Inspira- Journal of Modern Management & Entrepreneurship (JMME)
ISSN : 2231–167X (Print), Impact Factor: (Cosmos: 7.866 & I2OR: 5.675) Volume 16, No. 01, January-March, 2026, pp. 145-148

राजस्थान के बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण – एक अध्ययन

राकेश मीणा[1]* एवं प्रो.(डॉ.) पंकज कान्त दीक्षित[2]

[1]रिसर्च स्कॉलर, श्री खुशालदास विश्वविद्यालय, पीलीबंगा, हनुमानगढ़, राजस्थान।
[2]आचार्य, श्री खुशालदास विश्वविद्यालय, पीलीबंगा, हनुमानगढ़, राजस्थान।

*Corresponding Author: rakeshmeena2050@gmail.com

***Citation**: मीणा, राकेश एवं दीक्षित, पंकज (2026). राजस्थान के बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण–एक अध्ययन. Journal of Modern Management & Entrepreneurship, 16(01), 145–148.*

सार

राजस्थान सहित भारत के विभिन्न क्षेत्रों में किये गये बैंकिंग और डिजिटलीकरण पर शोध से पता चलता है कि डिजिटल परिवर्तन की दिशा में एक महत्वपूर्ण बदलाव आया है, जो ग्राहकों की सुविधा की माँग और सरकारी पहलों जैसे कारकों से प्रेरित है। इसके प्रमुख प्रभावों में बैंकों के लिए बेहतर दक्षता, विस्तारित पहुँच और कम लागत के साथ–साथ ग्राहकों के लिए चौबीसों घंटे पहुँच और सुविधा शामिल है। हालाँकि, चुनौतियाँ अभी भी बनी हुई हैं, जिनमें साइबर सुरक्षा के बढ़ते जोखिम और ग्राहकों के विश्वास और व्यक्तिगत संबंधों को बनाए रखने के साथ डिजिटल नवाचार को संतुलित करने की आवश्यकता शामिल है। विगत कुछ वर्षों में डिजिटल वित्तीय सेवा में तकनीकी उन्नति के बाद भी, डिजिटल वित्तीय सेवाओं को शैक्षणिक साहित्य और लाभप्रदता में उचित ध्यान नहीं मिला है। ऐप बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट आदि जैसी नई तकनीकों के विकास के साथ, अधिक लोग बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं तक पहुँच रहे हैं और उनका उपयोग कर रहे हैं। यह शोधपत्र राज्य के बैंकिंग क्षेत्र में डिजिटलीकरण के विभिन्न मुद्धों पर चर्चा करता है।

***शब्दकोश:** डिजिटलीकरण, साइबर सुरक्षा, डिजिटल बैंकिंग, वित्तीय सेवाओं, ऐप बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट, बैंक, NEFT, RTGS, जन धन योजना।*

प्रस्तावना

भारत सरकार राजस्थान सहित पूरे भारत में बैंकिंग क्षेत्र में तकनीकी प्रगति लाने के लिए विभिन्न कदम उठा रही है। डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, NEFT, RTGS, जन धन योजना, व्हाइट लेबल एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, इंटर्न और बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए कई अन्य प्रमुख पहलों को उपभोक्ताओं की ओर से शानदार प्रतिक्रिया मिली है। ये विविध डिजिटल उत्पाद सेवा प्रदाताओं को अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने और प्रतिस्पर्धी बने रहने में मदद करते हैं। ये बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने, लाभप्रदता बढ़ाने और वित्तीय स्थिति और प्रदर्शन में सुधार करने में भी मदद करते हैं।

बैंकिंग में डिजिटलीकरण के लाभों में बैंकों के लिए बढ़ी हुई दक्षता और कम परिचालन लागत, प्रबंधन के लिए सुव्यवस्थित संचालन और बेहतर डेटा विश्लेषण भौतिक शाखा स्थानों से परे विस्तारित ग्राहक आधार

* *Copyright © 2026 by Author's and Licensed by Inspira. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work properly cited.*

प्रौद्योगिकी निवेश के माध्यम से इक्विटी पर बेहतर रिटर्न आदि सम्मिलित है। वहीं ग्राहको के लिए बैंकिंग सेवाओं तक 24 घण्टे एवं सातों दिन तक पहुँच, इंटरनेट एक्सेस के साथ कहीं से भी वित्तीय प्रबंधन की सुविधा, मानवीय त्रुटि में कमी और तेज़ लेनदेन तथा कागज़ रहित बैंकिंग और पर्यावरण–अनुकूल संचालन आदि शामिल है।

दूसरी ओर बैंकिंग में डिजिटलीकरण के चुनौतियों एवं जोखिमों में प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग से डेटा उल्लंघन, पहचान धोखाधड़ी और अन्य साइबर खतरों का खतरा बढ़ गया है। साथ ही व्यक्तिगत संपर्क में कमी से बैंक कर्मचारियों और ग्राहकों के बीच व्यक्तिगत संबंधों में कमी आ सकती हैं।

इसके अतिरिक्त बैंकों के सामने यह भी चुनौती होती है कि तकनीकी प्रगति और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को ग्राहकों पर सार्थक प्रभाव डालने के लिए समन्वित किया जाए। वहीं देसरी ओर सुविधाजनक होने के साथ–साथ, मोबाइल और ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म की ओर बदलाव ने लेनदेन की सुरक्षा और चोरी के जोखिम को लेकर चिंताएँ भी बढ़ा दी हैं।

बैंक बेहतर ग्राहक अनुभव और सुरक्षा के लिए माइक्रोसर्विसेज़ की ओर रुख करके और एआई जैसे समाधानों को लागू करके अपनी तकनीक का आधुनिकीकरण कर रहे हैं। डिजिटल परिदृश्य ब्लॉकचेन और क्रिप्टोकरेंसी जैसी नई तकनीकों को शामिल करने के लिए विकसित हो रहा है, और अमेज़न और फ़ेसबुक जैसे प्लेटफ़ॉर्म संभावित रूप से डिजिटल भुगतान क्षेत्र में प्रवेश कर रहे हैं। सभी आकार के बैंकों के लिए ग्राहकों की ज़रूरतों को प्रभावी ढंग से पूरा करने और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक स्पष्ट और उपयुक्त डिजिटल परिवर्तन रणनीति महत्वपूर्ण है।

डिजिटल साधनों का उपयोग बैंकों के लिए चिंता का विषय बन गया है। यह कार्यालयीन गतिविधियों को कम करके, त्रुटियों को कम करके और कार्यों के लिए आवश्यक कर्मचारियों की संख्या को कम करके परिचालन लागत को कम करता है। यह बैंक को अपनी शाखा प्रक्रियाओं को कम करने और रचनात्मक एवं आकर्षक तरीके से सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम बनाता है। जो बैंकों के लिए लाभ का स्रोत बन सकता है।

साहित्य की समीक्षा

नलिनी और युवश्री (2024)[1] ने अपने शोधपत्र में इस बात का विश्लेषण किया है कि डिजिटल परिवर्तन ने ग्राहकों के बैंकों के साथ बातचीत करने के तरीके में क्रांति ला दी है। शोध यह भी पता लगाता है कि प्रौद्योगिकियों ने लेनदेन की गति और दक्षता, और खाता प्रबंधन प्रक्रियाओं को बढ़ाया है, और व्यक्तिगत ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप व्यक्तिगत सेवाओं को सक्षम किया है।

साहा (2023)[2] के अनुसार सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों के विकास ने आधुनिक भुगतान विधियों को संभव बनाया है। स्मार्टफोन और इंटरनेट के प्रसार ने लोगों का जीवन आसान बना दिया है, जिससे डिजिटलीकरण का युग भी शुरू हुआ है। व्यापार और वाणिज्य को बढ़ावा देने के अलावा, डिजिटलीकरण ने धन के लेन–देन को भी सुचारू और त्वरित बना दिया है। विमुद्रीकरण के बाद, डिजिटल भुगतान में वृद्धि हुई, जिसने कई डिजिटल वॉलेट्स के भारत में प्रवेश और दीर्घकालिक सफलता का मार्ग प्रशस्त किया। इस अध्ययन का उद्देश्य उन कारकों की पहचान करना था जिन पर विभिन्न लेखकों ने यह निर्धारित करते समय विचार किया है कि लोग डिजिटल भुगतान क्यों अपना रहे हैं।

---

[1] नलिनी आर एण्ड युवश्री एस (2024), ए स्टडी ऑन द इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल ट्रांसफोर्मेशन इन द बैंकिग सेक्टर ऑन कंज़ूमर्स एक्सपीरियन्स, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ इनोवेटीव रिसर्च इन इंजीनियरिंग एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 11 ईष्यू 2 पेज 40–44

[2] साहा सुरेन्द्र कुमार (2023), ए लिटरेचर रिव्यू ऑफ डिजिटाईजेषन ऑफ द बैंकिंग इन्डस्ट्री, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ रिसर्च पब्लिकेषन एण्ड रिव्यूज वाल्यूम 4 ईष्यू 10 पेज 3430–3433 अक्टूबर 2023

शिवथानु (2019)[1] ने अपने अध्ययन मे इस बात पर ज़ोर दिया कि लोगों ने डिजिटल भुगतान प्रणाली का उपयोग कैसे किया या उसे अपनाया। अध्ययन के विश्लेषण से पता चला कि वास्तविक उपयोग व्यवहारिक इरादों और नवाचार के प्रति प्रतिरोध से प्रभावित था।

अब्बिगेरी और शेट्टार (2018)[2] ने अपने अध्ययन में इस बात पर चर्चा की कि कैसे बड़ी संख्या में लोग डिजिटल इंडिया फ्लैगशिप कार्यक्रम की ओर आकर्षित हुए। लोगों ने डिजिटल वॉलेट का उपयोग करना शुरू कर दिया क्योंकि इसमें कई कैश–बैक ऑफ़र और कूपन थे। डिजिटल इंडिया फ्लैगशिप कार्यक्रम के लॉन्च के बाद, कई मोबाइल वॉलेट व्यवसायों ने भारत में प्रवेश किया, और NEFT, RTGS और UPI जैसे वैकल्पिक तरीकों का उपयोग भी बढ़ा। लोगों ने सरकार और RBI की पहलों को अपनाया क्योंकि वे इन रणनीतियों को अपना रहे थे।

बाघला (2018)[3] ने अपने अध्ययन में भारत में डिजिटल भुगतान प्रणाली को अपनाने के पैटर्न की पहचान की है। उनके अनुसार विमुद्रीकरण के बाद लोगों ने पैसे के लेन–देन के लिए डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का इस्तेमाल शुरू किया। यह अध्ययन भारतीय अर्थव्यवस्था को कैशलेस बनाने की सरकारी पहल और उपभोक्ता इस प्रणाली को कैसे अपनाएँगे, इस बारे में भी जानकारी प्रदान करता है।

शर्मा (2016)[4] का लेख एक उभरती अर्थव्यवस्था में रचनात्मक चुनौतियों पर विचार–विमर्श करता है जहाँ बैंकिंग प्रणाली को एक मज़बूत और स्वस्थ प्रणाली की आवश्यकता है जो आर्थिक विकास के लिए महत्वपूर्ण है। आज बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग से नवाचारों का सुधार हो रहा है। बैंकिंग का भविष्य और भी बेहतर होगा और यह सुनिश्चित है कि ग्राहकों के लिए प्रक्रिया, उत्पाद और सेवाएँ नियमित, सुदृढ़ और कुशल होंगी।

कुमार और राजू (2015)[5] के अनुसार, बैंकिंग क्षेत्र किसी देश की अर्थव्यवस्था के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बैंकिंग क्षेत्र का विकास विभिन्न पहलुओं में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर निर्भर करता है। भारत में नए आर्थिक सुधारों के बाद बैंकिंग सेवाओं का बढ़ता चलन महत्वपूर्ण पाया गया है। आज, भारत में विभिन्न श्रेणियों के बैंकों–सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, पुरानी और नई पीढ़ी के बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और सहकारी बैंक के साथ एक सुविकसित बैंकिंग प्रणाली है, जिसका प्रमुख भारतीय रिज़र्व बैंक है। आजकल बैंकिंग क्षेत्र भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ की हड्डी के रूप में कार्य करता है, जो तेज़ी और मंदी के दौर में एक सहायक के रूप में कार्य करता है। आज बैंकिंग उद्योग एक पूरी तरह से अप्रत्याशित बदलाव का अनुभव कर रहा है।

निष्कर्ष

डिजिटलीकरण से अर्थव्यवस्था में नवाचार, काम करने में आसानी, नए रोज़गार के अवसर और विकास का आभास होता है। यह प्रणाली में पारदर्शिता लाने में मदद करता है और अर्थव्यवस्था में धन का प्रवाह अधिक पारदर्शी होता है, जिससे कर चोरी और समानांतर अर्थव्यवस्था की समस्या कम होती है। इन सभी लाभों के

---

[1] शिवथानु बी (2019), एडोप्शन ऑफ डिजिटल पैमेन्ट सिस्टम इन द इरा ऑफ डिमोनेटाईजेषन इन इण्डिया, एन एम्पीरिकल स्टडी, जर्नल ऑफ सांईस एण्ड टैक्नोलॉजी पालिसी मैनेजमेंट, वाल्यूम 10 ईष्यू 1 पेज 143–171.

[2] अब्बिगेरी पुष्पा एस. और शेट्टार राजेष्वरी एम. (2018), द चैंजींग ट्रैण्ड्स इन पैमेन्टस्, एन ओवरव्यू, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ बिजनस एण्ड मैनेजमेंट इनोवेषन, वाल्यूम 7 ईष्यू 7 पेज 1–5.

[3] बाघला ए (2018), ए स्टडी ऑन द फयूचर ऑफ डिजिटल पैमेन्टस् इन इण्डिया, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ रिसर्च एण्ड एनालिटिकल रिव्यूज, वाल्यूम 5 ईष्यू 4 पेज 85–89.

[4] शर्मा गीता (2016), स्टडी ऑफ इंटरनेट बैंकिग सिनेरियों इन इण्डिया, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ इमर्जिंग रिसर्च इन मैनेजमेंट एण्ड टैक्नोलॉजी, वाल्यूम 5 ईष्यू 5 पेज 43–48.

[5] कुमार सुरेन्द्र ए एण्ड राजू वैंकटरमन डी (2015), ए स्टडी ऑन बैंकिग सर्विसेज ऑफ न्यू जनरेषन बैंकिग, इंटरनेषनल जर्नल ऑफ सांईस एण्ड रिसर्च, वाल्यूम 4 ईष्यू 10 पेज 459–462.

साथ, लोगों के लिए बुनियादी वित्तीय ज्ञान होना और वित्तीय साक्षरता के महत्व को बढ़ावा देना भी आवश्यक हो जाता है। इसकी मदद से वे मुद्रास्फीति, मंदी जैसी परिस्थितियों में अपने धन की रक्षा कर सकते हैं और अपने बेहतर भविष्य के लिए विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में जान सकते हैं। डिजिटलीकरण इस लक्ष्य को प्राप्त करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है क्योंकि इसकी लोगों तक पहुँच है। इससे इस निष्कर्ष पर पहुँचा जा सकता हैं कि नई तकनीक का सही उपयोग किया जाए और इसके लिए न केवल उपलब्धता बल्कि उसका उपयोग करने और उससे लाभ प्राप्त करने का ज्ञान भी होना आवश्यक है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. नलिनी आर एण्ड युवश्री एस (2024), ए स्टडी ऑन द इम्पैक्ट ऑफ डिजिटल ट्रांसफोर्मेशन इन द बैंकिग सेक्टर ऑन कंजूमर्स एक्सपीरियन्स, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इनोवेटीव रिसर्च इन इंजीनियरिंग एण्ड मैनेजमेंट, वाल्यूम 11 ईश्यू 2 पेज 40–44
2. साहा सुरेन्द्र कुमार (2023), ए लिटरेचर रिव्यू ऑफ डिजिटाईजेशन ऑफ द बैंकिंग इन्डस्ट्री, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च पब्लिकेशन एण्ड रिव्यूज वाल्यूम 4 ईश्यू 10 पेज 3430–3433 अक्टूबर 2023
3. शिवथानु बी (2019), एडोप्शन ऑफ डिजिटल पैमेन्ट सिस्टम इन द इरा ऑफ डिमोनेटाईजेशन इन इण्डिया, एन एम्पीरिकल स्टडी, जर्नल ऑफ सांईस एण्ड टैक्नोलॉजी पालिसी मैनेजमेंट, वाल्यूम 10 ईश्यू 1 पेज 143–171
4. अब्बिगेरी पुष्पा एस. और शेट्टार राजेश्वरी एम. (2018), द चैंजींग ट्रैण्ड्स इन पैमेन्टस्, एन ओवरव्यू, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनस एण्ड मैनेजमेंट इनोवेशन, वाल्यूम 7 ईश्यू 7 पेज 1–5
5. बाघला ए (2018), ए स्टडी ऑन द फयूचर ऑफ डिजिटल पैमेन्टस् इन इण्डिया, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च एण्ड एनालिटिकल रिव्यूज, वाल्यूम 5 ईश्यू 4 पेज 85–89
6. शर्मा गीता (2016), स्टडी ऑफ इंटरनेट बैंकिग सिनेरियों इन इण्डिया, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इमर्जिंग रिसर्च इन मैनेजमेंट एण्ड टैक्नोलॉजी, वाल्यूम 5 ईश्यू 5 पेज 43–48
7. कुमार सुरेन्द्र ए एण्ड राजू वैंकटरमन डी (2015), ए स्टडी ऑन बैंकिग सर्विसेज ऑफ न्यू जनरेशन बैंकिग, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ सांईस एण्ड रिसर्च, वाल्यूम 4 ईश्यू 10 पेज 459–462.

❑❑❑