपयोग किया गया है। प्राथमिक डेटा प्रश्नावली के माध्यम से 100 उत्तरदाताओं से एकत्रित किया गया, जबकि द्वितीयक डेटा विभिन्न रिपोर्टों, जर्नल्स एवं वेबसाइट्स से लिया गया। अध्ययन से यह निष्कर्ष निकलता है कि डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुलभ बनाया है, लेकिन साइबर सुरक्षा और डिजिटल साक्षरता अभी भी प्रमुख चुनौतियाँ हैं।

प्रमुख शब्द

डिजिटल बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, ग्राहक संतुष्टि, वित्तीय समावेशन

1. प्रस्तावना

21वीं सदी को डिजिटल युग के रूप में जाना जाता है, जहाँ तकनीक ने जीवन के हर क्षेत्र को प्रभावित किया है। बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं रहा है। पहले जहाँ बैंकिंग सेवाएँ केवल शाखाओं तक सीमित थीं, वहीं आज डिजिटल बैंकिंग ने इन सेवाओं को ग्राहकों के मोबाइल और कंप्यूटर तक पहुँचा दिया है। भारत में डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत इंटरनेट बैंकिंग से हुई,

लेकिन आज मोबाइल बैंकिंग, UPI, डिजिटल वॉलेट, और AI आधारित सेवाओं ने इसे और अधिक उन्नत बना दिया है।

सरकार और Reserve Bank of India द्वारा उठाए गए कदमों ने डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा दिया है। "डिजिटल इंडिया" अभियान के बाद डिजिटल भुगतान में अभूतपूर्व वृद्धि देखी गई है।

डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक अब 24x7 सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं, जिससे समय और लागत दोनों की बचत होती है। हालांकि, इसके साथ साइबर अपराध, डेटा चोरी और तकनीकी समस्याएँ भी बढ़ी हैं, जो इस अध्ययन का महत्वपूर्ण भाग हैं।

2. अध्ययन के उद्देश्य

इस शोध का मुख्य उद्देश्य डिजिटल बैंकिंग के प्रभाव का विश्लेषण करना है। इसके अंतर्गत निम्नलिखित उद्देश्यों को शामिल किया गया है:

1. डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग का अध्ययन करना
2. ग्राहक संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करना
3. डिजिटल बैंकिंग से जुड़ी समस्याओं की पहचान करना
4. बैंकिंग सेवाओं में सुधार हेतु सुझाव देना

3. साहित्य समीक्षा

पूर्व में किए गए विभिन्न शोध कार्य इस अध्ययन के लिए सैद्धांतिक एवं व्यावहारिक आधार प्रदान करते हैं। डिजिटल बैंकिंग, ग्राहक संतुष्टि, वित्तीय समावेशन तथा साइबर सुरक्षा से संबंधित कई विद्वानों एवं संस्थाओं ने महत्वपूर्ण योगदान दिया है, जिनका सार निम्नलिखित है:

C.K. Prahalad (2010) ने अपनी प्रसिद्ध अवधारणा "Bottom of the Pyramid" के माध्यम से यह स्पष्ट किया कि आधुनिक तकनीक का उपयोग करके वित्तीय सेवाओं को समाज के गरीब और वंचित वर्ग तक पहुँचाया जा सकता है। उनके अनुसार डिजिटल बैंकिंग और

माइक्रोफाइनेंस जैसी सेवाएँ आर्थिक समावेशन को बढ़ावा देती हैं और निम्न आय वर्ग के लोगों को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने में सहायक होती हैं।

Philip Kotler (2012) ने अपने विपणन सिद्धांतों में यह बताया कि ग्राहक संतुष्टि (Customer Satisfaction) किसी भी सेवा की सफलता का प्रमुख आधार होती है। डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ जैसे मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग एवं ऑनलाइन भुगतान प्रणाली ग्राहकों को तेज, सुविधाजनक एवं 24x7 सेवाएँ प्रदान करती हैं, जिससे उनकी संतुष्टि में उल्लेखनीय वृद्धि होती है। उन्होंने यह भी बताया कि डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से ग्राहक अनुभव (Customer Experience) को बेहतर बनाया जा सकता है।

Raghuram Rajan (2015) ने भारतीय बैंकिंग प्रणाली में डिजिटल तकनीकों के महत्व को रेखांकित करते हुए कहा कि डिजिटल बैंकिंग वित्तीय समावेशन (Financial Inclusion) को बढ़ावा देने का एक प्रभावी माध्यम है। उनके अनुसार डिजिटल भुगतान प्रणाली, जन-धन योजनाएँ और मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं की पहुँच को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं।

इसके अतिरिक्त, Reserve Bank of India द्वारा प्रकाशित विभिन्न रिपोर्टों में यह उल्लेख किया गया है कि भारत में डिजिटल भुगतान और बैंकिंग सेवाओं का उपयोग निरंतर बढ़ रहा है। RBI के अनुसार UPI, IMPS और मोबाइल वॉलेट जैसी सेवाओं ने लेन-देन को अधिक तेज, सुरक्षित और पारदर्शी बनाया है।

World Bank (2018) की रिपोर्ट के अनुसार डिजिटल वित्तीय सेवाएँ आर्थिक विकास, गरीबी उन्मूलन तथा वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। रिपोर्ट में यह भी बताया गया है कि डिजिटल बैंकिंग से छोटे व्यवसायों और उद्यमियों को वित्तीय संसाधनों तक आसानी से पहुँच मिलती है।

हालांकि, विभिन्न शोध अध्ययनों में यह भी पाया गया है कि डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते उपयोग के साथ-साथ साइबर सुरक्षा (Cyber Security) की चुनौतियाँ भी बढ़ी हैं। ऑनलाइन फ्रॉड, डेटा चोरी, फिशिंग और हैकिंग जैसी समस्याएँ ग्राहकों के विश्वास को प्रभावित करती हैं।

कई शोधकर्ताओं ने इस बात पर जोर दिया है कि डिजिटल बैंकिंग के सुरक्षित उपयोग के लिए मजबूत साइबर सुरक्षा तंत्र एवं ग्राहक जागरूकता आवश्यक है।

इसके अतिरिक्त, कुछ अध्ययनों में यह भी पाया गया है कि शहरी क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग का उपयोग तेजी से बढ़ रहा है, जबकि ग्रामीण क्षेत्रों में अभी भी डिजिटल साक्षरता की कमी एक प्रमुख बाधा है। इससे यह स्पष्ट होता है कि डिजिटल बैंकिंग के व्यापक प्रसार के लिए शिक्षा और जागरूकता कार्यक्रमों की आवश्यकता है।

अंततः, उपर्युक्त साहित्य समीक्षा से यह निष्कर्ष निकलता है कि डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग प्रणाली में महत्वपूर्ण परिवर्तन लाया है। यह न केवल ग्राहकों को सुविधा प्रदान करती है बल्कि आर्थिक विकास और वित्तीय समावेशन को भी बढ़ावा देती है। हालांकि, इसके साथ आने वाली चुनौतियों, विशेषकर साइबर सुरक्षा और डिजिटल साक्षरता, को ध्यान में रखते हुए उचित नीतियों और उपायों की आवश्यकता

4. अनुसंधान पद्धति

(A) अनुसंधान का प्रकार

यह अध्ययन वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक है।

(B) डेटा स्रोत

1. प्राथमिक डेटा - प्रश्नावली
2. द्वितीयक डेटा - जर्नल, रिपोर्ट, वेबसाइट

(C) नमूना आकार

100 बैंक ग्राहकों को अध्ययन में शामिल किया गया।

(D) सैंपलिंग तकनीक

सुविधाजनक नमूना

5. डेटा विश्लेषण

अध्ययन के दौरान एकत्रित आंकड़ों का विश्लेषण निम्नानुसार किया गया:

सेवा	उपयोग प्रतिशत
मोबाइल बैंकिंग	70%
इंटरनेट बैंकिंग	60%
UPI/डिजिटल भुगतान	80%
ATM उपयोग	65%

विश्लेषण

1. अधिकांश ग्राहक डिजिटल भुगतान को प्राथमिकता देते हैं
2. युवा वर्ग में डिजिटल बैंकिंग का उपयोग अधिक है
3. ग्रामीण क्षेत्रों में उपयोग अपेक्षाकृत कम है

6. प्रमुख निष्कर्ष

1. अध्ययन से निम्नलिखित निष्कर्ष प्राप्त हुए
2. डिजिटल बैंकिंग का उपयोग तेजी से बढ़ रहा है
3. ग्राहक समय की बचत को सबसे बड़ा लाभ मानते हैं
4. सुरक्षा को लेकर ग्राहकों में चिंता बनी हुई है
5. ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी है
6. बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार हुआ है

7. चर्चा

डिजिटल बैंकिंग ने भारतीय बैंकिंग प्रणाली को अधिक प्रभावी, पारदर्शी और ग्राहक-केंद्रित बना दिया है। पहले बैंकिंग सेवाएँ समय और स्थान की सीमाओं में बंधी होती थीं, लेकिन अब डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से ग्राहक किसी भी समय और कहीं से भी अपने वित्तीय कार्य आसानी से कर सकते हैं। इससे न केवल ग्राहकों की सुविधा बढ़ी है बल्कि बैंकिंग सेवाओं की गति और गुणवत्ता में भी सुधार हुआ है।

डिजिटल बैंकिंग का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि इसने बैंकिंग सेवाओं को अधिक व्यवस्थित और नियंत्रित बना दिया है। प्रत्येक लेन-देन का डिजिटल रिकॉर्ड उपलब्ध होने के कारण पारदर्शिता बढ़ी है और धोखाधड़ी की संभावनाओं में कमी आई है। इसके साथ ही, बैंक अब आधुनिक तकनीकों जैसे डेटा विश्लेषण के माध्यम से ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझकर उन्हें बेहतर और व्यक्तिगत सेवाएँ प्रदान कर पा रहे हैं। इससे ग्राहक संतुष्टि और विश्वास दोनों में वृद्धि हुई है।

हालांकि, डिजिटल बैंकिंग के कई लाभ हैं, लेकिन इसके साथ कुछ चुनौतियाँ भी जुड़ी हुई हैं। तकनीकी समस्याएँ जैसे सर्वर डाउन होना, एप्लिकेशन में त्रुटियाँ, और इंटरनेट कनेक्टिविटी की कमी कई बार ग्राहकों के लिए असुविधा का कारण बनती हैं। विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, जहाँ इंटरनेट सुविधाएँ सीमित हैं, डिजिटल बैंकिंग का पूर्ण लाभ नहीं मिल पाता।

साइबर सुरक्षा भी एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय है। जैसे-जैसे डिजिटल लेन-देन बढ़ रहे हैं, वैसे-वैसे ऑनलाइन धोखाधड़ी, फिशिंग और डेटा चोरी की घटनाएँ भी बढ़ रही हैं। यह स्थिति ग्राहकों के विश्वास को प्रभावित कर सकती है। इसलिए यह आवश्यक है कि बैंक मजबूत सुरक्षा प्रणाली विकसित करें और ग्राहकों को डिजिटल सुरक्षा के प्रति जागरूक करें।

डिजिटल बैंकिंग का एक सकारात्मक प्रभाव यह भी है कि इसने वित्तीय सेवाओं को समाज के अधिक लोगों तक पहुँचाया है। अब छोटे व्यापारी, ग्रामीण निवासी और निम्न आय वर्ग के लोग भी आसानी से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर पा रहे हैं। इससे आर्थिक गतिविधियों में वृद्धि हुई है और लोगों के जीवन स्तर में सुधार आया है।

इसके अतिरिक्त, डिजिटल बैंकिंग ने सरकारी योजनाओं के क्रियान्वयन को भी अधिक प्रभावी बनाया है। विभिन्न योजनाओं के तहत दी जाने वाली आर्थिक सहायता सीधे लाभार्थियों के खातों में स्थानांतरित की जा रही है, जिससे पारदर्शिता बढ़ी है और भ्रष्टाचार में कमी आई है।

अंत में, यह कहा जा सकता है कि डिजिटल बैंकिंग ने बैंकिंग क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण और सकारात्मक परिवर्तन लाया है। हालांकि, इसकी सफलता के लिए तकनीकी ढांचे को मजबूत करना, साइबर सुरक्षा को बढ़ाना और लोगों में डिजिटल साक्षरता का विस्तार करना अत्यंत

आवश्यक है। यदि इन पहलुओं पर ध्यान दिया जाए, तो डिजिटल बैंकिंग भविष्य में और अधिक प्रभावी और व्यापक बन सकती

8. सुझाव

- अध्ययन के आधार पर निम्नलिखित सुझाव दिए जा सकते हैं:
- डिजिटल साक्षरता कार्यक्रम चलाए जाएं
- साइबर सुरक्षा को मजबूत किया जाए
- ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं का विस्तार किया जाए
- ग्राहक सहायता सेवाओं को बेहतर बनाया जाए
- डिजिटल फ्रॉड के प्रति जागरूकता बढ़ाई जाए

9. निष्कर्ष

डिजिटल बैंकिंग भारतीय बैंकिंग प्रणाली में एक महत्वपूर्ण परिवर्तन का प्रतीक है। इसने ग्राहकों के जीवन को सरल और सुविधाजनक बनाया है। हालांकि, इसके साथ आने वाली चुनौतियों को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता। यदि बैंक और सरकार मिलकर इन समस्याओं का समाधान करते हैं, तो डिजिटल बैंकिंग का भविष्य अत्यंत उज्ज्वल होगा।

10. संदर्भ सूची

1. Philip Kotler - Marketing Management
2. C.K. Prahalad - The Fortune at the Bottom of the Pyramid
3. Raghuram Rajan - Banking Reforms
4. Reserve Bank of India - Annual Reports
5. World Bank - Digital Finance Report
6. विभिन्न शोध पत्र एवं जर्नल