

वित्तीय समावेशन में ई-बैंकिंग की प्रभावशीलता: उत्तर बिहार के संदर्भ में एक अध्ययन

¹पुष्कर कुमार

शोधार्थी, विश्वविद्यालय वाणिज्य विभाग, बाबासाहेब भीमराव अंबेडकर बिहार
विश्वविद्यालय, मुजफ्फरपुर

²डॉ. प्रियंका दीक्षित

सहायक प्राध्यापक, वाणिज्य विभाग, राम दयालु सिंह महाविद्यालय, बाबासाहेब भीमराव
अंबेडकर बिहार विश्वविद्यालय, मुजफ्फरपुर, बिहार

सारांश

वित्तीय समावेशन को किसी भी अर्थव्यवस्था के समावेशी एवं संतुलित विकास की आधारशिला माना जाता है, तथा हाल के वर्षों में ई-बैंकिंग सेवाओं के विस्तार को वित्तीय समावेशन को गति देने वाले सबसे प्रभावी माध्यमों में गिना गया है। प्रस्तुत अध्ययन उत्तर बिहार क्षेत्र के संदर्भ में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में ई-बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता का विश्लेषण करता है, तथा इस संबंध में शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों की तुलना प्रस्तुत करता है। संरचित प्रश्नावली के माध्यम से उत्तर बिहार के विभिन्न जिलों से 250 बैंक ग्राहकों, जिनमें शहरी क्षेत्र से 125 तथा ग्रामीण क्षेत्र से 125 उत्तरदाता सम्मिलित थे, से आंकड़े एकत्रित किए गए। वित्तीय समावेशन को बैंक खाता स्वामित्व एवं उपयोग, बचत तक पहुंच, साख तक पहुंच तथा डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति जैसे आयामों के आधार पर मापा गया तथा शून्य से सौ के मान वाला एक समग्र सूचकांक तैयार किया गया। स्वतंत्र प्रतिदर्श t-परीक्षण तथा काई-वर्ग परीक्षण के माध्यम से दो शून्य परिकल्पनाओं का परीक्षण किया गया। परिणामों से स्पष्ट होता है कि शहरी उत्तरदाताओं का समग्र वित्तीय समावेशन सूचकांक, माध्य 74.1 तथा मानक विचलन 9.8, ग्रामीण उत्तरदाताओं, माध्य 54.8 तथा मानक विचलन 12.4, की तुलना में सार्थक रूप से अधिक पाया गया, $t(248)$ बराबर 13.20, $p < 0.001$ से कम। इसके साथ ही ई-बैंकिंग उपयोग की श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन स्तर के बीच भी एक सार्थक संबंध पाया गया, काई-वर्ग मान चार स्वतंत्रता कोटि तथा 250 प्रतिदर्श के लिए 101.40, $p < 0.001$ से कम, जिसमें नियमित ई-बैंकिंग उपयोगकर्ताओं में उच्च वित्तीय समावेशन का अनुपात सबसे अधिक रहा। दोनों शून्य परिकल्पनाएँ अस्वीकृत की गईं। अध्ययन के परिणाम डिजिटल साक्षरता, संपर्क अवसंरचना तथा भाषा-अनुकूल अंतरापृष्ठ से जुड़ी बाधाओं को दूर करने वाले, ग्रामीण-केंद्रित ई-बैंकिंग प्रोत्साहन कार्यक्रमों की आवश्यकता को रेखांकित करते हैं।

मुख्य शब्द: वित्तीय समावेशन, ई-बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग, उत्तर बिहार, बैंक ग्राहक, ग्रामीण-शहरी अंतर

1. प्रस्तावना

वित्तीय समावेशन का अभिप्राय समाज के सभी वर्गों, विशेष रूप से निम्न आय वर्ग तथा वंचित समूहों को, औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था के दायरे में लाने तथा उन्हें बचत, ऋण, बीमा एवं भुगतान जैसी बुनियादी वित्तीय सेवाएँ सुलभ एवं किफायती दर पर उपलब्ध कराने से है। भारत सरकार तथा भारतीय रिजर्व बैंक ने पिछले डेढ़ दशक में वित्तीय समावेशन को राष्ट्रीय प्राथमिकता के रूप में अपनाया है, जिसका प्रमाण प्रधानमंत्री जन धन योजना, प्रत्यक्ष लाभ अंतरण व्यवस्था तथा राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन रणनीति जैसी पहलों

में देखा जा सकता है। इन प्रयासों के परिणामस्वरूप देश में बैंक खातों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है, किंतु केवल खाता खोलना ही वित्तीय समावेशन की पूर्णता सुनिश्चित नहीं करता; खाते का नियमित एवं सार्थक उपयोग भी उतना ही महत्वपूर्ण है [1]।

इसी संदर्भ में ई-बैंकिंग सेवाओं, जिनमें इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस आधारित लेन-देन, स्वचालित गणक मशीन तथा बैंकिंग प्रतिनिधि मॉडल सम्मिलित हैं, को वित्तीय समावेशन की गति एवं गुणवत्ता बढ़ाने वाले महत्वपूर्ण साधन के रूप में देखा जाता है। ई-बैंकिंग सेवाएँ दूरी, समय तथा शाखा-उपलब्धता जैसी परंपरागत बाधाओं को कम करके ग्राहकों को अपने खाते तक निरंतर पहुंच प्रदान करती हैं, जिससे लेन-देन की लागत घटती है तथा वित्तीय सेवाओं का दायरा दूरस्थ एवं अल्प-सेवित क्षेत्रों तक विस्तारित होता है। तथापि, इन सेवाओं की प्रभावशीलता समान रूप से सभी क्षेत्रों में नहीं देखी जाती, तथा डिजिटल साक्षरता, संपर्क अवसंरचना तथा सामाजिक-आर्थिक परिस्थितियों के आधार पर इसमें पर्याप्त क्षेत्रीय भिन्नता पाई जाती है [2]।

उत्तर बिहार, जिसमें मुजफ्फरपुर, दरभंगा, समस्तीपुर, बेगूसराय, सीतामढ़ी तथा पूर्वी एवं पश्चिमी चंपारण जैसे जिले सम्मिलित हैं, राज्य के उस भाग का प्रतिनिधित्व करता है जहां बैंकिंग अवसंरचना का विस्तार अपेक्षाकृत बाद में हुआ तथा जहां शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों के बीच अवसंरचनात्मक तथा साक्षरता संबंधी अंतराल आज भी विद्यमान है। इस क्षेत्र में एक ओर बैंक शाखाओं एवं एजेंटों के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की पहुंच में सुधार हुआ है [3], तो दूसरी ओर मोबाइल आधारित संपर्क सुविधा तथा स्मार्टफोन के प्रसार ने ई-बैंकिंग को अपनाने की संभावना को भी बढ़ाया है। ऐसी स्थिति में यह जानना प्रासंगिक हो जाता है कि उत्तर बिहार में ई-बैंकिंग सेवाएँ वास्तव में वित्तीय समावेशन को किस सीमा तक तथा किन आयामों में प्रभावित कर रही हैं, तथा इसमें शहरी एवं ग्रामीण ग्राहकों के अनुभव में क्या अंतर विद्यमान है [4]।

यद्यपि वित्तीय समावेशन तथा डिजिटल बैंकिंग पर राष्ट्रीय स्तर पर पर्याप्त साहित्य उपलब्ध है, तथापि उत्तर बिहार जैसे विशिष्ट अर्ध-नगरीय एवं ग्रामीण-प्रधान क्षेत्र के संदर्भ में, बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष अनुभव पर आधारित अनुभवजन्य अध्ययन सीमित मात्रा में उपलब्ध हैं। प्रस्तुत अध्ययन इसी अंतराल को दूर करने का प्रयास करता है तथा उत्तर बिहार के बैंक ग्राहकों से प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों के आधार पर ई-बैंकिंग की प्रभावशीलता का विश्लेषण प्रस्तुत करता है [5]।

प्रस्तुत शोध-पत्र की संरचना इस प्रकार है। खंड दो में संबंधित साहित्य की समीक्षा तथा शोध अंतराल प्रस्तुत किया गया है। खंड तीन में अध्ययन के उद्देश्य तथा खंड चार में परीक्षित परिकल्पनाएँ दी गई हैं। खंड पांच में शोध प्रविधि, प्रतिचयन विधि तथा विश्लेषण उपकरणों का वर्णन है। खंड छह में तालिकाओं एवं आकृतियों की सहायता से आंकड़ा विश्लेषण एवं व्याख्या प्रस्तुत की गई है। खंड सात में निष्कर्षों की विवेचना, खंड आठ में अध्ययन के निहितार्थ, खंड नौ में सीमाएँ तथा खंड दस में निष्कर्ष प्रस्तुत किया गया है।

2. साहित्य समीक्षा

वित्तीय समावेशन पर भारत में सर्वाधिक प्रभावशाली कार्य रंगराजन समिति की रिपोर्ट को माना जाता है, जिसने वित्तीय समावेशन को समाज के कमजोर वर्गों को उचित समय पर तथा पर्याप्त मात्रा में ऋण एवं अन्य वित्तीय सेवाएँ किफायती दर पर उपलब्ध कराने की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया। इस परिभाषा ने आगे चलकर भारतीय रिजर्व बैंक तथा राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक की वित्तीय

समावेशन संबंधी नीतियों की आधारशिला का कार्य किया [6]। विश्व बैंक के वैश्विक फिनडेक्स सर्वेक्षणों ने भी बार-बार यह रेखांकित किया है कि खाता स्वामित्व, खाते का सक्रिय उपयोग तथा डिजिटल भुगतान माध्यमों का प्रयोग, ये तीनों वित्तीय समावेशन के अलग-अलग किंतु परस्पर संबंधित आयाम हैं, तथा केवल खाता स्वामित्व के आधार पर वित्तीय समावेशन का समुचित आकलन नहीं किया जा सकता [7]।

डिजिटल एवं मोबाइल बैंकिंग को वित्तीय समावेशन से जोड़ने वाले अध्ययनों में यह सामान्यतः पाया गया है कि मोबाइल आधारित वित्तीय सेवाएँ, विशेष रूप से पूर्वी अफ्रीका के एम-पेसा मॉडल के अनुभव से प्रेरित होकर, दूरस्थ एवं बैंक-रहित क्षेत्रों में लेन-देन लागत को उल्लेखनीय रूप से कम करती हैं तथा औपचारिक वित्तीय व्यवस्था में सहभागिता बढ़ाती हैं। भारत में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी वित्तीय समावेशन सूचकांक संबंधी रिपोर्टों में भी यह उल्लेख किया गया है कि डिजिटल लेन-देन में वृद्धि वित्तीय समावेशन सूचकांक के सुधार में महत्वपूर्ण योगदान दे रही है, यद्यपि इसमें राज्यवार तथा शहरी-ग्रामीण भिन्नता स्पष्ट रूप से विद्यमान है [8]।

तथापि कई अध्ययनों ने यह भी चेतावनी दी है कि डिजिटल बैंकिंग की उपलब्धता मात्र से वित्तीय समावेशन स्वतः सुनिश्चित नहीं हो जाता। डिजिटल साक्षरता का अभाव, स्मार्टफोन तथा इंटरनेट संपर्क की सीमित उपलब्धता, लेन-देन की सुरक्षा एवं धोखाधड़ी संबंधी आशंका, तथा अंतरापृष्ठ की भाषा एवं जटिलता जैसे कारक ग्रामीण एवं अल्प-शिक्षित ग्राहकों के बीच ई-बैंकिंग को अपनाने में बाधा उत्पन्न करते हैं। इसी प्रकार बैंकिंग प्रतिनिधि मॉडल तथा वित्तीय साक्षरता शिविरों की भूमिका पर केंद्रित अध्ययनों ने यह निष्कर्ष निकाला है कि तकनीकी अवसंरचना के साथ-साथ मानवीय सहायता तथा स्थानीय भाषा में मार्गदर्शन भी डिजिटल वित्तीय सेवाओं को अपनाने की दर बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं [9]।

बिहार राज्य के संदर्भ में उपलब्ध अध्ययन प्रायः राज्य-स्तरीय अथवा ग्रामीण-कृषि केंद्रित परिप्रेक्ष्य में वित्तीय समावेशन का विश्लेषण करते हैं, जिनमें बैंक शाखाओं के घनत्व, प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत खोले गए खातों की संख्या तथा प्रत्यक्ष लाभ अंतरण की पहुंच जैसे सूचकों पर बल दिया जाता है। ई-बैंकिंग को केंद्र में रखकर, बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष सर्वेक्षण पर आधारित तथा शहरी-ग्रामीण तुलना प्रस्तुत करने वाले अध्ययन बिहार के किसी विशिष्ट उप-क्षेत्र, विशेष रूप से उत्तर बिहार, के लिए अपेक्षाकृत सीमित संख्या में उपलब्ध हैं [10]।

2.1 शोध अंतराल

उपर्युक्त समीक्षा से स्पष्ट होता है कि वित्तीय समावेशन तथा डिजिटल बैंकिंग के मध्य संबंध पर राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पर्याप्त साहित्य उपलब्ध होते हुए भी, उत्तर बिहार जैसे विशिष्ट क्षेत्र में बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष अनुभव पर आधारित, शहरी-ग्रामीण तुलना प्रस्तुत करने वाला अनुभवजन्य साक्ष्य सीमित है। प्रस्तुत अध्ययन उत्तर बिहार के बैंक ग्राहकों से प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों के आधार पर इस अंतराल को दूर करने का प्रयास करता है।

3. अध्ययन के उद्देश्य

प्रस्तुत अध्ययन निम्नलिखित दो उद्देश्यों पर आधारित है:

- उद्देश्य 1: उत्तर बिहार क्षेत्र में शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के मध्य ई-बैंकिंग सेवाओं के उपयोग तथा जागरूकता के स्तर का अध्ययन करना तथा दोनों के बीच तुलना प्रस्तुत करना।

- उद्देश्य 2: वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में ई-बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता का विश्लेषण करना तथा ई-बैंकिंग सेवाओं के उपयोग एवं वित्तीय समावेशन के स्तर के बीच संबंध की जांच करना।

4. अध्ययन की परिकल्पनाएँ

उपर्युक्त उद्देश्यों के अनुरूप निम्नलिखित दो शून्य परिकल्पनाएँ निर्मित एवं परीक्षित की गईं:

- H01: उत्तर बिहार क्षेत्र के शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के वित्तीय समावेशन सूचकांक में कोई सार्थक अंतर नहीं है।
- H02: ई-बैंकिंग सेवाओं के उपयोग की श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन के स्तर के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।

5. शोध प्रविधि

5.1 शोध अभिकल्प

प्रस्तुत अध्ययन प्राथमिक आंकड़ों पर आधारित एक वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध अभिकल्प अपनाता है, जिसका उद्देश्य उत्तर बिहार क्षेत्र के शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के मध्य ई-बैंकिंग उपयोग तथा वित्तीय समावेशन की तुलना करना है।

5.2 प्रतिदर्श एवं प्रतिचयन विधि

अध्ययन का जनसंख्या-आधार उत्तर बिहार के विभिन्न जिलों, यथा मुजफ्फरपुर, दरभंगा, समस्तीपुर तथा बेगूसराय, में स्थित वाणिज्यिक एवं ग्रामीण बैंकों के खाताधारक ग्राहक हैं। स्तरीकृत यादृच्छिक प्रतिचयन विधि के माध्यम से कुल 250 उत्तरदाताओं का चयन किया गया, जिनमें शहरी क्षेत्र से 125 तथा ग्रामीण क्षेत्र से 125 उत्तरदाता सम्मिलित थे। क्षेत्र के आधार पर यह सम-अनुपात इसलिए अपनाया गया ताकि अनुमानात्मक सांख्यिकीय परीक्षणों के माध्यम से शहरी एवं ग्रामीण समूहों की संतुलित तुलना संभव हो सके।

5.3 आंकड़ा संग्रहण उपकरण

प्राथमिक आंकड़े एक संरचित एवं पूर्व-परीक्षित प्रश्नावली के माध्यम से व्यक्तिगत संपर्क तथा डिजिटल प्रपत्र दोनों माध्यमों से एकत्रित किए गए। प्रश्नावली में चार खंड सम्मिलित थे: प्रथम, उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय रूपरेखा, जिसमें आयु, क्षेत्र, शैक्षणिक योग्यता तथा व्यवसाय का स्वरूप सम्मिलित था; द्वितीय, ई-बैंकिंग सेवाओं के प्रति जागरूकता तथा उपयोग की आवृत्ति के आधार पर उत्तरदाताओं को नियमित उपयोगकर्ता, कभी-कभी उपयोगकर्ता तथा अनुपयोगकर्ता की तीन श्रेणियों में वर्गीकृत करने वाले प्रश्न; तृतीय, वित्तीय समावेशन को मापने वाला एक मापनी, जिसमें बैंक खाता स्वामित्व एवं उपयोग, बचत तक पहुंच, साख तक पहुंच तथा डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति के आयाम सम्मिलित थे; तथा चतुर्थ, ई-बैंकिंग अपनाने में आने वाली प्रमुख बाधाओं से संबंधित प्रश्न। वित्तीय समावेशन के प्रत्येक आयाम की प्रतिक्रियाओं को शून्य से सौ के मान वाले पैमाने में परिवर्तित किया गया, ताकि तुलना सुगम हो सके।

5.4 विश्लेषण उपकरण

आंकड़ों के विश्लेषण के लिए वर्णनात्मक सांख्यिकी, जैसे माध्य, मानक विचलन तथा प्रतिशत, का प्रयोग करते हुए प्रतिदर्श की रूपरेखा तथा वित्तीय समावेशन सूचकांक का सारांश प्रस्तुत किया गया। शहरी एवं ग्रामीण उत्तरदाताओं के औसत वित्तीय समावेशन सूचकांक की तुलना हेतु H01 के परीक्षण के लिए स्वतंत्र

प्रतिदर्श t-परीक्षण का प्रयोग किया गया। इसी प्रकार ई-बैंकिंग उपयोग की श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन स्तर के बीच संबंध की जांच हेतु H02 के परीक्षण के लिए काई-वर्ग परीक्षण का प्रयोग किया गया। सभी सांख्यिकीय परीक्षणों के लिए 5 प्रतिशत सार्थकता स्तर ($\alpha = 0.05$) अपनाया गया।

5.5 अध्ययन क्षेत्र

अध्ययन का क्षेत्र उत्तर बिहार के उन जिलों तक सीमित है जहां से प्रतिदर्श चयन किया गया, तथा यह केवल उन ग्राहकों पर केंद्रित है जिनका किसी बैंक में सक्रिय खाता उपलब्ध है। असंगठित क्षेत्र के उन व्यक्तियों को, जिनका किसी भी औपचारिक बैंक में खाता नहीं है, अध्ययन के प्रतिदर्श ढांचे से बाहर रखा गया, क्योंकि अध्ययन का केंद्र बिंदु विद्यमान बैंक ग्राहकों के बीच ई-बैंकिंग उपयोग की प्रभावशीलता का आकलन करना है। अध्ययन का स्वरूप अनुप्रस्थ-कालिक है, अर्थात आंकड़े एक निश्चित समय-बिंदु पर एकत्रित किए गए हैं।

6. आंकड़ा विश्लेषण एवं व्याख्या

6.1 उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय रूपरेखा

तालिका 1 में सर्वेक्षण में सम्मिलित 250 बैंक ग्राहकों की जनसांख्यिकीय रूपरेखा क्षेत्र के आधार पर प्रस्तुत की गई है।

तालिका 1: उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय रूपरेखा

चर	श्रेणी	शहरी (n=125) %	ग्रामीण (n=125) %	कुल (n=250) %
आयु वर्ग (वर्ष)	21-30	32.0	27.2	29.6
	31-40	34.4	33.6	34.0
	41-50	21.6	24.0	22.8
	50 से अधिक	12.0	15.2	13.6
शैक्षणिक योग्यता	स्नातक	46.4	34.4	40.4
	स्नातकोत्तर	28.8	16.0	22.4
	हाईस्कूल/इंटरमीडिएट तक	24.8	49.6	37.2
व्यवसाय का स्वरूप	सरकारी सेवा	26.4	15.2	20.8
	निजी क्षेत्र की नौकरी	38.4	20.8	29.6
	स्वरोजगार/लघु व्यवसाय	27.2	30.4	28.8
	कृषि एवं संबद्ध गतिविधि	8.0	33.6	20.8

तालिका 1 से स्पष्ट होता है कि शहरी एवं ग्रामीण दोनों समूहों में अधिकांश उत्तरदाता 21 से 40 वर्ष आयु वर्ग के अंतर्गत आते हैं, जो अपेक्षाकृत युवा बैंक ग्राहक आधार को दर्शाता है। शैक्षणिक योग्यता के संदर्भ में शहरी उत्तरदाताओं में स्नातक एवं स्नातकोत्तर योग्यता रखने वालों का अनुपात, क्रमशः 46.4 प्रतिशत तथा 28.8 प्रतिशत, ग्रामीण उत्तरदाताओं की तुलना में स्पष्ट रूप से अधिक है, जबकि ग्रामीण क्षेत्र में लगभग आधे उत्तरदाता, 49.6 प्रतिशत, हाईस्कूल अथवा इंटरमीडिएट स्तर तक ही शिक्षित हैं। व्यवसाय के स्वरूप में भी उल्लेखनीय अंतर देखा गया: ग्रामीण उत्तरदाताओं में 33.6 प्रतिशत कृषि एवं संबद्ध

गतिविधियों से जुड़े हैं, जबकि यह अनुपात शहरी उत्तरदाताओं में मात्र 8.0 प्रतिशत है। यह शैक्षणिक एवं व्यावसायिक भिन्नता आगे प्रस्तुत किए गए वित्तीय समावेशन तथा ई-बैंकिंग उपयोग संबंधी परिणामों की व्याख्या हेतु महत्वपूर्ण पृष्ठभूमि प्रदान करती है।

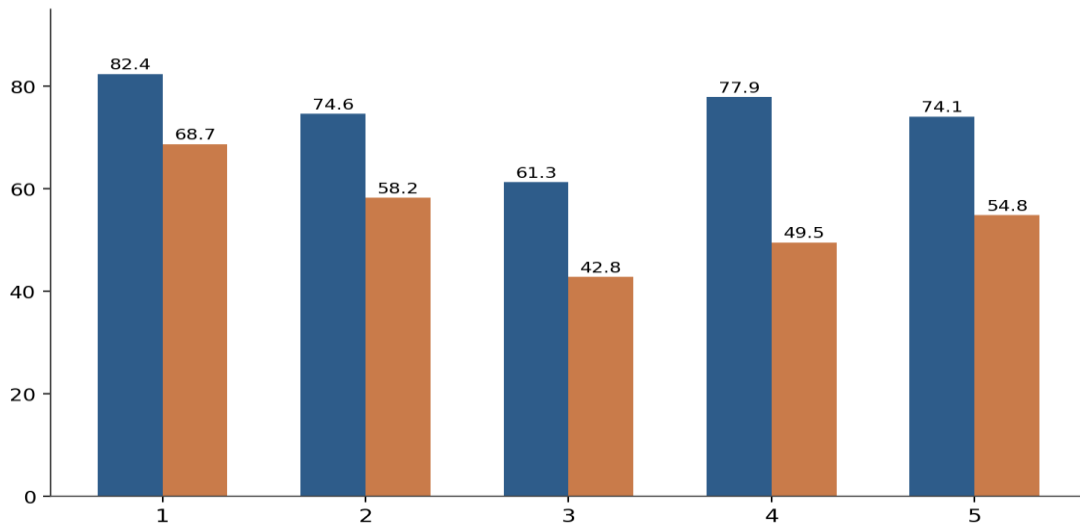
6.2 वित्तीय समावेशन सूचकांक: शहरी-ग्रामीण तुलना

तालिका 2 में वित्तीय समावेशन के विभिन्न आयामों पर शहरी एवं ग्रामीण उत्तरदाताओं की तुलना हेतु किए गए स्वतंत्र प्रतिदर्श t-परीक्षण के परिणाम प्रस्तुत किए गए हैं।

तालिका 2: वित्तीय समावेशन सूचकांक हेतु वर्णनात्मक आंकड़े एवं t-परीक्षण परिणाम (* $p < 0.05$)

आयाम	शहरी माध्य	शहरी मा.वि.	ग्रामीण माध्य	ग्रामीण मा.वि.	t-मान	स्वतंत्रता की कोटि	p-मान
बैंक खाता स्वामित्व एवं उपयोग	82.4	10.1	68.7	13.2	8.40	248	0.000*
बचत तक पहुंच	74.6	11.5	58.2	14.6	9.60	248	0.000*
साख/ऋण तक पहुंच	61.3	15.2	42.8	16.9	8.70	248	0.000*
डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति	77.9	12.0	49.5	17.8	13.60	248	0.000*
समग्र वित्तीय समावेशन सूचकांक	74.1	9.8	54.8	12.4	13.20	248	0.000*

शहरी उत्तरदाताओं का समग्र वित्तीय समावेशन सूचकांक, माध्य 74.1 तथा मानक विचलन 9.8, ग्रामीण उत्तरदाताओं, माध्य 54.8 तथा मानक विचलन 12.4, की तुलना में सार्थक रूप से अधिक पाया गया, $t(248)$ बराबर 13.20, $p < 0.001$ से कम। आयाम-वार विश्लेषण में सबसे अधिक अंतर डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति में देखा गया, $t(248)$ बराबर 13.60, जबकि साख अथवा ऋण तक पहुंच में अंतर अपेक्षाकृत कम, यद्यपि सांख्यिकीय रूप से अब भी सार्थक, पाया गया, $t(248)$ बराबर 8.70। सभी चारों आयामों तथा समग्र सूचकांक में अंतर 0.001 के स्तर पर सार्थक पाया गया।



आकृति 1: वित्तीय समावेशन सूचकांक के आयाम अनुसार शहरी एवं ग्रामीण तुलना (क्षैतिज अक्ष: 1 = बैंक खाता स्वामित्व एवं उपयोग, 2 = बचत तक पहुंच, 3 = साख तक पहुंच, 4 = डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति, 5 = समग्र सूचकांक; गहरा नीला स्तंभ शहरी तथा नारंगी स्तंभ ग्रामीण उत्तरदाताओं को दर्शाता है)

आकृति 1 से स्पष्ट होता है कि प्रत्येक आयाम में शहरी उत्तरदाताओं का माध्य अंक ग्रामीण उत्तरदाताओं से अधिक है, तथा यह अंतर डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति में सर्वाधिक स्पष्ट रूप से दिखाई देता है। यह प्रवृत्ति संकेत करती है कि यद्यपि ग्रामीण उत्तरदाताओं के पास बैंक खाता होने की दर अपेक्षाकृत संतोषजनक है, तथापि उस खाते का सक्रिय एवं डिजिटल माध्यम से उपयोग अभी भी सीमित है, जो वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता को प्रभावित करता है।

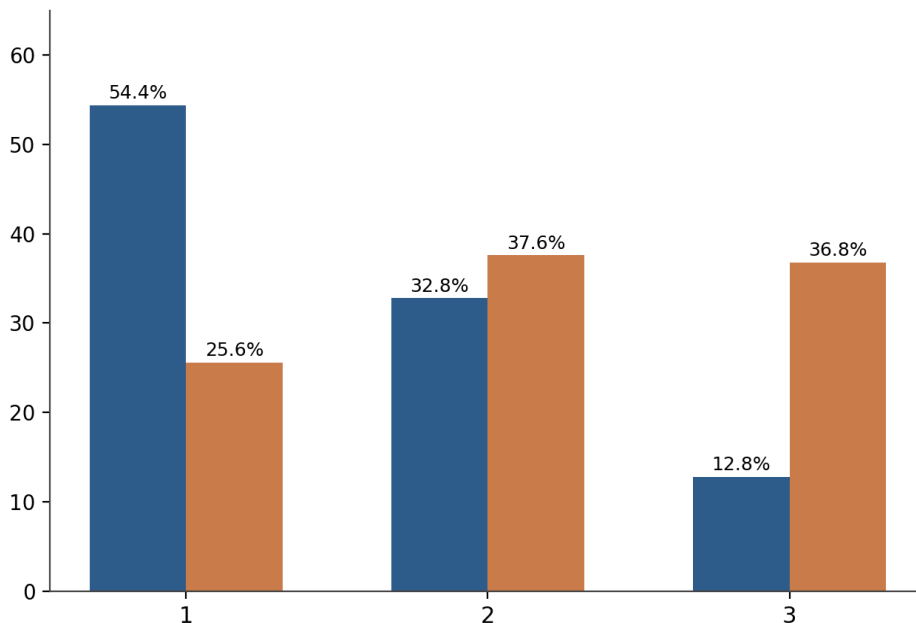
6.3 ई-बैंकिंग उपयोग की श्रेणियाँ: क्षेत्रवार वितरण

उत्तरदाताओं को उनके द्वारा ई-बैंकिंग सेवाओं के उपयोग की आवृत्ति के आधार पर तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया। तालिका 3 में यह वितरण क्षेत्र के अनुसार प्रस्तुत किया गया है।

तालिका 3: ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी का क्षेत्रवार वितरण

उपयोग श्रेणी	शहरी संख्या (%)	ग्रामीण संख्या (%)	कुल संख्या (%)
नियमित उपयोगकर्ता	68 (54.4)	32 (25.6)	100 (40.0)
कभी-कभी उपयोगकर्ता	41 (32.8)	47 (37.6)	88 (35.2)
अनुपयोगकर्ता	16 (12.8)	46 (36.8)	62 (24.8)
कुल	125 (100.0)	125 (100.0)	250 (100.0)

क्षेत्र तथा ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी के बीच संबंध की जांच हेतु किया गया काई-वर्ग परीक्षण भी सार्थक पाया गया, काई-वर्ग मान दो स्वतंत्रता कोटि तथा 250 प्रतिदर्श के लिए 33.90, $p < 0.001$ से कम। तालिका 3 में दर्शाए अनुसार शहरी उत्तरदाताओं में 54.4 प्रतिशत नियमित उपयोगकर्ता की श्रेणी में आते हैं, जबकि ग्रामीण उत्तरदाताओं में यह अनुपात मात्र 25.6 प्रतिशत है। इसके विपरीत, अनुपयोगकर्ताओं का अनुपात ग्रामीण क्षेत्र में, 36.8 प्रतिशत, शहरी क्षेत्र की तुलना में, 12.8 प्रतिशत, लगभग तीन गुना अधिक है।



आकृति 2: ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी का शहरी एवं ग्रामीण वितरण, प्रतिशत में (क्षैतिज अक्ष: 1 = नियमित उपयोगकर्ता, 2 = कभी-कभी उपयोगकर्ता, 3 = अनुपयोगकर्ता; गहरा नीला स्तंभ शहरी तथा नारंगी स्तंभ ग्रामीण उत्तरदाताओं को दर्शाता है)

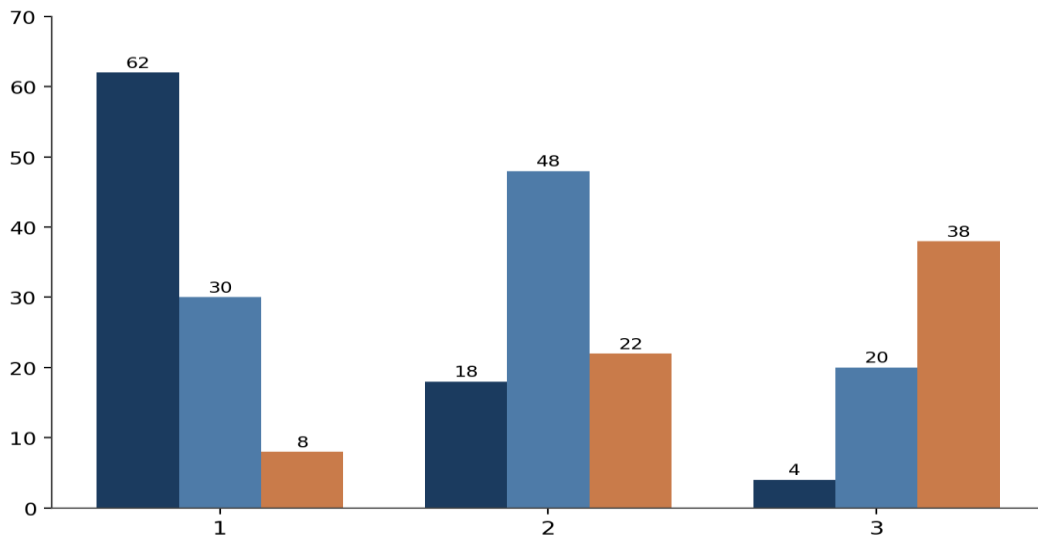
6.4 ई-बैंकिंग उपयोग एवं वित्तीय समावेशन स्तर के बीच संबंध

H02 का परीक्षण करने के लिए, वित्तीय समावेशन सूचकांक के आधार पर उत्तरदाताओं को उच्च (70 अथवा उससे अधिक), मध्यम (50 से 69) तथा निम्न (50 से कम) समावेशन की तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया, तथा इसे ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी के साथ संयुक्त कर तालिका 4 में प्रस्तुत किया गया।

तालिका 4: ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी एवं वित्तीय समावेशन स्तर के मध्य वितरण

उपयोग श्रेणी	उच्च समावेशन	मध्यम समावेशन	निम्न समावेशन
नियमित उपयोगकर्ता (n=100)	62	30	8
कभी-कभी उपयोगकर्ता (n=88)	18	48	22
अनुपयोगकर्ता (n=62)	4	20	38
कुल (n=250)	84	98	68

ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन स्तर के बीच संबंध की जांच हेतु किया गया काई-वर्ग परीक्षण अत्यंत सार्थक पाया गया, काई-वर्ग मान चार स्वतंत्रता कोटि तथा 250 प्रतिदर्श के लिए 101.40, $p < 0.001$ से कम। नियमित उपयोगकर्ताओं में से 62 प्रतिशत उच्च वित्तीय समावेशन की श्रेणी में आते हैं, जबकि अनुपयोगकर्ताओं में यह अनुपात मात्र 4 प्रतिशत है। इसके विपरीत, निम्न वित्तीय समावेशन की श्रेणी में अनुपयोगकर्ताओं का अनुपात, 61.3 प्रतिशत (62 में से 38), नियमित उपयोगकर्ताओं की तुलना में, 8.0 प्रतिशत, कहीं अधिक है।



आकृति 3: ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी अनुसार वित्तीय समावेशन स्तर का वितरण, संख्या में (क्षैतिज अक्ष: 1 = नियमित उपयोगकर्ता, 2 = कभी-कभी उपयोगकर्ता, 3 = अनुपयोगकर्ता; गहरा नीला = उच्च समावेशन, मध्यम नीला = मध्यम समावेशन, नारंगी = निम्न समावेशन)

आकृति 3 इस प्रवृत्ति को स्पष्ट रूप से दर्शाती है: जैसे-जैसे ई-बैंकिंग उपयोग की नियमितता बढ़ती है, वैसे-वैसे उच्च वित्तीय समावेशन की श्रेणी में आने वाले उत्तरदाताओं का अनुपात भी बढ़ता जाता है, तथा निम्न समावेशन वाले उत्तरदाताओं का अनुपात घटता जाता है। यह प्रवृत्ति ई-बैंकिंग तथा वित्तीय समावेशन के बीच एक सुसंगत सकारात्मक संबंध का संकेत देती है।

6.5 ई-बैंकिंग अपनाने में प्रमुख बाधाएँ

अनुपयोगकर्ता तथा कभी-कभी उपयोगकर्ता श्रेणी के उत्तरदाताओं से ई-बैंकिंग सेवाओं के पूर्ण उपयोग में आने वाली सबसे प्रमुख बाधा पूछी गई, जिसका वितरण तालिका 5 में प्रस्तुत है।

तालिका 5: ई-बैंकिंग अपनाने में उत्तरदाताओं द्वारा बताई गई प्रमुख बाधाएँ

बाधा का स्वरूप	उत्तरदाताओं का प्रतिशत (%)
डिजिटल साक्षरता की कमी	38.0
नेटवर्क/संपर्क संबंधी समस्या	27.0
सुरक्षा एवं धोखाधड़ी की चिंता	19.0
भाषा संबंधी कठिनाई (अंतरापृष्ठ की समझ)	9.0
बैंक शाखा/एजेंट पर निर्भरता की आदत	7.0

तालिका 5 से स्पष्ट होता है कि डिजिटल साक्षरता की कमी, 38.0 प्रतिशत के साथ, सबसे प्रमुख बाधा के रूप में सामने आई, इसके पश्चात नेटवर्क अथवा संपर्क संबंधी समस्या, 27.0 प्रतिशत, तथा सुरक्षा एवं धोखाधड़ी संबंधी चिंता, 19.0 प्रतिशत, का स्थान रहा। भाषा संबंधी कठिनाई तथा बैंक शाखा अथवा एजेंट पर निर्भरता की आदत जैसे कारकों को अपेक्षाकृत कम उत्तरदाताओं ने प्रमुख बाधा के रूप में इंगित किया।

6.6 परिकल्पना परीक्षण का सारांश

तालिका 6 में दोनों परिकल्पनाओं के परीक्षण का सारांश प्रस्तुत किया गया है।

तालिका 6: परिकल्पना परीक्षण का सारांश

परिकल्पना	सांख्यिकीय परीक्षण एवं परिणाम	p-मान	निर्णय
H01: उत्तर बिहार क्षेत्र के शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के वित्तीय समावेशन सूचकांक में कोई सार्थक अंतर नहीं है।	स्वतंत्र प्रतिदर्श t-परीक्षण $t(248) = 13.20$	0.000	अस्वीकृत
H02: ई-बैंकिंग सेवाओं के उपयोग की श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन स्तर के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।	कार्द-वर्ग परीक्षण $\chi^2(4, N=250) = 101.40$	0.000	अस्वीकृत

दोनों शून्य परिकल्पनाएँ 5 प्रतिशत सार्थकता स्तर पर अस्वीकृत की गईं। यह साक्ष्य इस निष्कर्ष का समर्थन करता है कि उत्तर बिहार क्षेत्र में शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के वित्तीय समावेशन स्तर में सार्थक अंतर विद्यमान है, तथा ई-बैंकिंग सेवाओं का उपयोग वित्तीय समावेशन के स्तर से घनिष्ठ रूप से संबंधित है।

7. निष्कर्षों की विवेचना

प्रस्तुत अध्ययन के परिणाम वित्तीय समावेशन तथा डिजिटल बैंकिंग पर उपलब्ध साहित्य से पर्याप्त सामंजस्य रखते हैं। शहरी एवं ग्रामीण उत्तरदाताओं के बीच पाया गया सार्थक अंतर, विशेष रूप से डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति में, विश्व बैंक के फिनडेक्स सर्वेक्षणों तथा भारतीय रिजर्व बैंक की रिपोर्टों में उल्लेखित इस प्रवृत्ति की पुष्टि करता है कि खाता स्वामित्व की तुलना में खाते का सक्रिय एवं डिजिटल उपयोग कहीं अधिक असमान रूप से वितरित है। यह संकेत करता है कि ग्रामीण उत्तर बिहार में वित्तीय समावेशन की चुनौती अब मुख्यतः पहुंच की नहीं, अपितु सक्रिय उपयोग एवं गुणवत्तापूर्ण सहभागिता की है [11]।

ई-बैंकिंग उपयोग श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन स्तर के बीच पाया गया प्रबल संबंध इस बात का सुदृढ़ प्रमाण प्रस्तुत करता है कि ई-बैंकिंग सेवाएँ वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में वास्तविक रूप से प्रभावी भूमिका निभा रही हैं, न कि केवल एक सहायक अथवा वैकल्पिक माध्यम के रूप में कार्य कर रही हैं [12]। तथापि, यह संबंध कारणात्मक दिशा के प्रश्न को पूर्णतः स्पष्ट नहीं करता; यह भी संभव है कि जो उत्तरदाता पहले से ही अधिक वित्तीय रूप से समावेशित हैं, वे ई-बैंकिंग सेवाओं को अपनाने में भी अधिक सक्षम एवं इच्छुक हों। इसके बावजूद, तालिका 5 में उजागर की गई बाधाएँ, विशेष रूप से डिजिटल साक्षरता की कमी तथा संपर्क संबंधी समस्याएँ, यह दर्शाती हैं कि आपूर्ति-पक्ष के हस्तक्षेप, जैसे डिजिटल साक्षरता प्रशिक्षण तथा संपर्क अवसंरचना में सुधार, ई-बैंकिंग अपनाने की दर तथा तदनुसार वित्तीय समावेशन दोनों को सुधारने में सहायक सिद्ध हो सकते हैं [13]।

यह भी उल्लेखनीय है कि साख अथवा ऋण तक पहुंच का आयाम, चारों आयामों में सबसे कम माध्य अंक, शहरी तथा ग्रामीण दोनों समूहों के लिए [14-17], दर्शाता है, जो संकेत करता है कि केवल ई-बैंकिंग के प्रसार से साख संबंधी वित्तीय समावेशन की चुनौती पूर्ण रूप से हल नहीं होगी। साख तक पहुंच बढ़ाने के लिए ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया, जमानत संबंधी आवश्यकताओं तथा साख इतिहास की उपलब्धता से जुड़े संरचनात्मक सुधार भी आवश्यक प्रतीत होते हैं, जो डिजिटल माध्यमों के परे के हस्तक्षेप की मांग करते हैं [18, 19]।

8. अध्ययन के निहितार्थ एवं सुझाव

- बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों को उत्तर बिहार के ग्रामीण क्षेत्रों में स्थानीय भाषा में तथा व्यावहारिक अभ्यास पर आधारित डिजिटल साक्षरता शिविर आयोजित करने चाहिए, जो केवल जागरूकता तक सीमित न रहकर वास्तविक लेन-देन का प्रत्यक्ष अभ्यास कराएं।
- दूरसंचार सेवा प्रदाताओं तथा संबंधित सरकारी विभागों के सहयोग से ग्रामीण क्षेत्रों में संपर्क अवसंरचना में सुधार को प्राथमिकता दी जानी चाहिए, क्योंकि नेटवर्क संबंधी समस्या ई-बैंकिंग अपनाने में दूसरी सबसे बड़ी बाधा के रूप में सामने आई है।
- बैंकिंग प्रतिनिधि तथा स्थानीय एजेंट, जो वर्तमान में मुख्यतः लेन-देन संचालित करते हैं, को ग्राहकों को स्वयं डिजिटल माध्यम से लेन-देन करने हेतु प्रशिक्षित करने की अतिरिक्त भूमिका दी जा सकती है, ताकि निर्भरता की आदत धीरे-धीरे स्वतंत्र उपयोग में परिवर्तित हो सके।

- साख तक पहुंच के अपेक्षाकृत निम्न स्तर को देखते हुए, नीति-निर्माताओं को ई-बैंकिंग आधारित साख मूल्यांकन तथा सरलीकृत डिजिटल ऋण प्रक्रियाओं को उत्तर बिहार जैसे क्षेत्रों में प्राथमिकता के आधार पर प्रोत्साहित करना चाहिए।

9. अध्ययन की सीमाएँ

प्रस्तुत अध्ययन की कुछ सीमाएँ भी हैं। प्रथम, 250 उत्तरदाताओं का प्रतिदर्श, यद्यपि प्रयुक्त सांख्यिकीय परीक्षणों के लिए पर्याप्त है, केवल उत्तर बिहार के चुनिंदा जिलों तथा विद्यमान बैंक खाताधारकों तक सीमित है, तथा इसे संपूर्ण बिहार राज्य अथवा बैंक-रहित जनसंख्या पर सामान्यीकृत नहीं किया जा सकता। द्वितीय, वित्तीय समावेशन तथा ई-बैंकिंग उपयोग दोनों को स्व-रिपोर्टित प्रश्नावली के माध्यम से मापा गया, जो सामाजिक वांछनीयता जैसे सामान्य पूर्वग्रहों से प्रभावित हो सकता है। तृतीय, अध्ययन का अनुप्रस्थ-कालिक स्वरूप कारण-प्रभाव संबंध को स्पष्ट रूप से स्थापित करने में सीमित है। भविष्य के अध्ययनों में बड़े एवं बहु-जिला प्रतिदर्श, समयानुगामी अभिकल्प तथा गुणात्मक साक्षात्कारों को सम्मिलित किया जा सकता है, ताकि ई-बैंकिंग तथा वित्तीय समावेशन के बीच संबंध की अधिक गहराई से पड़ताल की जा सके।

10. निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य उत्तर बिहार क्षेत्र में बैंक ग्राहकों के बीच वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में ई-बैंकिंग सेवाओं की प्रभावशीलता का विश्लेषण करना था। 250 उत्तरदाताओं के प्रतिदर्श पर आधारित विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि शहरी एवं ग्रामीण बैंक ग्राहकों के वित्तीय समावेशन सूचकांक में सार्थक अंतर विद्यमान है, तथा यह अंतर विशेष रूप से डिजिटल लेन-देन की आवृत्ति के आयाम में सर्वाधिक स्पष्ट है। इसके साथ ही, ई-बैंकिंग उपयोग की श्रेणी तथा वित्तीय समावेशन के स्तर के बीच एक प्रबल एवं सार्थक संबंध भी पाया गया, जिसमें नियमित उपयोगकर्ताओं में उच्च वित्तीय समावेशन का अनुपात अनुपयोगकर्ताओं की तुलना में कहीं अधिक रहा। अध्ययन हेतु निर्मित दोनों शून्य परिकल्पनाएँ अस्वीकृत की गईं। यह निष्कर्ष उत्तर बिहार जैसे क्षेत्रों में डिजिटल साक्षरता, संपर्क अवसंरचना तथा साख तक पहुंच से जुड़ी बाधाओं को लक्षित करने वाले, ग्रामीण-केंद्रित नीतिगत हस्तक्षेपों की आवश्यकता को रेखांकित करता है, ताकि ई-बैंकिंग सेवाओं का लाभ शहरी क्षेत्रों तक सीमित न रहकर उत्तर बिहार के ग्रामीण बैंक ग्राहकों तक भी समान रूप से पहुंच सके।

संदर्भ सूची

- [1]. मियाँ, आर., और मिश्रा, ए.के. (2025)। डिजिटल डिजिटल और वित्तीय समावेशन: ग्रामीण भारत का एक अनुभवजन्य अध्ययन। आईओएसआर जर्नल ऑफ बिजनेस एंड मैनेजमेंट, 27(6), 53-59। <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol27-issue6/Ser-12/I2706125359.pdf>
- [2]. मुखर्जी, जे., भूरिया, के., जोसफिन, आर., राधाकृष्णन, जी.वी., और गुरुलिंगु, पी. (2025)। डिजिटल डिजिटल और ग्रामीण उद्योग में वित्तीय समावेशन। सीजेपीएच, 26(एस1), 954-963। <https://www.seejph.com/index.php/seejph/article/download/3797/2491/5756>
- [3]. सिद्दीकी, टी. ए., और सिद्दीकी, के. आई. (2020)। व्यावसायिक, सामाजिक- आर्थिक समावेशन और बिहार में वित्तीय समावेशन: एक अनुभवजन्य पहलू। प्रबंधन: इंडियन जर्नल ऑफ मैनेजमेंट, 13(10-11), 46-61। <https://doi.org/10.17010/pijom/2020/v13i10-11/156008>

- [4]. दुआ, पी., गोयल, डी., कुमार, एन., और वर्मा, एन. (2025)। भारत में वित्तीय समावेशन: प्रगति, मुद्दे और नीति विकल्प (आरआईएस चर्चा पत्र संख्या 313)। नई दिल्ली: विकासशील देशों के लिए अनुसंधान और सूचना प्रणाली (आरआईएस)। https://www.ris.org.in/sites/default/files/Publication/DP-313_Pami_Dua.pdf
- [5]. चौहान, एस. (2023)। भारत में वित्तीय समावेशन: अंतिम मील के करीब पहुंच रहा है। नई दिल्ली: प्रधानमंत्री की आर्थिक सलाहकार परिषद (ईएसी-पीएम)। <https://eacpm.gov.in/wp-content/uploads/2023/07/3-Financial-Inclusion-Srishti-Chauhan.pdf>
- [6]. हर्षे, एन., और कैनेडी-ह्यूजेस, जेड. (2023). भारत में वित्तीय समावेशन पर रिपोर्ट (जुलाई 2023). लंदन: A-id: एजेंडा फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट. https://a-id.org/wp-content/uploads/2023/07/JULY_REPORT_FINANCIAL_INCLUSION_INDIA_.pdf
- [7]. सरवणभवन, एस., और राजीव, एम. (2025). बाधाओं से आगे बढ़ना: भारत की वित्तीय समावेशन यात्रा. सिंगापुर: सिंगर नेचर. https://books.google.com/books/about/Moving_Beyond_Barriers.html?id=xip30QEACAAJ
- [8]. इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस. (2024). IIBF X टैक्समैन की डिजिटल बैंकिंग – डिजिटल बैंकिंग में हुई प्रगति से पाठकों को परिचित कराने और बैंकिंग में डिजिटल बदलावों को अपनाने के लिए व्यावहारिक जानकारी देने वाली एक महत्वपूर्ण गाइड. नई दिल्ली: टैक्समैन पब्लिकेशन्स प्राइवेट लिमिटेड. https://books.google.com/books/about/IIBF_X_Taxmann_s_Digital_Banking_Seminar.html?id=dLX6EAAAQBAJ
- [9]. शिक्षा मंत्रालय, भारत सरकार. (2023). वित्तीय समावेशन: दृष्टिकोण और हालिया पहल. नई दिल्ली: नेशनल बुक ट्रस्ट. https://www.nbtindia.gov.in/books_detail__67__creating-intellectual-heritage__8725__financial-inclusion-perspectives-and-recent-initiatives
- [10]. करमाकर, के. जी., बनर्जी, जी. डी., और महापात्रा, एन. पी. (2011). भारत में वित्तीय समावेशन की ओर. नई दिल्ली: SAGE पब्लिकेशन्स इंडिया. <https://www.goodreads.com/book/show/14685400-towards-financial-inclusion-in-india>
- [11]. भारतीय रिज़र्व बैंक. (2019). फाइनेंशियल इन्क्लूज़न (वित्तीय समावेशन) के लिए राष्ट्रीय रणनीति 2019–2024: आर्थिक भलाई, समृद्धि और टिकाऊ विकास को बढ़ावा देने के लिए फाइनेंशियल इन्क्लूज़न में तेज़ी लाने का एक अप्रोच पेपर। मुंबई: भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI)। https://www.rbi.org.in/FinancialEducation/content/English_16042021.PDF
- [12]. ASSOCHAM और Primus Partners. (तारीख नहीं दी गई)। भारत में फाइनेंशियल इन्क्लूज़न का परिदृश्य। नई दिल्ली: The Associated Chambers of Commerce & Industry of India (ASSOCHAM)। <https://www.assochem.org/uploads/files/Financial%20Inclusion%20Report.pdf> भारतीय रिज़र्व बैंक (2021)। राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा रणनीति 2020–2025। भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई।



- [13]. भारतीय रिजर्व बैंक। वित्तीय समावेशन सूचकांक संबंधी वार्षिक विज्ञप्ति। भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई।
- [14]. रंगराजन समिति (2008)। वित्तीय समावेशन संबंधी समिति की रिपोर्ट। भारत सरकार, नई दिल्ली।
- [15]. राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक। अखिल भारतीय ग्रामीण वित्तीय समावेशन सर्वेक्षण, विभिन्न वर्ष। नाबार्ड, मुंबई।
- [16]. राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (2019)। भारत में वित्तीय साक्षरता एवं समावेशन: अंतिम प्रतिवेदन। राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र, मुंबई।
- [17]. विश्व बैंक। वैश्विक फिनडेक्स आंकड़ा आधार, विभिन्न वर्ष। विश्व बैंक समूह, वाशिंगटन डी.सी.।
- [18]. भारत सरकार, वित्त मंत्रालय। प्रधानमंत्री जन धन योजना संबंधी प्रगति प्रतिवेदन, विभिन्न वर्ष। नई दिल्ली।
- [19]. भारतीय बैंक संघ। डिजिटल बैंकिंग एवं वित्तीय समावेशन संबंधी वार्षिक प्रतिवेदन, विभिन्न वर्ष। मुंबई।