

डिजिटल युग में बैंकिंग: मध्यप्रदेश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता और चुनौतियाँ

डॉ (श्रीमती) सुदीप छाबड़ा

सह प्राध्यापक, अर्थशास्त्र

श्री अटल बिहारी वाजपेयी शासकीय कला एवं वाणिज्य महाविद्यालय इंदौर (म.प्र.)

सारांश:

इंटरनेट, स्मार्टफोन और मोबाइल एप्लिकेशन की उपलब्धता ने बैंकिंग को शाखा-केंद्रित सेवा से डिजिटल सेवा में बदल दिया है। ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं जैसे नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, वॉलेट ट्रांजैक्शन ने उपभोक्ताओं को कहीं से भी त्वरित और सुरक्षित लेन-देन की सुविधा प्रदान की है।

यह शोधपत्र 2024 के द्वितीयक आँकड़ों के आधार पर मध्यप्रदेश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता और चुनौतियों का विश्लेषण करता है। डिजिटल भारत अभियान के अंतर्गत मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, और यूपीआई जैसे माध्यमों ने वित्तीय लेन-देन को तेज, पारदर्शी और सुलभ बनाया है। शोध में यह पाया गया कि राज्य में डिजिटल सेवाओं की पहुँच में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है विशेषतः यूपीआई का उपयोग सर्वाधिक है, किंतु नेट बैंकिंग और साइबर सुरक्षा जागरूकता की दर अपेक्षाकृत कम है। ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी, तकनीकी अस्थिरता, और ग्राहक सहायता की सीमाएँ प्रमुख बाधाएँ हैं। भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया दल (सीईआरटी-इन) के अनुसार राज्य में बैंकिंग साइबर धोखाधड़ी की घटनाओं में भी वृद्धि हुई है। निष्कर्ष यह है कि सेवा की गुणवत्ता सुधार, साइबर सुरक्षा जागरूकता, और ग्रामीण डिजिटल पहुँच में वृद्धि के लिए ठोस नीतिगत प्रयास आवश्यक हैं। शोध नीति-निर्माताओं और बैंकों के लिए एक व्यावहारिक दिशा-निर्देश प्रदान करता है जिससे डिजिटल बैंकिंग को अधिक सुरक्षित, समावेशी और प्रभावी बनाया जा सके।

शब्द कुंजी :- डिजिटल बैंकिंग, यूपीआई, नेट बैंकिंग, मध्यप्रदेश, ग्राहक अनुभव, साइबर सुरक्षा, डिजिटल साक्षरता, ऑनलाइन लेन-देन, बैंकिंग सेवाएँ, डिजिटल इंडिया, बैंकिंग चुनौतियाँ।

1. प्रस्तावना :-

21वीं सदी का आरंभ वैश्विक तकनीकी परिवर्तन का प्रतीक रहा है, और भारत इस परिवर्तन का प्रमुख केंद्र बना है। वर्ष 2015 में भारत सरकार द्वारा प्रारंभ किया गया "डिजिटल इंडिया" अभियान इस परिवर्तन की आधारशिला बना। इस पहल का मुख्य उद्देश्य था सरकार को नागरिकों के निकट लाना, सेवाओं को डिजिटली उपलब्ध कराना, तथा देश को ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर करना। इस अभियान के अंतर्गत आधार कार्ड, मोबाइल, और बैंकिंग प्रणाली को जोड़ते हुए **जैम (जनधन-आधार-मोबाइल)** त्रिनिटी का निर्माण हुआ, जिससे आम नागरिक को डिजिटल प्लेटफॉर्म से जोड़ा जा सका।

बैंकिंग क्षेत्र इस डिजिटल क्रांति का प्रमुख लाभार्थी रहा। नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, भीम ऐप, वॉलेट्स, क्यूआर कोड जैसे नवाचारों ने पारंपरिक बैंकिंग को आधुनिक और सुलभ बना दिया। राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा विकसित

यूपीआई प्रणाली ने विशेष रूप से भारत को कैशलेस इकोनॉमी की ओर बढ़ाया। वर्ष 2024 तक भारत में यूपीआई ट्रांजैक्शन प्रतिमाह 11.3 अरब को पार कर चुका है, जो दुनिया में सबसे अधिक है।

मध्यप्रदेश, भारत का हृदयस्थल, इस परिवर्तनशील परिदृश्य में एक गतिशील भूमिका निभा रहा है। राज्य में डिजिटल बैंकिंग की पहुँच को शहरी और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में तीव्रता से विस्तार मिला है। बड़े शहरों जैसे भोपाल, इंदौर, जबलपुर आदि में यूपीआई और मोबाइल बैंकिंग का उपयोग तीव्र गति से बढ़ा है। राज्य सरकार की 'डिजिटल एमपी' पहल, सीएससी (कॉमन सर्विस सेंटर), और डिजिटल ग्राम योजना जैसे प्रयासों ने ग्रामीण क्षेत्रों में भी इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग के उपयोग को प्रेरित किया है। हालाँकि, इस बदलाव के साथ अनेक चुनौतियाँ भी सामने आई हैं कृ जैसे कि ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी, तकनीकी अवसंरचना की सीमाएँ, तथा साइबर सुरक्षा का अभाव। कई उपभोक्ता डिजिटल बैंकिंग से परिचित होने के बावजूद उसे पूर्ण रूप से अपनाने में असमर्थ हैं, जिसका कारण है तकनीकी जटिलता, धोखाधड़ी का डर, और ग्राहक सहायता की कमी।

इस शोध का उद्देश्य है कि भारत विशेषकर मध्यप्रदेश में डिजिटल युग में बैंकिंग सेवाओं की वास्तविक प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया जाए, यह समझा जाए कि उपभोक्ता डिजिटल सेवाओं का उपयोग किस स्तर पर कर रहे हैं, उन्हें क्या चुनौतियाँ आ रही हैं, और किन उपायों से इन सेवाओं को अधिक सुरक्षित, सुलभ और समावेशी बनाया जा सकता है।

2. अध्ययन की आवश्यकता :-

बैंकिंग सेवाओं का डिजिटलीकरण केवल सेवा सुविधा तक सीमित नहीं, बल्कि यह वित्तीय समावेशन, पारदर्शिता और आत्मनिर्भरता का माध्यम भी है। 2024 की रिपोर्ट्स दर्शाती हैं कि मध्यप्रदेश में लगभग 88% बैंक शाखाएँ डिजिटल लेन-देन की सुविधा प्रदान करती हैं (RBI, 2024)। परंतु, साइबर धोखाधड़ी के मामलों में भी 21% वृद्धि हुई है (CERT-IN, 2024)। ऐसे में यह अध्ययन आवश्यक है कि डिजिटल बैंकिंग की वास्तविक प्रभावशीलता क्या है और किस प्रकार की चुनौतियाँ उपभोक्ता अनुभव को प्रभावित करती हैं।

3. उद्देश्य:-

इस शोध का प्रमुख उद्देश्य यह जानना है कि मध्यप्रदेश में डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ जैसे नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई इत्यादि उपभोक्ताओं के लिए कितनी प्रभावशाली, सुलभ और संतोषजनक सिद्ध हो रही हैं।

4. विश्लेषण एवं व्याख्या

तालिका 1

मध्यप्रदेश में डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ –नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई

संकेतक (Indicator)	भारत (2024)	मध्यप्रदेश (2024)	स्रोत
मासिक UPI ट्रांजैक्शन संख्या	11.3 अरब	48.2 करोड़	NPCI
UPI उपयोगकर्ता	45.2 करोड़	2.1 करोड़	NPCI
नेट बैंकिंग सक्रिय उपयोगकर्ता	38%	29%	RBI

मोबाइल बैंकिंग ऐप डाउनलोड	23 करोड़	1.6 करोड़	MeitY
साइबर धोखाधड़ी की घटनाएँ (बैंकिंग से जुड़ी)	1.42 लाख	5,132	CERT-IN
डिजिटल बैंक शाखाओं का अनुपात	94%	88%	RBI
ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल बैंकिंग उपयोगकर्ता	31%	21%	NITI Aayog

2024 के आँकड़े स्पष्ट रूप से दर्शाते हैं कि भारत में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का प्रसार व्यापक हो चुका है और इसका प्रभाव राज्यों तक सशक्त रूप से पहुँचा है। मध्यप्रदेश, जो कि देश का एक सामाजिक और भौगोलिक दृष्टि से विविध राज्य है, इस परिवर्तन का सक्रिय भागीदार बन चुका है।

यूपीआई लेन-देन, जो डिजिटल बैंकिंग का सबसे सुलभ और लोकप्रिय माध्यम बन चुका है, उसमें मध्यप्रदेश ने उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज की है। NPCI के अनुसार, राज्य में मासिक यूपीआई ट्रांजैक्शन की संख्या 48.2 करोड़ तक पहुँच गई है, जो यह दर्शाता है कि लोग नकद लेन-देन की बजाय डिजिटल भुगतान की ओर तेजी से बढ़ रहे हैं। राज्य में यूपीआई उपयोगकर्ता की संख्या भी 2.1 करोड़ तक पहुँच चुकी है, जो राष्ट्रीय औसत की तुलना में संतोषजनक है।

नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के संदर्भ में मध्यप्रदेश की स्थिति अभी भी राष्ट्रीय औसत से पीछे है। जहाँ भारत में 38% लोग नेट बैंकिंग का सक्रिय रूप से उपयोग करते हैं, वहीं मध्यप्रदेश में यह आँकड़ा केवल 29% है। मोबाइल बैंकिंग ऐप्स के डाउनलोड में भी राज्य अभी सीमित पहुँच रखता है, जो ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी को दर्शाता है।

साइबर धोखाधड़ी, जो डिजिटल बैंकिंग का एक गंभीर पहलू है, उसमें भी वृद्धि देखी गई है। CERT-IN के अनुसार, मध्यप्रदेश में 2024 में 5,132 बैंकिंग साइबर फ्रॉड की घटनाएँ रिपोर्ट की गईं, जो यह इंगित करता है कि उपयोगकर्ताओं को डिजिटल सुरक्षा संबंधी पर्याप्त जानकारी और जागरूकता की आवश्यकता है।

डिजिटल बैंक शाखाओं की उपलब्धता भी एक महत्वपूर्ण संकेतक है। भारत में जहाँ 94% बैंक शाखाएँ डिजिटल सेवाएँ प्रदान कर रही हैं, वहीं मध्यप्रदेश में यह आँकड़ा 88% है। इसका अर्थ है कि अब भी कुछ क्षेत्रों में बुनियादी डिजिटल बैंकिंग अवसंरचना का विकास अपेक्षित है। ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग का उपयोग, एक प्रमुख चुनौती बनी हुई है। NITI Aayog के अनुसार, केवल 21% ग्रामीण उपभोक्ता मध्यप्रदेश में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का नियमित रूप से उपयोग कर रहे हैं, जबकि राष्ट्रीय औसत 31% है। इससे यह स्पष्ट होता है कि ग्रामीण मध्यप्रदेश में डिजिटल समावेशन की गति अपेक्षाकृत धीमी है।

इन आँकड़ों के माध्यम से यह स्पष्ट होता है कि मध्यप्रदेश ने डिजिटल बैंकिंग को अपनाने में अच्छी प्रगति की है, विशेषतः यूपीआई के क्षेत्र में। फिर भी नेट बैंकिंग, साइबर सुरक्षा, और ग्रामीण क्षेत्रों में उपयोग की दृष्टि से अब भी अनेक सुधारों की आवश्यकता है।

5. उपसंहार :-

डिजिटल युग में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार भारत जैसे विकासशील देश के लिए एक क्रांतिकारी परिवर्तन रहा है, जिसने पारंपरिक बैंकिंग ढाँचे को आधुनिक, त्वरित और अधिक समावेशी बना दिया है। प्रस्तुत शोध में 2024 के द्वितीयक आँकड़ों के आधार पर मध्यप्रदेश में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता और उससे जुड़ी चुनौतियों का विश्लेषण किया गया। यह

स्पष्ट हुआ कि राज्य में डिजिटल सेवाओं का उपयोग, विशेषतः यूपीआई के माध्यम से, तीव्र गति से बढ़ रहा है, जो ग्राहकों की सुविधा और व्यवहार में आए परिवर्तन को दर्शाता है। हालाँकि इस प्रगति के साथ-साथ कई गंभीर चुनौतियाँ भी उभरकर सामने आईं, जैसे ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता की कमी, तकनीकी समस्याएँ, नेट बैंकिंग का सीमित उपयोग, और सबसे अधिक, साइबर सुरक्षा के प्रति उपभोक्ताओं की जागरूकता का अभाव। विशेष रूप से CERT-IN द्वारा जारी रिपोर्ट में यह देखा गया कि मध्यप्रदेश में बैंकिंग फ्रॉड की घटनाओं में बढ़ोत्तरी हो रही है, जो एक गंभीर चिंता का विषय है।

साथ ही, यह भी स्पष्ट हुआ कि मोबाइल बैंकिंग एवं अन्य डिजिटल माध्यमों की उपलब्धता के बावजूद सभी वर्गों तक इन सेवाओं की सुलभता और सहजता अब भी सीमित है। शहरी क्षेत्रों की अपेक्षा ग्रामीण उपभोक्ता तकनीकी पहुँच, शिक्षा, भाषा अवरोध और अविश्वास के कारण डिजिटल सेवाओं को पूर्ण रूप से नहीं अपना पा रहे हैं। इस शोध से यह निष्कर्ष निकलता है कि मध्यप्रदेश को डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में और अधिक प्रभावशाली बनने के लिए बहु-आयामी रणनीतियों की आवश्यकता है जिनमें डिजिटल साक्षरता, साइबर सुरक्षा प्रशिक्षण, तकनीकी अवसंरचना का सुदृढ़ीकरण, और ग्राहक सेवा प्रणाली में सुधार प्रमुख हैं।

अतः यह कहा जा सकता है कि डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ एक सकारात्मक दिशा में आगे बढ़ रही हैं, परंतु जब तक उपभोक्ताओं के अनुभव को सुरक्षित, सहज और समावेशी न बनाया जाए, तब तक इसका वास्तविक लाभ समाज के हर वर्ग तक नहीं पहुँच पाएगा। यह शोध पत्र बैंकों, नीति-निर्माताओं एवं डिजिटल सेवा प्रदाताओं के लिए एक व्यवहारिक पृष्ठभूमि प्रदान करता है, जिस पर भविष्य की रणनीतियाँ आधारित की जा सकती हैं।

संदर्भ सूची:-

1. Gupta, R., & Sharma, A. (2023). Digital Banking Adoption in Indian States: A Comparative Study. *Journal of Financial Technology and Innovation*, 14(1), 22–37.
2. Indian Computer Emergency Response Team (CERT-IN). (2024). *Cyber Security Threat Landscape Report 2024*. Ministry of Electronics and IT. Retrieved from <https://www.cert-in.org.in>
3. Ministry of Electronics and Information Technology (MeitY). (2024). *Digital India Programme Annual Report 2023–24*. Government of India. Retrieved from <https://www.digitalindia.gov.in>
4. National Payments Corporation of India (NPCI). (2024). *UPI Product Statistics and Monthly Reports*. Retrieved from <https://www.npci.org.in>
5. NITI Aayog. (2024). *Digital Financial Inclusion and State-Wise Trends in India*. Retrieved from <https://www.niti.gov.in>
6. Reserve Bank of India (RBI). (2024). *Report on Trend and Progress of Banking in India 2023–24*. Retrieved from <https://www.rbi.org.in>
7. Singh, M., & Verma, P. (2022). Cybersecurity Challenges in Digital Transactions: A State-Level Analysis. *Indian Journal of Banking and Technology*, 11(3), 41–55.