कैशलेस लेनदेन प्रणाली और उपभोक्ता व्यवहार का प्रभाव

सुनील कुमार , शोधार्थी
कुमाऊ विश्वविद्यालय , नैनीताल

सार

डिजिटल तकनीकों के माध्यम से भुगतान करने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। मौद्रिक लेनदेन के प्रेषक और प्राप्तकर्ता दोनों पैसे भेजने और प्राप्त करने के लिए डिजिटल भुगतान तंत्र का उपयोग करते हैं। इसे कभी–कभी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान भी कहा जाता है। हार्ड कैश में किया गया भुगतान डिजिटल मुद्रा में किए गए भुगतान पर लागू नहीं होता है। इंटरनेट वह स्थान है जहां प्रत्येक डिजिटल भुगतान लेनदेन पूरा होता है। भुगतान करना एक सीधी और त्वरित प्रक्रिया है। यह शब्द लेनदेन से पहले नकद भुगतान या खाते से नकद निकासी को संदर्भित करता है। विभिन्न खुदरा प्रतिष्ठानों पर अपनी खरीदारी के भुगतान के लिए इस मुद्रा का उपयोग करें। आवश्यक सामान के लिए ग्राहक से पैसे मिलने के तुरंत बाद दुकान का मालिक लेन–देन जमा करने के लिए बैंक जाता है। इस प्रक्रिया के दौरान, खरीदार और स्टोर दोनों को अपना कुछ समय निवेश करना आवश्यक है। दूसरी ओर, जब कोई ग्राहक डिजिटल तरीकों का उपयोग करके भुगतान करता है, तो पैसा सीधे उनके खाते से उनके खाते में भेज दिया जाता है। इस तथ्य के कारण कि यह एक स्वचालित प्रक्रिया है, न तो इन विशिष्ट ग्राहकों और न ही व्यापारियों को व्यक्तिगत रूप से बैंक जाने की आवश्यकता है। बाजार विश्लेषण के निष्कर्षों के अनुसार, विमुद्रीकरण की अवधि के दौरान होने वाले डिजिटल लेनदेन की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। इसके बावजूद, कुछ चुनौतियाँ हैं जिन पर विजय पाने की आवश्यकता है, जैसे सुविधा–आधारित लेनदेन विकल्पों की कमी, लेनदेन विशेषज्ञता की कमी और लेनदेन विकल्प की कमी। आंतरिक मुद्दों में से एक जो डिजिटल लेनदेन में बाधा बन सकता है, वह अन्य बातों के अलावा बाधाओं की उपस्थिति है। इस तथ्य के बावजूद कि ग्रामीण क्षेत्रों में समाजशास्त्रीय रुझान डिजिटल भुगतान को अपनाने के लिए काफी अनुकूल हैं, इस क्रांतिकारी विकास के सफल कार्यान्वयन के रास्ते में अभी भी कई बाधाएं हैं। ऊपर प्रस्तुत जानकारी के आधार पर, शोध अध्ययन उपभोक्ता व्यवहार में हुए परिवर्तनों की पहचान करने का प्रयास करेगा। यह उन चरों की जांच करेगा जिन्होंने नकद भुगतान करने के तरीकों में बदलाव के साथ–साथ उनके आसपास समझ और विश्वास के स्तर में योगदान दिया, और यह उन बाधाओं की भी जांच करेगा जो नकदी रहित लेनदेन के उपयोग में शामिल हैं।

मुख्य शब्द *कैशलेस, उपभोक्ता, लेनदेन, प्रणाली*

परिचय

वर्तमान समय नवाचारों से सम्बन्धित है। विश्व में सभी देश नई–नई तकनीक को अपनाकर अपने देश के विकास के स्तर को बढ़ाना चाहते हैं। वर्तमान में विश्व स्तर पर नकदी रहित लेन देन का रूझान बढ़ रहा है। अधिकतर लेन देन डिजिटल माध्यमों के द्वारा किया जाने लगा है। अर्थात जब किसी अर्थव्यवस्था में नकदी का प्रवाह ना के बराबर हो जाए तथा सभी लेनदेन डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड, तत्काल भुगतान सेवा, राष्ट्रीय इलेक्ट्रोनिक फंड्स ट्रांसफर और रीयल टाइम ग्रास सेटलमेंट जैसे इलेक्ट्रोनिक चौनलों एवं एकीकृत भुगतान इंटरफेस जैसे भुगतान माध्यमों से होने लगे तो यह स्थिति नकदी रहित अर्थव्यवस्था की होती है।

नकदी रहित अर्थव्यवस्था में डिजिटल मीडिया का उपयोग

नकद रहित लेन देन का सबसे महत्वपूर्ण लाभ यह है कि इससे सभी लेनदेन पर नजर रहेगी, जिससे वित्तीय लेनदेन में पारदर्शिता आएगी, कालाधन कम होगा, भ्रष्ट्राचार में कमी आएगी, आतंकी संगठन व राष्ट्र विरोधी गतिविधियों में कमी आएगी, राजस्व बढ़ेगा, सार्वजनिक व्यय में बढ़ोतरी होगी जिससे भारत का विकास होगा। इस प्रकार नकदी रहित अर्थव्यवस्था के लाभ और नवीन टेक्नोलॉजी से हो रही प्रगति को देखते हुए भारत भी तेजी से नकदी रहित अर्थव्यवस्था के लक्ष्य की ओर अग्रसर हो रहा है। कैशलेस अर्थव्यवस्था एक मौद्रिक तंत्र है जिसम भौतिक मुद्रा के बजाय वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और भुगतान के लिए डिजिटल मीडिया का उपयोग किया जाता है।

शब्द कैशलेस इकोनॉमी एक वित्तीय प्रणाली को संदर्भित करता है जिसमें इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विधियां जैसे डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, ई–वॉलेट, इलेक्ट्रॉनिक चेक और खातों के बीच सीधे वायर ट्रांसफर भौतिक नकदी के बजाय मानक हैं। भारत सरकार का दावा है कि मुद्रा की आवश्यकता को ख़त्म करने से आर्थिक विकास बढ़ेगा, चोरी की संभावना कम होगी और लोगों के लिए पैसे संभालना सुरक्षित हो जाएगा। सिक्कों से संबंधित भ्रष्टाचार को कम करने के अलावा, कैशलेस खरीदारी से देश में आने वाले विदेशी खरीदारों की संख्या में भी वृद्धि हो सकती है। इस लेख में, हम भारत में कैशलेस लेनदेन के विचार और अभ्यास की जांच करते हैं। आम लोगों के लिए कैशलेस अर्थव्यवस्था के फायदे और नुकसान का भी गहराई से विश्लेषण किया गया है।

उपभोक्ता शिक्षा और कैशलेस लेनदेन

डिजिटल इंडिया के सपने अभी भी दूर की कौड़ी हैं! वर्तमान स्थिति को देखते हुए, डिजिटल रूप से साक्षर भारत का सपना पहली दुनिया की समस्याओं में से एक जैसा प्रतीत होता है। मुद्रा नोटों को विमुद्रीकृत करने की तुलना में सदियों पुराने मानदंडों और व्यवहार पैटर्न को बदलने में बहुत अधिक प्रयास करना पड़ेगा। करों से बचने और सुविधा के साधारण कारण से, भारतीयों को नकदी में खर्च करने और बचत करने की आदत है।

इसके अलावा, डिजिटल साक्षरता को एक तरफ रखते हुए, भारत का साक्षरता स्तर गंभीर सुधारों की मांग करता है, लगभग एक तिहाई आबादी अभी भी निरक्षर है, हस्ताक्षर करने में भी असमर्थ है, जो एक बड़ी चुनौती है। इसलिए, वही वर्ग स्मार्ट फोन, मोबाइल वॉलेट और ऑनलाइन पोर्टल सहित डिजिटल भारत के लिए आवश्यक सेवाओं तक पहुंच का आनंद नहीं ले सकता है।

इसके अलावा, जब हम इस पर चर्चा कर रहे हैं, आइए भारत के कैशलेस अर्थव्यवस्था में परिवर्तन को रोकने वाली सबसे बुनियादी चुनौतियों में से एक पर चर्चा करें बैंकों तक पहुंच! 2015 में प्राइसवाटरहाउसकूपर्स द्वारा जारी रिपोर्ट के अनुसार, 233 मिलियन भारतीय बिना बैंक वाले थे। वह तो बस शुरुआत है. इसके अलावा, बैंक रहित वर्ग के पास फिर से क्रेडिट या डेबिट कार्ड तक पहुंच नहीं है, यह वर्ग अपनी चुनौतियों से गुजर रहा है। प्रचलन में 697 मिलियन डेबिट कार्ड होने के बावजूद भी उनका उपयोग कम है। इसके अलावा, प्वाइंट ऑफ सेल टर्मिनल केवल 1.46 मिलियन होने के कारण, डेबिट कार्ड की उपयोगिता की इतनी ही उम्मीद की जा सकती है।

अधिकांश भारतीय अभी भी असंगठित क्षेत्र में कार्यरत हैं। कुछ उद्योग अनुमानों के अनुसार, लगभग 90 प्रतिशत कार्यबल संगठित क्षेत्र में कार्यरत है, इसलिए डिफॉल्ट रूप से नकद–आधारित लेनदेन का विकल्प चुनना पड़ता है। हालांकि अचानक नोटबंदी की घोषणा के कारण इस वर्ग पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा, लेकिन सरकार ने अभी तक इस क्षेत्र को व्यवस्थित करने की दिशा में संस्थागत और व्यवस्थित कदम नहीं उठाए हैं।

भारत में वर्तमान में नेटवर्क अवसंरचना भी एक बाधा बनी हुई है। विश्व आर्थिक मंच द्वारा जारी नेटवर्क रेडीनेस इंडेक्स 2016 में भारत 91वें स्थान पर है। जबकि शहरी शहरों में अभी भी अपेक्षाकृत विकसित नेटवर्किंग बुनियादी ढांचा है, ग्रामीण भारत में स्थिति और भी खराब है। वर्तमान में, घरों में इंटरनेट की पहुंच 15 प्रतिशत से कम है। नकदी रहित लेन–देन के लिए विमुद्रीकरण केवल एक क्षणिक कदम हो सकता है, उचित बुनियादी ढांचे के अभाव के कारण लोग नकद लेन–देन की अपनी पिछली आदत में वापस आ रहे हैं।

अध्ययन का उद्देश्य

1. नगदरहित भुगतान करते समय उपभोक्ताओं के भरोसे तथा विश्वास का आकलन करना।
2. नकद रहित भुगतान का उपयोग करते समय उपभोक्ताओं को होने वाली समस्याओं का विश्लेषण करना ।

अनुसंधान पद्धति

अनुसंधान पद्धति यह समझाने का एक तरीका है कि एक शोधकर्ता अपने शोध को कैसे पूरा करना चाहता है। यह एक शोध समस्या को हल करने के लिए एक तार्किक, व्यवस्थित योजना है। एक कार्यप्रणाली विश्वसनीय, वैध परिणाम सुनिश्चित करने के लिए अनुसंधान के लिए एक शोधकर्ता के दृष्टिकोण का विवरण देती है जो उनके लक्ष्यों और उद्देश्यों को संबोधित करते हैं। इसमें शामिल है कि वे कौन सा डेटा एकत्र करने जा रहे हैं और कहां से, साथ ही साथ इसे कैसे एकत्र और विश्लेषण किया जा रहा है।

एक शोध पद्धति अनुसंधान को वैधता प्रदान करती है और वैज्ञानिक रूप स ठोस निष्कर्ष प्रदान करती है। यह एक विस्तृत योजना भी प्रदान करता है जो प्रक्रिया को सुचारू, प्रभावी और प्रबंधनीय बनाने के लिए शोधकर्ताओं को ट्रैक पर रखने में मदद करता है। एक शोधकर्ता की कार्यप्रणाली पाठक को निष्कर्ष तक पहुंचने के लिए उपयोग किए जाने वाले दृष्टिकोण और विधियों को समझने की अनुमति देती है।

1. एक अच्छी शोध पद्धति होने से निम्नलिखित लाभ मिलते हैं
2. अन्य शोधकर्ता जो शोध को दोहराना चाहते हैं, उनके पास ऐसा करने के लिए पर्याप्त जानकारी है।

3. आलोचना प्राप्त करने वाले शोधकर्ता कार्यप्रणाली का उल्लेख कर सकते हैं और अपने दृष्टिकोण की व्याख्या कर सकते हैं।
4. यह शोधकर्ताओं को उनके पूरे शोध में पालन करने के लिए एक विशिष्ट योजना प्रदान करने में मदद कर सकता है।
5. कार्यप्रणाली डिजाइन प्रक्रिया शोधकर्ताओं को उद्देश्यों के लिए सही तरीकों का चयन करने में मदद करती है।
6. यह शोधकर्ताओं को यह दस्तावेज़ करने की अनुमति देता है कि वे शुरू से ही अनुसंधान के साथ क्या हासिल करना चाहते हैं।

भारत में डिजिटल भुगतान का विकास

ग्राहकों के लिए ऑनलाइन लेनदेन को आसान, सुरक्षित, सुलभ और अधिक व्यक्तिगत बनाने के लिए उभरती प्रौद्योगिकियों की मदद से भारत की वित्तीय प्रणाली लगातार विकसित हो रही है। यह अधिक चुस्त और कुशल भी होता जा रहा है।

भुगतान प्रणाली के विकास और आधुनिकीकरण के परिणामस्वरूप पारदर्शिता और जवाबदेही आई है, लेनदेन लागत कम हुई है और अनौपचारिक अर्थव्यवस्था का आकार कम हुआ है। इसके अलावा, इसने समग्र भ्रष्टाचार को कम किया है और विशेष रूप से भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में आर्थिक विकास को बढ़ावा दिया है।

भारत में वित्तीय क्षेत्र में पिछले तीन दशकों के दौरान महत्वपूर्ण सुधार हुए हैं। वित्तीय सेवाओं का परिवर्तन 1990 के दशक के दौरान विनियमन, प्रतिस्पर्धा और अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने पर जोर देने के साथ शुरू हुआ।

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने 1998 में भारत में भुगतान प्रणालियों पर मोनोग्राफ के साथ अपने उद्देश्य निर्धारित किए और देश की भुगतान प्रणालियों के समेकन, विकास और एकीकरण के लिए एक रोडमैप प्रदान किया (2001–04 के लिए भुगतान प्रणाली विज़न दस्तावेज़)।

इसके अलावा, देश में सुरक्षित, विश्वसनीय, कुशल, सुलभ और अधिकृत भुगतान और निपटान प्रणाली सुनिश्चित करने के उद्देश्य से 2007 में भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम लागू किया गया था। विभिन्न विज़न अवधियों के दौरान भुगतान प्रणाली में सकारात्मक अनुभव प्राप्त करते हुए, आरबीआई ने नवीन उत्पादो सहित एक संरचित आधुनिक भुगतान और निपटान प्रणाली के लाभों को सुनिश्चित करने के लिए एक रोडमैप प्रदान किया, ताकि वर्तमान में सेवा प्राप्त लक्ष्य समूहों से आगे तक पहुंचा जा सके जिससे अधिक वित्तीय समावेशन की सुविधा मिल सके (विज़न दस्तावेज़ 2012). 2015 में, भारत सरकार ने भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान अर्थव्यवस्था में बदलने के उद्देश्य से श्डिजिटल इंडियाश नामक एक प्रमुख कार्यक्रम शुरू किया।

फेसलेस, पेपरलेस, कैशलेस डिजिटल इंडिया की भूमिका का एक हिस्सा है। 2015–2018 की अवधि के दौरान विकास के सकारात्मक परिणामों में नई और अभिनव प्रणालियों की शुरूआत, कागज से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान मोड में विशिष्ट बदलाव, लेनदेन कारोबार में उल्लेखनीय वृद्धि, ग्राहक केंद्रित पहल, अंतरराष्ट्रीय मान्यता आदि

शामिल हैं। अन्य सरकारी उपाय जिन्होंने बढ़ावा दिया है डिजिटल उपयोग में 2016 मे उच्च मूल्य वाले मुद्रा नोटों का विमुद्रीकरण और 2017 में वस्तु एवं सेवा कर कानून का अधिनियमन शामिल है।

कैश–लेस या लेस–कैश अर्थव्यवस्था

नकदी रहित यानी कैश–लेस लेनदेन को बढ़ावा देने के लिये केंद्र सरकार ने बजट में यह ऐलान किया है कि 50 करोड़ रुपए से अधिक का सालाना कारोबार करने वाले कारोबारी कम लागत वाले डिजिटल तरीके के भुगतान की पेशकश कर सकते हैं और इसके लिये उन पर या उनके ग्राहकों पर कोई शुल्क या मर्चेंट डिस्काउंट नहीं लगाया जाएगा।

नकद व्यावसायिक भुगतान करने की परिपाटी को हतोत्साहित करने के लिये एक वर्ष में एक बैंक खाते से एक करोड़ रुपए से अधिक की नकद निकासी के मामले में स्रोत पर दो प्रतिशत ज्वै लगाने का प्रस्ताव वित्त मंत्री ने बजट में किया है। लोगों द्वारा भुगतान के डिजिटल तरीकों को अपनाने की वज़ह से इन पर आने वाले खर्च को भारतीय रिज़र्व बैंक तथा अन्य बैंक उस बचत से वहन करेंगे जो उनको कम नकदी संभालने के कारण होगी।

भारत डिजिटल भुगतान लेस–कैश अर्थव्यवस्था के लिये एक परिवर्तन के दौर से गुज़र रहा है। यह देखते हुए कि हमारी जनसंख्या का कुछ प्रतिशत हिस्सा ही कर का भुगतान करता है, इसलिये यदि बैंकिग और कर प्रणाली अधिक–से–अधिक डिजिटल भुगतान के माध्यम से भुगतान प्राप्त करती हैं तो इससे देश की अर्थव्यवस्था में बेहतरी आएगी।

इसके अलावा सार्वजनिक जीवन और शासन में भ्रष्टाचार का एक प्रमुख कारण नकदी में लेनदेन होना भी है। इसलिये एक लेस–कैश समाज की तरफ बढ़ते हुए इससे भ्रष्टाचार को दूर करने में मदद मिलेगी और नकदी के प्रयोग पर रोक लगेगी। इसके अलावा नकदी का मुद्रण और इसका वितरण भी बेहद खर्चीला है।

उपभोक्ताओं को भी लेस–कैश के कई लाभ हैं। एक रुपए से लेकर किसी भी राशि के लिये अब बिना नकदी के डिजिटल भुगतान किया जा सकता है।

डिजिटल लेनदेन कभी भी किया जा सकता है। इसके अलावा सरकार ने देश में डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिये कई उपायों की घोषणा की है जिससे यह एक ही प्रकार की सर्विस के लिये नकद लेनदेन के मुकाबले ज्यादा सस्ता होगा।

तालिका 1 भारत में खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (नवंबर 2016–अप्रैल 2017)

भुगतान प्रणाली	**प्रति वर्ष प्रतिशत**
डेबिट कार्ड	21
क्रेडिट कार्ड	26
ईएफटी / एनईएफटी	28

ईसीएस	15
प्रीपेड भुगतान यंत्र	6
मोबाइल बैंकिंग	4

कैशलेस लेनदेन प्रणाली और उपभोक्ता व्यवहार पर इसका प्रभाव

ऑस्ट्रेलिया सबसे पहले प्लास्टिक नोट विकसित करने वाला देश था, जिसका जीवनकाल लंबा होता है लेकिन युद्ध के बाद आगे उपयोग के लिए इन्हें पुनर्चक्रित किया जाता है। प्लास्टिक के नोट नकल के लिए भी सरकार की सुरक्षा करते हैं क्योंकि कागज के नोट की नकल आसानी से हो जाती है, लेकिन प्लास्टिक के नोट की नकल नहीं की जा सकती। प्लास्टिक नोट कागज के समान ही होते हैं, लेकिन अंतर केवल इतना है कि वे प्लास्टिक से बने होते हैं और अधिक सुरक्षित होते हैं लेकिन यात्रा और खरीदारी में लोग भारी नकदी ले जाते थे जो बहुत असुरक्षित थी और इससे अपराध दर भी बढ़ रही थी। फिर भारी नकदी ले जाने की समस्या को हल करने के लिए दुनिया में कार्ड पेश किए गए। कार्ड को प्लास्टिक मनी के नाम से जाना जाता है।

बड़ी राशि के भुगतान के माध्यम में प्लास्टिक मनी (कार्ड) का उपयोग बढ़ गया है और समय–समय पर विभिन्न प्रकार की प्लास्टिक मनी पेश की गई है, जिसने कैशलेस लेनदेन प्रणाली की विशेषताओं को बढ़ाया है जैसे कि हम इसे कहीं भी उपयोग कर सकते हैं। दुनिया आदि। अब दुनिया वैश्वीकृत हो रही है इसलिए हर कार्ड वीज़ा की शक्ति के साथ हर जगह स्वीकार किया जाता है जो विभिन्न देशों को जोड़ता है।

कैशलेस अर्थव्यवस्था के लिए सरकारी प्रयास

भारत सरकार ने नकदी रहित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए समय–समय पर कई पहल की है। सरकार द्वारा वित्तीय समावेशनों के लिए जनधन खातों को खोलना, आधार को कानूनी मान्यता देना, प्रत्यक्ष लाभ हस्तान्तरण का क्रियान्वयन, रूपे कार्ड जारी करना और अघोषित धन के लिए स्वैच्छिक प्रकटीकरण योजना के रूप में कई प्रयास किए हैं। इसके अलावा 1000 व 2000 रूपये की नोटबंदी इस दिशा में एक बड़ा कदम है। नोटबदी के कारण डिजिटल भुगतानों में काफी तेजी आयी है।

1. 3 लाख रूपये से अधिक का भुगतान नकद में नहीं किया जायेगा ।
2. सरकार ने विभिन्न छूटों के जरिये नकदी रहित भुगतान को बढ़ावा देने का प्रयास किया है जैसे कि पेट्रोल व डीजल की खरीद पर डिजिटल भुगतान करने पर उपभोक्ताओं को 0.75 बिक्री मूल्य के प्रतिशत की दर से छूट दी जाती है।
3. ग्रामीण इलाकों में डिजिटल भुगतान के ढाँचे के विस्तार करने के लिए केन्द्र नाबार्ड के जरिये 10 हजार से कम आबादी वाले एक लाख गाँवों में प्रत्येक में दो च्ै लगाकर बैंकों को वित्तीय सहायता दे रहा ह।

4. डिजिटल माध्यमों से भुगतान करने पर रेलवे अपने उपनगरीय रेल नेटवर्क के जरिये मासिक या सीजनल टिकट के लिए ग्राहकों को 0.5 प्रतिशत तक की छूट प्रदान करती है।

5. सरकार क्रेडिट व डेबिट कार्ड, चार्ज कार्ड या अन्य पेमेंट कार्ड के जरिये भुगतान करने पर सेवा कर में छूट दे रही ह। सरकार ने नकदी रहित भुगतान के इको सिस्टम में विस्तार के लिए 10 लाख नए चै टर्मिनल जोड़ने की योजना बनायी है।

ग्रामीण क्षेत्रों में नकद रहित लेन–देन

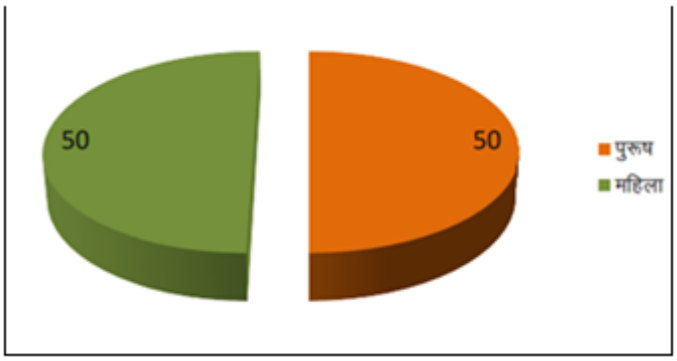
कैशलेस लेनदेन आधुनिक आर्थिक क्षेत्र का सहारा है, जहां अभिनेताओं को दृश्य की योग्यता को प्रदर्शित करने आर प्रदर्शित करने के लिए उच्च सुरक्षा प्रो–तकनीक तरीकों और उपकरणों की सुविधा प्रदान की जा रही है, जिससे उनके बीच नकद विनिमय और फंड हस्तांतरण के वस्तु विनिमय का संचालन किया जा रहा है। कैशलेस लेनदेन ने निश्चित रूप से डिजिटल संचार और कनेक्शन का एक संपूर्ण अनकूलनीय और अति–आधुनिक परिदृश्य पेश किया है, जिससे कठिन और समय लेने वाला काम एक सुखद खेल बन गया है।

इंटरनेट तकनीक और कैशलेस लेनदेन में दैनिक नवाचार अध्ययन के इस क्षेत्र को और अधिक व्यवहार्य और वित्तीय प्रतिमान बदलाव और विपणन के क्षेत्र में बना रहे ह। कैशलेस लेनदेन करने के लिए उपयोगकर्ता को पूरी तरह से साक्षर और तर्कसंगत होना आवश्यक है, जो भारत की ग्रामीण जनसांख्यिकी में एक प्रमुख चिंता का विषय है, जिसमें कैशलेस लेनदेन के प्रति बुनियादी जानकारी, शिक्षा और जागरूकता का अभाव है। मुख्य उद्देश्यों पर मिनिस्टेप सॉफ्टवेयर की मदद से काम किया गया, जहां कैशलेस लेनदेन की कठिनाइयों और उपयोगकर्ताओं की क्षमता को आइटम–प्रतिक्रिया सिद्धांत के माध्यम से मैप किया गया और भारतीय बाजार में वित्तीय प्रतिमान बदलाव के संदर्भ में निष्कर्ष निकाले गए।

डेटा विश्लेषण

तालिका 2 लिंग के आधार पर न्यादर्श का चयन

क्र० सं०	लिंग	आवृत्ति	प्रतिशत
1	पुरुष	250	50
2	महिला	250	50
कुल योग		500	100

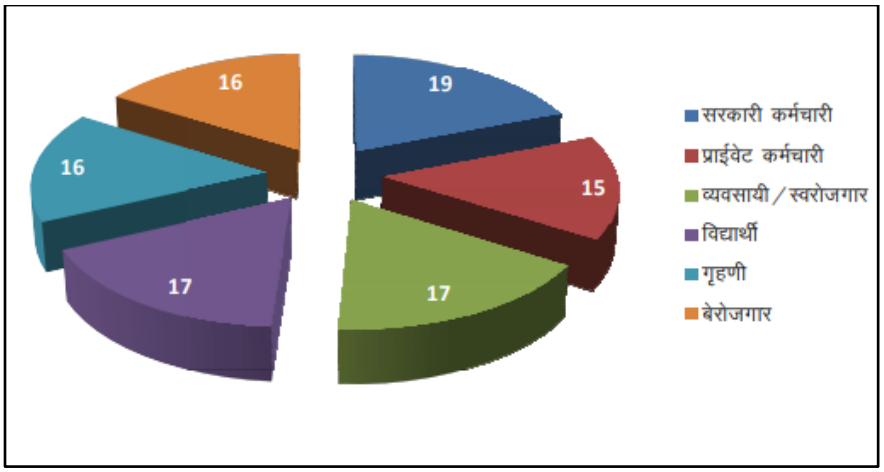


चित्र 1 लिंग के आधार पर न्यादर्श का चयन

निष्पक्ष विश्लेषण के लिए समान रूप से विभिन्न आयु वर्ग तथा व्यवसायों से संबंधित उत्तदाताओं का चयन किया जायेगा । अध्ययन हेतु 500 उपभोक्ताओं को न्यादर्श के रूप में चयन किया जायेगा जिसमें 19 प्रतिशत सरकारी कर्मचारी, 15 प्रतिशत प्राईवेट कर्मचारी, 17 प्रतिशत व्यवसायी व स्वरोजगार, 17 प्रतिशत विद्यार्थी, 16 प्रतिशत गृहणी तथा 16 प्रतिशत बेरोजगार व्यक्तियों को चयनित किया जायेगा ।

तालिका 3 विभिन्न व्यवसायों के आधार पर उपभोक्ताओं का चयन

क्र० सं०	**व्यवसाय**	**प्रतिशत**	**उपभोक्ताओं का चयन**
1	सरकारी कर्मचारी	19	95
2	प्राईवेट कर्मचारी	15	75
3	व्यवसायी / स्वरोजगार	17	85
4	विद्यार्थी	17	85
5	गृहणी	16	80
6	बेरोजगार	16	80
कुल योग		100	500



चित्र 2. विभिन्न व्यवसायों के आधार पर उपभोक्ताओं का चयन

तालिका 4 उपभोक्ताओं के लिंग के आधार पर कैशलेस लेनदेन प्रणाली के विभिन्न कारकों का एनोवा

		वर्गों का योग	डीएफ	वर्ग मतलब	एफ	एनोवा
उपभोक्ताओं के समूहों की सुरक्षा लिंग	बीच	3.029	1	3.029	3.5	.060
	समूहों के भीतर	424.175	498	.852		
	कुल	427.204	499			
भय संबंधी मुद्दा लिंग का	समूहों के बीच	1.308	1	1.308	1.239	.266
उपभोक्ताओं	समूहों के भीतर	525.761	498	1.056		
	कुल	527.069	499			
नकदी धारण के उद्देश्य लिंग का	समूहों के बीच	.273	1	.273	.388	.534
उपभोक्ताओं	समूहों के भीतर	350.011	498	.703		
	कुल	350.283	499			

वन–वे एनोवा परिणाम स्वतंत्रता की डिग्री–5 सारणीबद्ध मूल्य–3.86 कैशलेस लेनदेन प्रणाली के पक्ष में प्रेरणा के विभिन्न कारक उपभोक्ताओं की लिंग श्रेणियों में महत्वपूर्ण रूप से भिन्न नहीं हैं। अनुमानरू हम तालिका से देखते हैं कि कैशलेस लेनदेन के विभिन्न कारकों जैसे सुरक्षा, डर से संबंधित मुद्दे, नकदी रखने का मकसद, सुविधा, लेनदेन लागत, उपयोगिता उद्देश्यों के एफ का परिकलित मूल्य एफ के सारणीबद्ध मूल्य से कम है। यानी 3.86 पर (v1=5 और v2=498) स्वतंत्रता की डिग्री और 0.05 महत्व का स्तर। इसलिए, शून्य परिकल्पना (H0) को स्वीकार किया जाता है और इन कारकों के लिए, यह निष्कर्ष निकाला जाता है कि कैशलेस लेनदेन प्रणाली के पक्ष में प्रेरणा के कारक उपभोक्ताओं के लिंग के आधार पर महत्वपूर्ण रूप से भिन्न नहीं हैं। हालाँकि, यह देखा गया है कि कैशलेस लेनदेन जागरूकता के विभिन्न कारकों के F का परिकलित मूल्य F के सारणीबद्ध मूल्य से अधिक है यानी (v1=5 और v2=498) स्वतंत्रता की डिग्री और 0.05 महत्व के स्तर पर। इसलिए शून्य परिकल्पना H0 को खारिज कर दिया गया है और इन कारकों के लिए यह निष्कर्ष निकाला गया है कि कैशलेस लेनदेन प्रणाली के पक्ष में प्रेरणा के कारक उपभोक्ताओं के लिंग के अनुसार काफी भिन्न हैं। .060 के महत्वपूर्ण मूल्य के साथ उपभोक्ताओं का लिंग सुरक्षा कारक के साथ महत्वपूर्ण नहीं है, यह दर्शाता है कि पुरुष प्रधान समाज की महिलाएं कैशलेस लेनदेन प्रणाली की सुरक्षा के साथ सुरक्षित महसूस नहीं करती हैं।

निष्कर्ष

डिजिटल इंडिया के सपने अभी भी दूर की कौड़ी हैं! वर्तमान स्थिति को देखते हुए, डिजिटल रूप से साक्षर भारत का सपना पहली दुनिया की समस्याओं में से एक जैसा प्रतीत होता है। मुद्रा नोटों को विमुद्रीकृत करने की तुलना में सदियों पुराने मानदंडों और व्यवहार पैटर्न को बदलने में बहुत अधिक प्रयास करना पड़ेगा। करों से बचने और सुविधा के साधारण कारण से, भारतीयों को नकदी में खर्च करने और बचत करने की आदत है। इसके अलावा, डिजिटल साक्षरता को एक तरफ रखते हुए, भारत का साक्षरता स्तर गंभीर सुधारों की मांग करता है, लगभग एक तिहाई आबादी अभी भी निरक्षर है, हस्ताक्षर करने में भी असमर्थ है, जो एक बड़ी चुनौती है। इसलिए, वही वर्ग स्मार्ट फोन, मोबाइल वॉलेट और ऑनलाइन पोर्टल सहित डिजिटल भारत के लिए आवश्यक सेवाओं तक पहुंच का आनंद नहीं ले सकता है। बाजार विश्लेषण के निष्कर्षों के अनुसार, विमुद्रीकरण की अवधि के दौरान होने वाले डिजिटल लेनदेन की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। इसके बावजूद, कुछ चुनौतियाँ हैं जिन पर विजय पाने की आवश्यकता है, जैसे सुविधा–आधारित लेनदेन विकल्पों की कमी, लेनदेन विशेषज्ञता की कमी और लेनदेन विकल्प की कमी। आंतरिक मुद्दों में से एक जो डिजिटल लेनदेन में बाधा बन सकता है, वह अन्य बातों के अलावा बाधाओं की उपस्थिति है। इस तथ्य के बावजूद कि ग्रामीण क्षेत्रों में समाजशास्त्रीय रुझान डिजिटल भुगतान को अपनाने के लिए काफी अनुकूल हैं, इस क्रांतिकारी विकास के सफल कार्यान्वयन के रास्ते में अभी भी कई बाधाएं हैं।

सन्दर्भ ग्रन्थ सुचि

[1] व्यवहारिक अर्थशास्त्र, मोबाइल मनी और प्रेषण। (2013, 5 अक्टूबर)। वित्तीय पहुंच पहल, पी. 22.

[2] बेम्थल, मैथ्यू जे., एट अल। (2005)। जीवन शैली सुविधाप्रदाता के रूप में क्रेडिट कार्ड। उपभोक्ता अनुसंधान जर्नल. 32, पृ. एल 30–145.

[3] बेनिटो अरुणाडा (2005), प्लास्टिक मनी का मूल्य विनियमनरू स्पेनिश नियमों का एक महत्वपूर्ण मूल्यांकन, यूरोपीय व्यापार संगठन कानून समीक्षा, 2005, 6(4), पीपी संख्या 625–650।

[4] बर्नार्डो बातिज़.लाज़ो (बैंगोर विश्वविद्यालय), थॉमस हाई (विस्कॉन्सिन विश्वविद्यालय, मिल्वौकी; द हाई ग्रुप), और डेविड स्टर्न्स (सिएटल पैसिफिक यूनिवर्सिटी) हाउ द फ्यूचर शेप्ड द पास्टरू द केस ऑफ द कैशलेस सोसाइटी

[5] भाला, आर. (1995). विकासशील और लेनदेन अर्थव्यवस्थाओं के लिए भुगतान प्रणाली कानून की ओर। विश्व बैंक, वाशिंगटन, डी.सी.

[6] बोंगियोर्नी, सारा, ग्रेटर बैटन रूज बिजनेस रिपोर्ट, 12/9/2003, वॉल्यूम। 22 अंक 7, पृष्ठ37–38.

[7] ब्रिमर, ए.एफ. (1971)। केंद्रीय बैंकिंग और आर्थिक विकासरू नवाचार का रिकॉर्ड। जर्नल ऑफ मनी, क्रेडिट और बैंकिंग 3 (4), 780–792।

[8] बर्ट, एरिन, किपलिंगर का व्यक्तिगत वित्त; वॉल्यूम. 55 अंक 10, पृ 28.

[9] बायर्स, आर ई, लेडरर, पी जे 2001, षरिटेल बैंक सर्विसेज स्ट्रैटेजीष, जर्नल ऑफ मैनेजमेंट इंफॉर्मेशन सिस्टम्स, खंड 18, संख्या 2

[10] कैब्रल, लुइस एम.बी. (2005)। कार्ड भुगतान प्रणालियों में बाज़ार की शक्ति और दक्षतारू रोशेट और टिरोले पर एक टिप्पणी। न्यूयॉर्क विश्वविद्यालय और सीईपीआर नवंबर।

[11] कैनर, जी.बी., और ए.डब्ल्यू. साइरनाक। (1986)। उपभोक्ता क्रेडिट कार्ड उपयोग पैटर्न के निर्धारक। जर्नल ऑफलीलाइल बैंकिंग, 8 (एल–2), पीपी. 9–18।

[12] कैरन, केनेथ ए. और माइकल ई. स्टेटन। (2002)। प्लास्टिक विकल्परू बैंक कार्डों का उपभोक्ता उपयोग बनाम मालिकाना क्रेडिट कार्ड। जर्नल ऑफ इकोनॉमिक एंड फाइनेंस, 26(2)।

[13] कास्की, जॉन पी., और गॉर्डन एच. सेलन जूनियर (1994)। क्या डेबिट कार्ड क्रांति अंततः आ गई है? आर्थिक समीक्षा, पृ. 79–95.

[14] चक्रवर्ती, सुजीत. (2003)। क्रेडिट कार्ड नेटवर्क का सिद्धांत – साहित्य का एक सर्वेक्षण। नेटवर्क अर्थशास्त्र की समीक्षा, 2 (2), जून।

[15] चान, रिकी यी–क्वांग। (1997)। सक्रिय और निष्क्रिय क्रेडिट कार्डधारक के बीच जनसांख्यिकीय और व्यवहारिक अंतररू हांगकांग का मामला। जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग 15(4), पीपी 117–125।

[16] चांग 3रा. (2006)। नवप्रवर्तन का प्रसार. न्यूयॉर्करू द फ्री प्रेस।

[17] चार्ल्स स्प्रेंजर और जोआना स्टैविंस, क्रेडिट कार्ड ऋण और भुगतान उपयोग, संघीय रिजर्व बैंक, मई 2008।

[18] चेबाट। .जे.सी., एट अल. (1988)। क्रेडिट कार्ड के प्रति दृष्टिकोण और उपयोग की एक क्रॉस–सांस्कृतिक तुलना। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग, 6 (4), पीपी 42–54।

[19] कोलिन्स डी., और. जे. (2010). वित्तीय क्षमता और गरीब; क्या हम निशान चूक रहे हैं? एफएसडी इंसिहगेट, 4.

[20] सम्मेलन. (2013)। धन, प्रौद्योगिकी और वित्त समावेशन संस्थान। आईएमटीएफआई सम्मेलन (पीपी. 3–4)। न्यूयॉर्करू उर्विन/स्कूल ऑफ सोशल साइंस।

[21] डी., ओ. (2009)। आईसीटी के आर्थिक प्रभाव –यूरोस्टेट पेरिस के लिए सीखे गए पाठ और नई चुनौतियाँ पेपररू मापन के लिए ज्ञान अर्थव्यवस्था की चुनौतियाँश। ज़ोकोटो, ई.एम. (2013, मार्च 12–13)। विभिन्न स्टेशनों पर ट्रेनें। घानैन–केन्याई मनी डिस्कोर्स। 19 दिसंबर 2013 को आईएमटीएफआई/यूसीआई से लिया गया। धन, प्रौद्योगिकी और वित्त समावेशन संस्थान

[22] डंगवाल आरसी, कैलाश सकलानी और स्वाति आनंद (2010), ई–बैंकिंग, प्रोफेशनल बैंकर, जनवरी–2010, पीपी नंबर 26–33।

[23] दास, ए. और अग्रवाल, आर. (2018)। भारत में कैशलेस भुगतान प्रणाली– एक रोडमैप।

[24] डेव, आर. और थानावाला, एच. (2018)। आपके लिए प्रीपेड भुगतान उपकरणों के माध्यम से 3 प्रकार के कैशलेस लेनदेन विकल्प। ख्ऑनलाइन, द इकोनॉमिक टाइम्स।

[25] डेलनर, नेजडेट, और हर्बर्ट कैटज़ेंस्टीन। (1994)। कार्ड कब्ज़ा और अन्य भुगतान प्रणालियाँरू एशियाई और हिस्पैनिक उपभोक्ताओं के बीच उपयोग पैटर्न। जर्नल ऑफ़ बैंक मार्केटिंग, 12 (4), पृष्ठ 13–24।