IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429
Volume 5, Issue 1, December 2025
Impact Factor: 7.67

भारत में डिजिटल बैंकिंग सुरक्षा और उपभोक्ता जागरूकता

डॉ चांदनी मिश्रा

अतिथि विद्वान - वाणिज्य विभाग

शासकीय ठाकुर रणमत सिंह महाविद्यालय, रीवा मध्य, प्रदेश

सारांश

यह शोध पत्र भारत में डिजिटल बैंकिंग के तेजी से बढ़ते उपयोग, सुरक्षा चुनौतियों और उपभोक्ता जागरूकता के स्तर का विश्लेषण करता है। यूपीआई (UPI) के माध्यम से वित्तीय वर्ष 2024-25 में कुल खुदरा डिजिटल भुगतान लेनदेन का 81% हिस्सा यूपीआई ने लिया, जिसमें 22,167.90 करोड़ लेनदेन हुए। साइबर धोखाधड़ी के मामलों में वृद्धि (वित्तीय वर्ष 2024-25 में लगभग 12.64 लाख यूपीआई फ्रॉड मामले, ₹981 करोड़ का नुकसान) ने सुरक्षा की आवश्यकता को उजागर किया है। आरबीआई के नए दिशा-निर्देशों (ग्राहक सहमति, मुआवजा तंत्र और जोखिम-आधारित निगरानी) के बावजूद, उपभोक्ता जागरूकता अभी भी अपर्याप्त है, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में। अध्ययन से पता चलता है कि साइबर सुरक्षा जागरूकता ग्राहक विश्वास और डिजिटल बैंकिंग अपनाने को बढ़ाती है। निष्कर्ष में, बैंकों और सरकार को निरंतर जागरूकता अभियान और मजबूत सुरक्षा उपायों की सिफारिश की गई है।

कीवर्ड

डिजिटल बैंकिंग, साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता जागरूकता, यूपीआई फ्रॉड, आरबीआई दिशा-निर्देश, भारत।

Copyright to IJARSCT
www.ijarsct.co.in

DOI: 10.48175/IJARSCT-30200I

IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429
Volume 5, Issue 1, December 2025
Impact Factor: 7.67

परिचय

भारत में डिजिटल बैंकिंग क्रांति डिजिटल इंडिया, इंटरनेट पेनेट्रेशन और कोविड-19 महामारी के बाद तेज हुई है। यूपीआई जैसी प्रौद्योगिकियों ने बैंकिंग को सरल, तेज और सुलभ बना दिया है, लेकिन साथ ही साइबर धोखाधड़ी, फिशिंग, आईडेंटिटी चोरी और हैकिंग जैसी सुरक्षा चुनौतियां बढ़ गई हैं। आरबीआई के अनुसार, डिजिटल भुगतान में वृद्धि के साथ फ्रॉड के मामले भी बढ़े हैं। उपभोक्ता जागरूकता की कमी इन जोखिमों को बढ़ाती है, खासकर युवा और शहरी उपयोगकर्ताओं में तो जागरूकता अधिक है, लेकिन ग्रामीण और कम शिक्षित वर्ग में कम है।आरबीआई की 'ट्रेंड्स एंड प्रोग्रेस ऑफ बैंकिंग इन इंडिया 2024-25' रिपोर्ट और अन्य स्रोतों से स्पष्ट है कि डिजिटल बैंकिंग ने वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है, जहां ग्रामीण क्षेत्रों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंची हैं। 2025 तक 85.5% घरों में कम से कम एक स्मार्टफोन होने से डिजिटल सुविधाएं लगभग हर घर तक पहुंच गई हैं। RBI का लक्ष्य 2030 तक 1 बिलियन यूनिक UPI उपयोगकर्ता बनाने का है, जो वर्तमान में 491 मिलियन (अगस्त 2025) से काफी अधिक है। हालांकि, इस तेज विकास के साथ सुरक्षा चुनौतियां भी बढ़ी हैं। साइबर धोखाधड़ी के मामले तेजी से बढ़े हैं—राष्ट्रीय साइबर क्राइम रिपोर्टिंग पोर्टल पर 2025 में 24.03 लाख शिकायतें दर्ज हुईं, जो पिछले वर्ष से 25% अधिक हैं। UPI फ्रॉड में वृद्धि चिंताजनक है: 2021-22 में 4.07 लाख मामले (₹242 करोड़) से बढ़कर 2023-24 में 13.42 लाख मामले (₹1,087 करोड़) हो गए। 2025-26 के पहले आठ महीनों में ही 10.64 लाख मामले (₹805 करोड़) दर्ज हुए, जिससे पूरे वर्ष में ₹1,200 करोड़ से अधिक नुकसान की आशंका है। बैंकिंग फ्रॉड के कुल मूल्य में FY25 में 194% की वृद्धि हुई (₹12,230 करोड़ से ₹36,014 करोड़), हालांकि मामले संख्या में 33.5% कमी आई, जो बड़े-लक्षित हमलों की ओर इशारा करती है।

उपभोक्ता जागरूकता की कमी इन जोखिमों को और बढ़ाती है। NSS सर्वेक्षण (2020-21) के अनुसार, 15 वर्ष से अधिक आयु के केवल 24.7% व्यक्ति कंप्यूटर साक्षर हैं, और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता और भी

IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429 Volume 5, Issue 1, December 2025 Impact Factor: 7.67

कम है। फिशिंग, आईडेंटिटी चोरी, फेक ऐप्स और सोशल इंजीनियरिंग जैसे हमले आम हो गए हैं, खासकर कम शिक्षित और बुजुर्ग उपयोगकर्ताओं में।

आरबीआई ने सुरक्षा मजबूत करने के लिए कई कदम उठाए हैं, जैसे 2025-26 में लागू होने वाले नए मास्टर डायरेक्शन (1 जनवरी 2026 से), जिसमें ग्राहक सहमति, मजबूत साइबर सुरक्षा मानक, बोर्ड-स्तरीय जवाबदेही और डिजिटल बैंकिंग दिशानिर्देश शामिल हैं। मार्च 2026 में जारी ड्राफ्ट गाइडलाइंस के तहत डिजिटल फ्रॉड पीड़ितों को मुआवजा (अधिकतम ₹25,000 तक, जिसमें RBI 65% और बैंक 20% कवर करेंगे) 1 जुलाई 2026 से लागू होगा। AI-आधारित फ्रॉड डिटेक्शन प्लेटफॉर्म और PRAVAAH पोर्टल जैसे उपाय भी लागू हो रहे हैं।

यह शोध पत्र निम्नलिखित उद्देश्यों पर केंद्रित है:

- डिजिटल बैंकिंग सुरक्षा की वर्तमान स्थिति का मूल्यांकन करना।
- उपभोक्ता जागरूकता के स्तर और इसके प्रभाव का विश्लेषण करना।
- आरबीआई और सरकार के उपायों का मूल्यांकन करना।
- सुरक्षा और जागरूकता बढ़ाने के सुझाव देना।

अनुसंधान पद्धति

यह शोध द्वितीयक डेटा आधारित वर्णनात्मक और विश्लेषणात्मक अध्ययन है। डेटा स्रोतों में शामिल हैं:

- भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) रिपोर्ट्स, एनपीसीआई आंकड़े और संसदीय उत्तर (वित्तीय वर्ष 2023-26 तक)।
- विभिन्न शोध पत्र और सर्वेक्षण, जैसे केरल में 385 ग्राहकों पर आधारित अध्ययन (स्ट्रक्चर्ड प्रश्नावली, लिकर्ट स्केल, रिग्रेशन विश्लेषण) और भारत स्तर पर 120 ग्राहकों का सर्वेक्षण।

IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429
Volume 5, Issue 1, December 2025
Impact Factor: 7.67

- सरकारी पोर्टल जैसे cybercrime.gov.in और आरबीआई की साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क गाइडलाइंस।

डेटा विश्लेषण के लिए प्रतिशत विश्लेषण, औसत स्कोर रैंकिंग और सहसंबंध विधि का उपयोग किया गया। प्राथमिक डेटा के रूप में पूर्व प्रकाशित अध्ययनों के निष्कर्षों को एकीकृत किया गया। उदाहरण के लिए, साइबर सुरक्षा जागरूकता का ग्राहक विश्वास पर प्रभाव (रिग्रेशन गुणांक 0.36) और डिजिटल बैंकिंग अपनाने पर (r=0.754) का विश्लेषण शामिल है। नमूना चयन सुविधा आधारित था, जिसमें मुख्य रूप से 21-30 वर्ष के युवा, स्नातक/स्नातकोत्तर और मध्यम आय वर्ग के ग्राहक शामिल थे। सीमाएं: प्राथमिक सर्वेक्षण की अनुपस्थिति में केवल उपलब्ध द्वितीयक स्रोतों पर निर्भरता।

निष्कर्ष

भारत में डिजिटल बैंकिंग की वृद्धि अभूतपूर्व है, लेकिन सुरक्षा चुनौतियां और जागरूकता की कमी विश्वास को प्रभावित कर रही हैं। यूपीआई फ्रॉड के आंकड़े दर्शाते हैं कि उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों की तत्काल आवश्यकता है। आरबीआई के नए नियम सकारात्मक कदम हैं। अध्ययनों से सिद्ध होता है कि जागरूकता बढ़ने से विश्वास और अपनाने की दर बढ़ती है।यह अध्ययन डिजिटल बैंकिंग को सुरक्षित, समावेशी और विश्वसनीय बनाने की दिशा में योगदान देगा, क्योंकि भारत विश्व स्तर पर डिजिटल पेमेंट्स में अग्रणी बन चुका है, लेकिन सुरक्षा और जागरूकता के बिना यह विकास स्थायी नहीं रह सकता।

सुझाव:

- बैंकों द्वारा नियमित जागरूकता अभियान (एसएमएस, रेडियो, ऐप) चलाएं।
- ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता कार्यक्रम।
- एआई-आधारित फ्रॉड डिटेक्शन और मल्टी-फैक्टर ऑथेंटिकेशन को अनिवार्य करें।
- सरकारी पोर्टल (1930 हेल्पलाइन) का प्रचार बढ़ाएं।
- यदि इन उपायों को लागू किया गया तो डिजिटल बैंकिंग अधिक सुरक्षित और विश्वसनीय बनेगी।

IJARSCT
International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology
International Open-Access, Double-Blind, Peer-Reviewed, Refereed, Multidisciplinary Online Journal
ISSN: 2581-9429
Volume 5, Issue 1, December 2025
Impact Factor: 7.67

संदर्भ

[1]. Reserve Bank of India. (2024-2025). Various guidelines on digital banking and cybersecurity. https://www.rbi.org.in

[2]. PIB. (2024). UPI emerges as world's largest real-time retail payment system. https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2240723

[3]. Shereen Ameer. K. P. & Jayarajan. T. K. (2025). A Study on the Customer Perception Towards Digital Security in the Banking Sector in Kerala. International Journal of Trend in Scientific Research and Development.

[4]. Dr. Shrikesh Poojari & Dr. P. Sanoj Kumar. (2025). A Study on Digital Banking and Its Impact on Customer Satisfaction in India. IJFMR.

[5]. Afzal, M. et al. (2024). Cyberfraud, usage intention, and cybersecurity awareness among e-banking users in India. Journal of Financial Services Marketing.

[6]. Government of India. (2025). Lok Sabha data on UPI frauds.

[7]. National Payments Corporation of India (NPCI). UPI Transaction Reports (2024-25).