ISSN - 2348-2397
UGC CARE LISTED JOURNAL
SPE
शोध सरिता
January-March, 2021
Vol. 8, Issue 29
Page Nos. 113-117
AN INTERNATIONAL BILINGUAL PEER REVIEWED REFEREED RESEARCH JOURNAL

कैशलेस लेन-देन के प्रति ग्राहक की धारणा का अध्ययन

डॉ0 रेखा जोशी*
सुनील कुमार**

शोध सारांश

भुगतान प्रणाली लंबे समय से विकसित हई है। वस्तु विनिमय प्रणाली से लेकर सिक्का आधारित मुद्रा तक और फिर एक ऐसी प्रणाली जिसमें भुगतान कागजी मुद्रा द्वारा किया जाता था। अब एक नई प्रणाली विकसित हो रही है जिसमें कागज आधारित भुगतानों को इलेक्ट्रॉनिक या डिजिटल भुगतानों द्वारा प्रतिस्थापित किया जा रहा है। इस डिजिटल युग में इलेक्ट्रॉनिक और संचार प्रौद्योगिकियों की प्रगति ने भुगतान के वैकल्पिक तरीकों का विकास किया है। भारत सरकार और आरबीआई लगातार डिजिटल माध्यमों जैसे नेट बैंकिंग, कार्ड से भुगतान, यूपीआई ऐप आदि का उपयोग करके कैशलेस लेन–देन पर जोर दे रहे हैं। भारत में कैशलेस लेन–देन में मजबूत बृद्धि देखने के बावजूद, लोग अभी भी कैशलेस सिस्टम को अपनाने से हिचकिचा रहे हैं। वर्तमान अध्ययन भुगतान के विभिन्न तरीकों की जांच करता है और ग्राहकों द्वारा अनुभव किए जाने वाले कैशलेस भुगतान के लाभों और चुनौतियों पर ध्यान केन्द्रित करता है।

Keywords : कैशलेस भुगतान, कैशलेस अर्थव्यवस्था, डिजिटल इंडिया, जागरूकता, धारणा।

1. प्रस्तावना

मुद्रा, विनिमय के माध्यम के रूप में एक मध्यस्थ साधन है जिसका उपयोग वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री, खरीद की सुविधा के लिए किया जाता है। वर्शों से, पैसे ने अपना रूप सिक्कों से कागजी मुद्रा में बदल दिया है और अब यह इलेक्ट्रॉनिक मुद्रा या प्लास्टिक कार्ड के रूप में है। प्लास्टिक कार्ड नवाचार ने बैंक द्वारा जारी किए गए कार्ड के मालिक होने से बैंकिंग सेवाओं के उपयोग को आसान बना दिया। हाल के वर्शों में, मौद्रिक विनिमय के कैशलेस तरीकों की ओर तीव्र झुकाव हुआ है। भारत सरकार और आरबीआई लगातार डिजिटल या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों जैसे नेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड आदि का उपयोग करके कैशलेस लेनदेन पर जोर दे रहे हैं। 8 नवम्बर 2016 को हुए विमुद्रीकरणए ने भारतीय उपभोक्ताओं के लिए नकद के विकल्प के रूप में डिजिटल भुगतान को अपनाने के लिए एक अनूठा मंच प्रस्तुत किया है।

भारतीय भुगतान और निपटान अधिनियम 2007 के अनुसार, डिजिटल भुगतान को इलेक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर के रूप में परिभाशित किया गया है। जब कोई व्यक्ति उस बैंक में रखे गए खाते को क्रेडिट या डेबिट करने के लिए प्राधिकरण या बैंक निर्देशों के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से धन का हस्तांतरण शुरू करता है, तो इसे डिजिटल भुगतान प्रणाली कहा जाता है। इसमें एटीएम, पेटीएम, मोबाइल वॉलेट, बिक्री बिंदु हस्तांतरण, इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट और क्रेडिट कार्ड शामिल हैं।

कैशलेस भुगतान प्रणाली एक ऐसी प्रणाली है जिसमें डिजिटल मोड के माध्यम से भौतिक नकदी के उपयोग के बिना वस्तुओं और सेवाओं का आदान–प्रदान किया जाता है। मूल रूप से, कैशलेस लेन–देन एक कैशलेस अर्थव्यवस्था की ओर ले जाता है, जो एक ऐसी आर्थिक स्थिति का वर्णन करता है जिसमें एक अर्थव्यवस्था के भीतर नकदी का प्रवाह न के बराबर होता है और सभी लेनदेन डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से होते हैं। इस डिजिटल युग में, मोबाइल उपकरणों की तेजी से बढ़ती पैठ और हाल ही में तकनीकी प्रगति के कारण एसएमएस भुगतान, मोबाइल एप्लीकेशन, सहित भुगतान के नए तरीकों का विकास हुआ है जैसे डिजिटल वॉलेट, क्युआर कोड स्कैनिंग।

1.1 कैशलेस लेन–देन की अवधारणा

कैशलेस अर्थव्यवस्था को एक ऐसी स्थिति के रूप में परिभाशित किया जा सकता है जिसमें एक अर्थव्यवस्था के भीतर नकदी का प्रवाह न के बराबर होता है और सभी लेनदेन इलेक्ट्रॉनिक चैनलों जैसे प्रत्यक्ष डेबिट, क्रेडिट कार्ड, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन और यूपीआई भुगतान प्रणाली जैसे तत्काल भुगतान

*असिस्टेन्ट प्रोफेसर – वाणिज्य, आईपीजीजी पीजी कॉलेज, हल्द्वानी
**शोध छात्र – वाणिज्य, आईपीजीजी पीजी कॉलेज, हल्द्वानी

माध्यम से होना चाहिए। भारत में सेवा (आईएमपीएस), राश्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर (एनईएफटी) और रीयल–टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस)। कैशलेस अर्थव्यवस्था में अधिकांश लेनदेन डिजिटल माध्यमों जैसे ई–बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, PoS (प्वाइंट ऑफ सेल) मशीन, डिजिटल वॉलेट आदि द्वारा किया जाएगा। कैशलेस अर्थव्यवस्था में तीसरे पक्ष के पास आपका पैसा होगा। जब भी जरूरत होगी वह आपको उस पैसे का लेनदेन करने की अनुमति देगा। अगर इसकी जरूरत नही है तो तीसरा पक्ष उस पैसे का इस्तेमाल कर सकता है। तृतीय पक्ष सरकारी या कोई अन्य सार्वजनिक या निजी क्षेत्र का बैंक हो सकता है।

1.2 कैशलेस भुगतान के तरीके :

1. चेक

चेक कैशलेस भुगतान के सबसे स्थापित तकनीकों में से एक है। इस तकनीक में, किसी व्यक्ति या व्यवसाय को निर्दिश्ट राशि के लिए एक चेक जारी किया जाता है और प्राप्तकर्ता के बैंक में जमा किया जाता है। ग्राहक के विवरण का सत्यापित करने के बाद बैंक चेक के खिलाफ भुगतान जारी करता है। यदि ग्राहक के खाते में पर्याप्त राशि नहीं है या हस्ताक्षर बेमेल है तो बैंक चेक को अनादरित कर सकता है। चेक भुगतान में इन कठिनाइयों से बचने के लिए लोग ऑनलाईन लेन–देन को अपना सकते है।

2. डिमांड ड्राफ्ट :

कैशलेस भुगतान के लिए डिमांड ड्राफ्ट एक अन्य पेपर आधारित तरीका है। इसका उपयोग ग्राहक के अनुरोध पर एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में भुगतान स्थानांतरित करने के लिए किया जाता है। यह अदाता के नाम पर ड्राफ्ट में उल्लिखित राशि के भुगतान की गारंटी देता है। चेक की तुलना में डिमांड ड्राफ्ट सुरक्षित और समय पर भुगतान का आश्वसन देता है क्योंकि चेक बाउंस और अनादर हो सकता है।

3. क्रेडिट/डेबिट कार्ड :

खरीददारी करते समय नकदी के उपयोग के लिए अब एक दिन, नकदी का लोकप्रिय विकल्प डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड बैंकिंग कार्ड आदि जैसे विभिन्न कार्डों के माध्यम से कार्ड भुगतान विधि है। कार्ड भुगतान का लाभ, आसान और सुविधा युक्त भुगतान है और नकद ले जाने से बचा जाता है। ये कार्ड सभी प्रकार के लेन–देन करने के लिए बैंकों द्वारा 4 अंकों के पिन नंबर के साथ जारी किए जाते हैं। सबसे प्रतिश्ठित और प्रसिद्ध कार्ड जैसे वीजा, रूपे और मास्टरकार्ड हैं।

4. इंटरनेट बैंकिंग :

इंटरनेट बैंकिंग का तात्पर्य ऑनलाइन बैंकिंग लेन–देन करने की प्रक्रिया से है। इनमें कई सेवाएं शामिल हो सकती है। जैसे फण्ड ट्रांसफर करना, नया खाता खोलना, खरीददारी करना। इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग अक्सर एनईएफटी, आरटीजीएस या आईएमपीएस, बिल भुगतान आदि के माध्यम से ऑनलाइन फंड ट्रांसफर करने के लिए किया जाता है। ग्राहक या उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड का उपयोग करके अपने खाते में लॉग इन करके बैंक की वेबसाइट के माध्यम से सभी प्रकार की बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

5. मोबाइल वॉलेट :

मेबाइल वॉलेट कैशलेस भुगतान का सबसे लोकप्रिय तरीका है। उपयोगकर्ता अपने मोबाइल डिवाइस पर प्ले स्टोर से पेटीएम, मोबिक्विक आदि जैसे वॉलेट एप्लीकेशन डाउनलोड कर सकते हैं। ऐप के साथ मोबाइल नंबर रजिस्टर करने के बाद बैंक अकाउंट या डेबिट/क्रेडिट कार्ड को ऐप से जोड़ा जा सकता है। उपयोगकर्ता को इन वॉलेट के माध्यम से लेन–देन करने के लिए केवाईसी विवरण प्रदान करना होगा।

6. यूपीआई ऐप्स :

UPI (यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस) एक एप्लीकेशन आधारित पेमेंट सिस्टम है। यह ऐप बैंक खाते, IFSC कोड का विवरण प्रदान करके 24/7 आधार पर बैंक और उपयोगकर्ताओं की मनी बैंक के हस्तांतरण को सक्षम बनाता है। कुछ युपीआई ऐप्स के उदाहरण, भीम ऐप, एसबीआई पे, एक्सिस पे यूपीआई ऐप, यूनियन बैंक यूबीआई ऐप, पीएनबी यूपीआई ऐप, फोन पे आदि हैं।

7. क्यूआर कोड भुगतान :

क्यूआर (त्वरित प्रतिक्रिया) कोड एक भुगतान विधि है जहां किसी भी मोबाइल एप्लीकेशन से क्यूआर कोड को स्कैन करके भुगतान किया जाता है। भुगतान करने के लिए ग्राहक अपने मोबाइल फोन से व्यापारी द्वारा प्रदर्शित क्यूआर कोड को स्कैन कर सकते है। यह एक भुगतान लिंक खोलता है जहां ग्राहक भुगतान की जाने वाली राशि भर कर इसे जमा कर सकता है।

1.3 कैशलेस लेनदेन के गुण

1. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान व्यापारिक लोगों के लिए दूर–दराज के भौगोलिक स्थानों में भी ग्राहक आधार को बढ़ाने के लिए फायदेमंद होगा और इसके परिणामस्वरूप व्यापार लेनदेन में वृद्धि होगी।
2. काले धन के प्रचलन पर अंकुश लगाने के कारण अचल संपत्ति की कीमतें में कमी आयेग।
3. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान से पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ेगी।
4. ऑनलाइन भुगतान करना आसान है और इससे पर्स पतले हो जायेंगे क्योंकि लोगों को नकद पैसा ले जाने की आवश्यकता नहीं है।
5. अधिकांश चुनावी चंदा काले धन के रूप में ही एकत्रित होता है। कैशलेस लेनदेन से राजनैतिक दलों के लिए चुनावी उद्देश्यों पर हजारों करोड़ रुपये का बेहिसाब पैसा खर्च करना असंभव हो जाएगा।

6. एकत्रित कर की राशि अधिकतम होगी, और इसे गरीब व वंचित लोगों की बेहतरी और अर्थव्यवस्था में बुनियादी ढांचे के विकास के लिए खर्च किया जा सकता है।
7. जाली मुद्रा का उत्पादन कम होगा और आतंकवाद को भी रोका जा सकता है।
8. यह भीड़–भाड़ वाले स्थानों और बड़े शहरों में जेबकतरों और नकदी की लूट को कम करेगा।
9. ऑनलाइन भुगतान के माध्यम से, ग्राहक अपने वित्तीय लेन–देन की जांच कर सकता है और अपने बजट की योजना बना सकता है।
10. कागज के नोटों, सिक्कों की छपाई और रखरखाव की लागत को कम किया जा सकता है।

1.4 कैशलेस लेनदेन के दोष

1. कई ग्रामीण लोगों और यहां तक कि कुछ शहरी लोगों के पास भी ऑनलाइन भुगतान करने के लिए एक कार्यात्मक बैंक खाता नहीं है।
2. भारत की आबादी की एक बड़ी संख्या ग्रामीण क्षेत्रों में है, और ऑनलाइन भुगतान करने के लिए उचित इंटरनेट सुविधा नहीं है।
3. ग्रामीण इलाकों में लोग भुगतान प्रणाली के डिजिटल मॉडल के बारे में अच्छी तरह से शिक्षित नहीं है।
4. आज भी कुछ जगह नकदी लेते है और क्रेडिट और डेबिट कार्ड स्वीकार नहीं करते हैं। कार्ड से ऐसी जगहों पर खरीददारी करना ग्राहकों के लिए काफी मुश्किल हो जाता है। भारत में छोटे खुदरा विक्रेता अभी भी केवल कागजी नकदी में सौदा करते हैं क्योंकि वे डिजिटल बुनियादी सुविधाओं में निवेश करने का जोखिम नहीं उठा सकते हैं।
5. नकद हमारे नियंत्रण में नहीं है, लोग सामान और सेवाओं की खरीद के लिए अत्यधिक राशि खर्च करेंगे।
6. यदि आप अपना डेबिट / क्रेडिट कार्ड खो देते है, तो नया प्राप्त करने में कुछ समय लगता है।
7. हैकिंग व साइबर चोरी बड़ी और चुनौतीपूर्ण समस्याएं है जो ऑनलाइन लेनदेन के कारण हो सकती है।
8. बड़े शहरों में भी कभी–कभी खराब इंटरनेट सुविधाओं या नेटवर्क की समस्याओं के कारण ऑनलाइन लेनदेन नहीं किया जा सकता है।

1.5 कैशलेस लेनदेन में सूचना सुरक्षा और गोपनीयता

कैशलेस लेनदेन में कई लाभों के बावजूद, गोपनीयता की चिंताओं के बारे में एक सवाल है। बढ़ती तकनीकी प्रगति ने जोखिमों के स्तर को भी बढ़ा दिया है क्योंकि तकनीकों का इस्तेमाल नकारात्मक उद्देश्यों के लिए भी किया जाने लगा था। अधिकांश मोबाइल भुगतान प्रणालियाँ उपयोगकर्ताओं को दी गई जानकारी के आधार पर ऑफर और अन्य लाभ प्रदान करने के लिए उनके बारे में व्यक्तिगत विवरण चुराने के लिए दुरुपयोग किया जा सकता है। सिदी, एफ, एट एल (2013) [1] ने पाया कि शिक्षा योग्यता के साथ जागरूकता स्तर में परिवर्तन होता है, उदाहरण के लिए उच्च शिक्षा पृश्ठभूमि वाले उपभोक्ता अक्सर अपना पासवर्ड बदलते है और अद्वितीय पासवर्ड बनाते हैं, जबकि कम शिक्षित उपभोक्ता ई–मेल को स्कैन करने जैसी तकनीकी उपायों से अवगत नहीं होते हैं। डीन, डी.एट एल (2013) [2] बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप (बीसीजी) और लिबर्टी ग्लोबल द्वारा किए गए सर्वेक्षण में पहचाना गया कि केवल 10 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने गोपनीयता सेटिंग्स को बदलने या डेटा उपयोग में या बाहर होने जैसी सामान्य गोपनीयता सुरक्षा गतिविधियों का अंजाम दिया। उनकी व्यक्तिगत जानकारी के बारे में चिंता प्रत्येक व्यक्ति के साथ भिन्न होती है। साइमन एस.एम. हो और विक्टर टी.एफ. एनजी (1994) [4] का कहना है कि मनी–बैक गारंटी, लाइव प्रदर्शन, लेन–देन के बारे में आशंकाओं और चिंताओं को कम करने के लिए निःशुल्क परीक्षण के सन्दर्भ में उचित जागरूकता होनी चाहिए। इस प्रकार, गोपनीयता के मुद्दों को कम करने के लिए उपभोक्ताओं को डिजिटल लेन–देन का उपयोग करने के बारे में अधिक जागरूक होना होगा, और नियामक प्राधिकरणों को उपभोक्ताओं को एक पारदर्शी, सुरक्षित और प्रभावी भुगतान प्रणाली प्रदान करनी होगी।

2. उद्देश्य :

पेपर का मुख्य उद्देश्य कैशलेस लेनदेन के प्रति ग्राहक धारणा का अध्ययन करना और भुगतान के विभिन्न तरीकों का अध्ययन करना और ग्राहकों द्वारा अनुभव किए गए कैशलेस भुगतान के लाभों और चुनौतियों पर घ्यान केन्द्रित करना है।

3. साहित्य की समीक्षा

सेधीर कुमार शर्मा, वंदना लामा और निधि गोयल (2015), ने अपने अध्ययन में डिजिटल इंडिया अवधारणा का उद्देश्य सहभागी पारदर्शी और उत्तरदायी प्रणाली का निर्माण करना और लोगों का इलेक्ट्रॉनिक रूप से सभी सेवाएं प्रदान करना है और डिजिटल ज्ञान को अढ़ावा देना है।

सुशाना पाटिल (2014), ने अपने अध्ययन में ग्राहकों ने बैंकिंग प्रक्रिया में आम तौर पर समय के साथ प्लास्टिक मनी के उपयोग पर अपनी प्राथमिकता दिखाई है। भारत में बैंकों द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न प्रकर के प्लास्टिक कार्ड एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड आदि हैं।

पूनम (2016), ने मोबाइल वॉलेट पर अपने अध्ययन में विश्लेशण किया कि लेनदेन में आसानी, सुरक्षित प्रोफाइल और एप्लीकेशन को संभालने में सुविधा ने वॉलेट मनी के लाभों को सामने रखा और यह भी निश्कर्श निकाला कि बैंकिंग, खुदरा, आतिथ्य जैसे व्यावसायिक क्षेत्र मोबाइल का उपयोग कर रहे हैं। ग्राहकों में भुगतान साधन–व्यवसाय और ग्राहक से ग्राहक क्षेत्रों

में।

प्रीति गर्ग और पांचाल (2017), ने जांच की कि कैशलेस लेनदेन के बारे में लोगों की सकारात्मक राय है और इसे भ्रश्टाचार, मनी लॉन्ड्रिंग और टेरर फंडिंग के खिलाफ लड़ने में मददगार मानते हैं। इसे अपनाने में सबसे बड़ी चुनौती इंटरनेट सुरक्षा है। कैशलेस सिस्टम को सुचारू रूप से लागू करने के लिए साइबर धोखाधड़ी के खिलाफ सुरक्षा तंत्र का मजबूत करना महत्वपूर्ण है।

पोडिले और राजेश (2017), ने भारत में कैशलेस लेनदेन पर ग्राहकों की धारणा की जांच की । अध्ययन ने निश्कर्श निकाला कि उपयोग में आसानी, प्रोत्साहन, सुविधा का कैशलेस पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है जबकि डिजिटल ज्ञान की कमी, खराब इंटरनेट कनेक्टिविटी और खराब पीओएस मशीनें कुछ नकारात्मक धारणाएं हैं जो कैशलेस सिस्टम को अपनाने में बाधा डालती है।

ब्रह्मा और दत्ता (2018), ने पाया कि जहां लोग कैशलेस भुगतान के साथ सहज हो रहे हैं, लेकिन सुरक्षा समस्याएं, उच्च लेन–देन लागत, खराब नेटवर्क कवरेज और डिजिटल ज्ञान की कमी आदि कुछ प्रकार की नकारात्मक धारणाएं हैं जो कैशलेस भुगतान प्रणाली को अपनाने में बांधा उत्पन्न करती है।

रंजना (2018), ने अपने अध्ययन में निश्कर्श निकाला कि अधिकांश उत्तरदाताओं को कैशलेस लेन–देन के बारे में पता था और उन्होंने सहमति व्यक्त की कि कैशलेस लेन–देन भ्रश्टाचार, काले धन के खिलाफ लड़ने में मदद कर सकते हैं । यही नकदी ले जाने के जोखिम को कम करने में मदद करता है और आर्थिक विकास को भी तेज कर सकता है। ग्राहकों ने नकदी रहित लेनदेन के प्रयोग में उच्च स्तर के जोखिम को महसूस किया।

रुद्रेश (2019), कैशलेस लेनदेन प्रणाली भ्रश्टाचार, काला धन और आतंकवाद जैसी अर्थव्यवस्था में प्रमुख अवैध या अनैतिक गतिविधियों से लड़ने में मदद करती है, लेकिन इंटरनेट सुविधाओं की कमी, साइबर सुरक्षा मुख्य समस्याएं हैं जो कैशलेस लेनदेन के कामकाज को प्रभावित करती हैं।

कौर पी. (2019), ने निश्कर्श निकाला कि डिजिटल भुगतान से मुद्रा की छपाई और रखरखाव में सालाना खर्च होने वाली राशि की बचत होगी। सरकार को भुगतान प्रणाली को साइबर हमलों से बचाने के लिए आवश्यक कदम उठाने की जरूरत है।

4. निष्कर्ष

हर अर्थव्यवस्था में पैसे को जीवन रक्त कहा जाता है। इंटरनेट के आगमन के साथ, स्मार्टफोन और अन्य डिजिटल तकनीकों ने नकद लेन–देन को आसान बना दिया है। बहुत से लोग कैशलेस लेनदेन प्रणाली की अवधारणा को स्वीकार करते हैं। यह अर्थव्यवस्था में प्रमुख अवैध या अनैतिक गतविधियों जैसे आतंकवाद, भ्रश्टाचार, मनी लॉन्डिंग आदि के खिलाफ लड़ने में मदद करता है। लेकिन भारत में कैशलेस लेन–देन की मुख्य समस्या साइबर अपराध और ग्राहकों के डेटा की अवैध पहुंच है। इसलिए ऑनलाइन शरारती से इंटरनेट सुरक्षा को मजबूत करना महत्वपूर्ण है।

ग्राहकों और छोटे खुदरा विक्रेताओं को कैशलेस लेन–देन में उच्च स्तर के जोखिम और समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इसका मुख्य कारण ग्रामीण क्षेत्र में साक्षरता दर का कम होना है। सरकार को कैशलेस ट्रांजेक्शन सेवाओं के प्रति जनता को जागरूक करना चाहिए और जोखिम कारकों से बचने के उपाय बताने चाहिए। कैशलेस लेन–देन से भारतीय अर्थव्यवस्था को मजबूत करने में मदद मिलती है। इसलिए सभी को डिजिटल आधारित लेन–देन का उपयोग करना चाहिए।

सन्दर्भ :–

- जशीम खान (2009) ''कैशलेस ट्रांजेक्शन परसेप्शन ऑफ मनी इन मोबाइल पेमेंट्स'', इंटरनेशनल बिजनेस एंड इकोनॉमिक्स रिव्यू, वॉल्यूम–1, अंक–1 पीपी 23–36।
- जशीम खान, मार्गरेट क्रेग–लेस (2015) ''कैशलेस ट्रांजेक्शनः परचेज बिहेवियर पर उनक प्रभाव'', वॉल्यूम–2, अंक–6, पीपी1–8।
- लतीफतमुहिबुदीन और अलहसन हलादू (2015) ''नाइजीरियाई बैंकों के बाहर पैसे के संचालन पर कैशलेस पॉलिसी टूल्स का प्रभाव'', इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनेस, इकोनॉमिक्स एंड लॉ, वॉल्यूम–8, इश्यू–3, पीपी 47–52।
- डॉ.के.ए. राजन्ना (2015) ''विशेश सन्दर्भ एटीएम सेवाओं के साथ ई–बैंकिंग सेवाओं के सम्बन्ध में ग्राहकों की जागरूकता और संतुश्टि स्तरः एक केस स्टडी', प्रबंधन और सामाजिक विज्ञान में अंतर्राश्ट्रीय पत्रिका (www.ijmr.net,in), खंड–3, अंक–7, पीपी 88–103।
- डॉ.के.ए. राजन्ना (2018) ''भारत में नकद–कम लेनदेन की वृद्धिः चुनौतियां और संभावनाएं'' इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इंजीनियरिंग डेवलपमेंट एंड रिसर्च (www.ijedr.org), खंड–3, अंक–1, पीपी 199–204।
- ब्रह्मा,ए और दत्ता, आर (2018), कैशलेस लेनदेन और इसका प्रभाव डिजिटल इंडिया की ओर एक समझदारी भरा कदम। कंप्यूटर विज्ञान, इंजीनियरिंग और सूचना प्रौद्योगिकी में वैज्ञानिक अनुसंधान के अंतर्राश्ट्रीय जर्नल ©2018।
- बाघला ए. (2018), भारत में डिजिटल भुगतान के भविश्य पर एक अध्ययन। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च एंड एनालिटिकल रिव्यू खंड–5 अंक–4 पीपी 85–89।

- गौतम प्रथम, कविदयाल पी.सी., कैशलेस अर्थव्यवस्थाः हरित अर्थव्यवस्था की ओर कदम। मंगलमय जर्नल ऑफ मैनेजमेंट एंड टेक्नोलॉजी, 2017।
- डॉ. के.ए. राजन्ना। भारत में नकदी रहित लेनदेन की वृद्धिः चुनौतियां और संभावनाए, आईजेईडीआर 2018; 6;1। आईएसएसएनः 2321–9939।
- पोडिले वी, राजेश पी। भारत में कैशलेस लेनदेन पर सार्वजनिक धारणा। एशियन जर्नल ऑफ रिसर्च इन बैंकिंग एंड फाइनेंस 2017;7(7):63 https://doi.org/10.5958/2249-7323.2017.00069.4
- गर्ग पी, पांचाल एम। भारत में कैशलेस अर्थव्यवस्था के परिचय पर अध्ययन 2016ः लाभ और चुनौतियां, आईओएसआर जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट (आईओएसआर–जेबीएम)। ई–आईएसएसएनः 2278–487x, पी–आईएसएसएनः 2319–7668। 2018;19 (4):116–120।
- रुद्रेश। ''कैशलेस ट्रांजेक्शन इन इंडियाः ए स्टडी'', इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंस एंड इंजीनियरिंग डेवलपमेंट निसर्च (www.ijsdr.org), ISSN:2455-2631, 2019;4(2): 62–67।
- कौर पी. कैश टू कैशलेस इकोनॉमीः चुनौतियां और अवसर, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ 360 मैनेजमेंट रिव्यू 2019,7, अप्रेल 2019, आईएसएसएनः 2320–7132।
- युवराज, एस. और एलविन, एन..(2018)। डिजिटल अर्थव्यवस्था में कैशलेस लेनदेन और सूचना सुरक्षा के प्रति उपभोक्ताओं की धारणा। मैकेनिकल इंजीनियरिंग और प्रौद्योगिकी के अंतर्राश्ट्रीय जर्नल। 9. 89–96।
- गुप्ता, पूजा और हखू, राहुल (2021), कैशलेस लेनदेन के प्रति ग्राहक धारणाः हरियाणा के विशेश सन्दर्भ में विशिश्ट आयु समूह का विश्लेशण। जर्नल ऑफ क्रिटिकल रिव्यूज।
- गुप्ता, पूजा और मार्कंडश्वर, महर्शि और हाखू, राहुल (2021), कैशलेस लेनदेन के प्रति ग्राहक धारणा का एक अनुभवजन्य विश्लेशः हरियाणा का एक केस स्टडी। एप्लाइड रिसर्च एंड स्टडीज के अंतर्राश्ट्रीय जर्नल। 7. 1–06। 10-22271@allresearch.2021.v7.i12a.9165A
- गर्ग, पी. (2017), स्टडी ऑन इंट्रोडक्शन ऑफ कैशलेस इकोनॉमी इन इंडिया 2016ः बेनिफिट्स एंड चैलेंजेज, आईओएसआर जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट (आईओएसआर–जेबीएम) ई–आईएसएसएनः 2278–487 एक्स, पी–आईएसएसएनः 2319–7668। खंड–19, अंक–4 पीपी 116–120।

❐❐❐