

वित्तीय साक्षरता और डिजिटल जागरूकता: सशक्त नागरिक, सशक्त भारत

 नौशाबा हसन*

सारांश

वित्तीय साक्षरता और डिजिटल जागरूकता आर्थिक सशक्तीकरण तथा समावेशी विकास के प्रमुख आधार हैं। वित्तीय साक्षरता व्यक्तियों को बचत, निवेश, ऋण, बीमा और डिजिटल वित्तीय सेवाओं के संबंध में सही निर्णय लेने में सक्षम बनाती है, जबकि डिजिटल जागरूकता उन्हें साइबर जोखिमों और वित्तीय धोखाधड़ी से सुरक्षित रहने में सहायता करती है। यह लेख भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्तीय साक्षरता की भूमिका, वित्तीय समावेशन, उपभोक्ता संरक्षण, स्टार्टअप, एमएसएमई, कृषि तथा स्वयं सहायता समूहों के विकास में इसके योगदान का विश्लेषण करता है। साथ ही, डिजिटल वित्तीय जोखिमों, साइबर सुरक्षा और उपभोक्ता अधिकारों के महत्व को रेखांकित करता है। लेख में वित्तीय साक्षरता के व्यापक प्रसार हेतु कुछ व्यावहारिक सुझाव भी प्रस्तुत किए गए हैं। वित्तीय रूप से साक्षर और डिजिटल रूप से जागरूक नागरिक ही विकसित, समावेशी और आत्मनिर्भर भारत की वास्तविक शक्ति हैं।

मुख्य शब्द

वित्तीय साक्षरता, डिजिटल जागरूकता, वित्तीय समावेशन, साइबर सुरक्षा, उपभोक्ता संरक्षण

प्रस्तावना

वैश्विक स्तर पर वित्तीय साक्षरता को आर्थिक सशक्तीकरण की आधारशिला माना जाता है, क्योंकि यह व्यक्ति को सही वित्तीय निर्णय लेने और अपने आर्थिक हितों की सुरक्षा करने में सक्षम बनाती है। वित्तीय साक्षरता लोगों को सुरक्षित वित्तीय व्यवहार अपनाने के लिए जागरूक करती है और बैंकिंग एवं डिजिटल प्रणालियों के प्रति उनके भरोसे को सुदृढ़ करती है, जिससे मजबूत और समावेशी आर्थिक भविष्य की दिशा तय होती है। आर्थिक सहयोग और विकास संगठन (OECD) ने वित्तीय साक्षरता को निम्नानुसार परिभाषित किया है:

वित्तीय साक्षरता एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा वित्तीय

उपभोक्ता/निवेशक, वित्तीय उत्पादों तथा जोखिमों की अपनी समझ को विकसित करते हैं तथा सूचना, अनुदेश और/अथवा वस्तुनिष्ठ परामर्श के जरिये वित्तीय जोखिमों और अवसरों के प्रति अधिक जागरूक बनते हैं, समझ-बूझ से सही वित्तीय निर्णय ले पाते हैं, सहायता के लिए कहां और किसके पास जाना चाहिए, इसकी जानकारी प्राप्त करते हैं तथा अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने के लिए अन्य कारगर उपाय अपनाने के लिए प्रवृत्त होते हैं।

सरल शब्दों में कहें तो वित्तीय साक्षरता, वह, जागरूकता, ज्ञान, दृष्टिकोण, व्यवहार और कौशल है जो वित्तीय उपकरणों को समझने तथा उनका उपयोग करने हेतु आवश्यक है, ताकि सुविचारित वित्तीय निर्णय लिए जा सकें और व्यक्तिगत

*सहायक महाप्रबन्धक व संकाय, भारतीय स्टेट बैंक।

वित्तीय कल्याण प्राप्त किया जा सके।

भारत की अर्थव्यवस्था को स्थिर और सशक्त बनाने में वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। ये तीनों तत्व परस्पर गहराई से जुड़े हुए हैं और मिलकर एक ऐसी वित्तीय व्यवस्था का निर्माण करते हैं, जो जागरूकता, सुरक्षा और व्यापक भागीदारी को बढ़ावा देती है।

- **वित्तीय समावेशन** अर्थव्यवस्था के आपूर्ति पक्ष को सुदृढ़ बनाता है और बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय सेवाओं को जनता तक पहुँचाने का कार्य करता है।
- **वित्तीय साक्षरता** मांग पक्ष को सक्षम बनाती है और लोगों को यह बोध कराती है कि वे कौन सी सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं तथा उनका उपयोग किस प्रकार किया जा सकता है।
- **वित्तीय स्थिरता** के संदर्भ में उपभोक्ता संरक्षण का लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि नागरिकों को सुरक्षित, पारदर्शी और निष्पक्ष वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध हों, जिससे वे वित्तीय धोखाधड़ी एवं अनुचित प्रथाओं से सुरक्षित रह सकें।

आलेख का उद्देश्य

इस आलेख का उद्देश्य वित्तीय साक्षरता एवं डिजिटल जागरूकता की भूमिका का समग्र विश्लेषण करना है तथा यह स्पष्ट करना है कि ये दोनों वित्तीय समावेशन, उपभोक्ता संरक्षण, आर्थिक सशक्तीकरण, स्टार्टअप, एमएसएमई, कृषि तथा स्वयं सहायता समूहों के विकास में किस प्रकार योगदान देते हैं। साथ ही, डिजिटल वित्तीय जोखिमों एवं साइबर सुरक्षा के प्रति जागरूकता के महत्व का मूल्यांकन करना तथा वित्तीय साक्षरता के व्यापक प्रसार के लिए व्यावहारिक एवं प्रभावी सुझाव प्रस्तुत करना भी इस आलेख का प्रमुख उद्देश्य है।

इस आलेख के विश्लेषण हेतु विभिन्न राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय संस्थाओं की रिपोर्टें, सरकारी प्रकाशनों तथा आधिकारिक प्रेस विज्ञप्तियों का उपयोग किया गया है। इनमें आर्थिक सहयोग और विकास संगठन (OECD) तथा विश्व आर्थिक मंच (WEF) की वित्तीय साक्षरता संबंधी सामग्री, भारतीय रिज़र्व बैंक की वित्तीय समावेशन हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (NSFI, 2025-30) एवं वित्तीय समावेशन सूचकांक (FI-Index) संबंधी प्रकाशन, भारत सरकार के प्रेस सूचना ब्यूरो (PIB) की आधिकारिक प्रेस विज्ञप्तियाँ, भारत सरकार के सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय की वार्षिक रिपोर्ट 2025-26, आर्थिक सर्वेक्षण 2025-26, राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो (NCRB) 'क्राइम इन इंडिया - 2024' रिपोर्ट तथा स्टार्टअप एवं वित्तीय समावेशन आदि से संबंधित विश्वसनीय स्रोतों का अध्ययन एवं विश्लेषण किया गया है। इन स्रोतों के आधार पर आलेख में प्रस्तुत तथ्यों, आँकड़ों एवं निष्कर्षों का प्रतिपादन किया गया है।

भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्तीय साक्षरता का महत्व

वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में भारत ने पिछले कुछ वर्षों में उल्लेखनीय प्रगति की है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी एफआई-सूचकांक वर्ष 2019 के 49.9 से बढ़कर वर्ष 2026 में 70 हो गया है। हालांकि, वित्तीय साक्षरता के स्तर को लेकर स्थिति अभी भी चिंताजनक है। विश्व आर्थिक मंच (World Economic Forum) के अनुसार, हमारे देश में 27% वयस्क ही वित्तीय रूप से साक्षर हैं, जो उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के औसत 52% की तुलना में काफी कम है। अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में तो स्थिति और भी चुनौतीपूर्ण है, जहाँ लोगों को बैंकिंग और अन्य औपचारिक वित्तीय संस्थाओं के बारे में या तो जानकारी नहीं होती या बहुत सीमित जानकारी होती है। इसी अभाव के कारण वे अनौपचारिक स्रोतों से ऊँची ब्याज दर पर ऋण लेने को

विवश हो जाते हैं, शोषण का शिकार होते हैं और देश की आर्थिक मुख्यधारा से अलग-थलग रह जाते हैं। किसी भी राष्ट्र की समावेशी आर्थिक वृद्धि तभी संभव है जब वहाँ का हर नागरिक बचत, उधार, भुगतान, निवेश, बीमा और पेंशन जैसे विषयों के बारे में स्पष्ट जानकारी रखे और सोच-समझकर वित्तीय व्यवस्था में सहभागिता करे। इस दृष्टि से वित्तीय साक्षरता लोगों को उनके आर्थिक व्यवहार, अधिकारों और जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक बनाकर उपभोक्ता संरक्षण को सशक्त करती है।

भारतीय अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ बनाने में वित्तीय साक्षरता की भूमिका

- वित्तीय साक्षरता लोगों को वित्तीय जोखिमों तथा आकस्मिक आर्थिक परिस्थितियों से प्रभावी ढंग से निपटने की क्षमता प्रदान करती है। जब लोग बचत, बीमा और आपातकालीन निधि के महत्व को समझते हैं, तो वे अचानक आने वाली परिस्थितियों के लिए बेहतर तैयार रहते हैं। वित्तीय अवधारणाओं की समझ नागरिकों को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करती है, जिससे धोखाधड़ी या गलत वित्तीय उत्पादों की बिक्री की संभावना कम हो जाती है। इन सभी पहलुओं से देश की वित्तीय स्थिरता मजबूत होती है।
- वित्तीय साक्षरता व्यक्ति को उपलब्ध वित्तीय विकल्पों की समझ देती है और उसे अपनी आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त उत्पाद चुनने में सक्षम बनाती है। यह उन्हें शिकायतों के समाधान के लिए मौजूद प्रणालियों के प्रति भी जागरूक करती है। वित्तीय समझ रखने वाला व्यक्ति आर्थिक मामलों में अधिक समझदारी और संतुलन के साथ निर्णय ले पाता है। इससे उसकी आर्थिक स्थिति मजबूत होती है और महंगे अनौपचारिक ऋण पर

निर्भरता कम होती है। इसका सकारात्मक प्रभाव आय असमानता में कमी के रूप में दिखता है और कमजोर वर्गों को बेहतर आर्थिक अवसर प्राप्त करने में सहायता मिलती है।

- वर्तमान वैश्विक परिदृश्य में स्टार्टअप और फिनटेक नवाचार, उद्यमिता तथा रोजगार सृजन के महत्वपूर्ण केंद्र बनकर उभरे हैं। 31 मार्च 2026 तक देश में मान्यता प्राप्त स्टार्टअप्स की संख्या 2.23 लाख से अधिक हो चुकी है। इन स्टार्टअप्स ने 23.36 लाख से अधिक प्रत्यक्ष रोजगार के अवसर सृजित किए हैं।¹ ऐसे परिवेश में वित्तीय साक्षरता अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती है, क्योंकि यह स्टार्टअप उद्यमियों को पूंजी जुटाने, जोखिमों का विवेकपूर्ण आकलन करने तथा संसाधनों का संतुलित और प्रभावी उपयोग करने की समझ प्रदान करती है। इस समझ के साथ उनका हर कदम अधिक स्थिर, अधिक दूरदर्शी और अधिक प्रभावी बनता है। यदि नवाचार को सही वित्तीय दिशा मिल जाए, तो वह लाखों लोगों के जीवन में बदलाव ला सकता है। डिजिटल भुगतान, सूक्ष्म ऋण, निवेश प्लेटफॉर्म और कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित तकनीक जैसे नवाचार तभी सुरक्षित और सफल होते हैं जब उनके पीछे वित्तीय समझ का आधार हो।
- सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम का भारत के सकल घरेलू उत्पाद (GDP) में 31.1 प्रतिशत, विनिर्माण उत्पादन में लगभग 35 प्रतिशत तथा कुल निर्यात में 48.58 प्रतिशत योगदान है।² ये विशेष रूप से महिलाओं, युवाओं और अनौपचारिक श्रमिकों के लिए गैर-कृषि रोजगार के सबसे बड़े स्रोत हैं, जिससे सामाजिक और आर्थिक समावेशन को बढ़ावा मिलता है। स्थानीय

¹<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2253019®=3&lang=2>
²वार्षिक रिपोर्ट 2025-26, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार।

उद्यमिता और निर्यात प्रतिस्पर्धा के इंजन के रूप में, एमएसएमई अस्थिर वैश्विक अर्थव्यवस्था में भारत की आर्थिक मजबूती को बढ़ाते हैं। अतएव, इस क्षेत्र को समर्थन प्रदान करना न केवल एक आर्थिक आवश्यकता है, बल्कि समावेशी और आत्मनिर्भर राष्ट्रीय विकास का एक रणनीतिक मार्ग भी है। कृषि के बाद यह क्षेत्र सबसे अधिक रोजगार देने वाला बड़ा क्षेत्र बन चुका है। इस क्षेत्र को सशक्त बनाने के लिए अनेक पहलें की गई हैं, परंतु इन पहलों का वास्तविक लाभ अभी मिल सकता है जब उद्यमी वित्तीय रूप से साक्षर हों। वित्तीय साक्षरता उद्यमियों को नकदी प्रवाह को संतुलित रखने, निवेश की योजना बनाने और ऋण का विवेकपूर्ण उपयोग करने की क्षमता प्रदान करती है।

- आर्थिक सर्वेक्षण 2025-26 के अनुसार कृषि एवं संबद्ध गतिविधियाँ भारत की राष्ट्रीय आय में वर्तमान मूल्यों पर लगभग 20% योगदान करती हैं, जबकि देश की कुल कार्यबल का 46.1% इसी क्षेत्र में कार्यरत है। ऐसे महत्वपूर्ण क्षेत्र में वित्तीय साक्षरता अत्यावश्यक हो जाती है, क्योंकि इससे किसानों को ऋण, बीमा, फसल सुरक्षा और डिजिटल भुगतान जैसी सेवाओं का सही, सुरक्षित और प्रभावी उपयोग करना समझ आता है। वित्तीय समझ उन्हें शोषणकारी अनौपचारिक ऋण के जाल से बचाती है तथा उनकी आय, सुरक्षा और आर्थिक स्थिरता को मजबूत आधार प्रदान करती है।
- स्वयं सहायता समूह ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों की महिलाओं तथा छोटे उद्यमियों को संगठित कर बचत, आंतरिक ऋण और सामूहिक वित्तीय निर्णयों की संस्कृति विकसित करते हैं। जब इनके सदस्यों को वित्तीय साक्षरता प्राप्त होती है, तो वे औपचारिक बैंकिंग से सुगमता से जुड़ पाते हैं, सरकारी योजनाओं का लाभ

लेते हैं और अपने छोटे उद्यमों को अधिक आत्मनिर्भरता के साथ आगे बढ़ाते हैं। इससे स्थानीय अर्थव्यवस्था में पूंजी का प्रवाह बढ़ता है और आसपास के समुदायों में रोजगार के नए अवसर भी सृजित होते हैं।

वित्तीय समावेशन पर भारत सरकार की प्रमुख पहलें

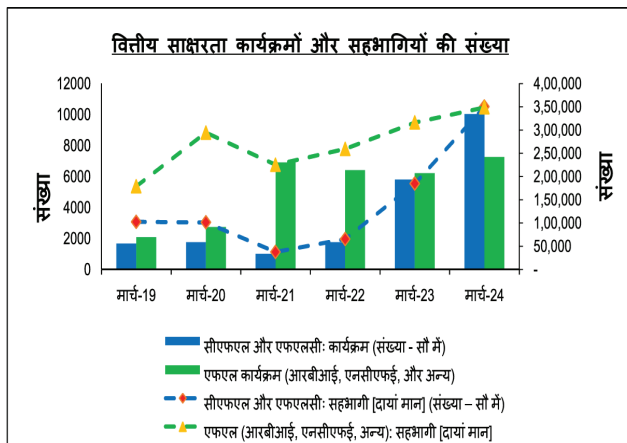
भारत सरकार ने पिछले एक दशक में वित्तीय समावेशन को राष्ट्रीय प्राथमिकता बनाकर देश के हर वर्ग को बैंकिंग, बीमा, पेंशन और ऋण जैसी बुनियादी वित्तीय सेवाओं से जोड़ा है। इसी दिशा में सरकार की कुछ प्रमुख पहलें इस प्रकार हैं:

- प्रधानमंत्री जन धन योजना (PMJDY): इस योजना के तहत शून्य-बैलेंस बचत खाता, दुर्घटना बीमा वाला मुफ्त रुपे (RuPay) डेबिट कार्ड और ₹10,000 तक की ओवरड्राफ्ट सुविधा दी जाती है। 25 फरवरी 2026 तक 57.78 करोड़ जन-धन खाते खोले जा चुके हैं, जिनमें ₹2.94 लाख करोड़ जमा हैं। इनमें से 56% खाते महिलाओं के नाम हैं।
- बीमा योजनाएँ: प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (PMJJBY) एक जीवन बीमा योजना है, जिसे सरकार ने मई 2015 में शुरू किया था। 29 अप्रैल, 2026 तक इसके तहत 27.43 करोड़ से अधिक नामांकन हो चुके हैं और ₹21,512.50 करोड़ का भुगतान किया जा चुका है।
- प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (PMSBY) एक दुर्घटना बीमा योजना है। 29 अप्रैल, 2026 तक 58.09 करोड़ से अधिक नामांकन हो चुके हैं और 1,84,662 दावों के लिए ₹3,667.52 करोड़ का भुगतान किया गया है।
- पेंशन योजना: अटल पेंशन योजना (APY) असंगठित क्षेत्र के श्रमिकों को पेंशन सुरक्षा प्रदान करती है। 30

अप्रैल, 2026 तक इसमें 9.04 करोड़ से अधिक लोग नामांकित हो चुके हैं।

- ऋण सुविधा: प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (PMMY) छोटे व्यवसायों को बिना गारंटी के ऋण उपलब्ध कराती है। अब तक इसके तहत 57.79 करोड़ ऋणों के माध्यम से ₹40.07 लाख करोड़ वितरित किए जा चुके हैं, जिससे छोटे और सूक्ष्म उद्यमों की ऋण व्यवस्था मजबूत हुई है।
- प्रगति का मापन: RBI का वित्तीय समावेशन सूचकांक (FI-Index), यह सूचकांक बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच, उपयोग और गुणवत्ता में प्रगति को मापता है। मार्च 2026 में यह सूचकांक बढ़कर 70.0 हो गया है, जो देश में वित्तीय समावेशन में निरंतर सुधार को दर्शाता है।

दर्ज की गई, जिसे नीचे दिए गए चित्र में स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है:



डिजिटल वित्तीय साक्षरता

आज के तकनीकी दौर में डिजिटल साधनों को अपनाना, उनके प्रति जागरूक होना और उनका सही उपयोग जानना कोई विकल्प नहीं, बल्कि अनिवार्यता बन चुका है। डिजिटल साक्षरता वह आवश्यक कौशल है, जो व्यक्ति को आधुनिक तकनीकी साधनों के साथ दक्षता और सजगता से कार्य करने योग्य बनाता है। इसके अंतर्गत मोबाइल, कंप्यूटर और इंटरनेट जैसे माध्यमों का सही उपयोग, डिजिटल भुगतान प्रणालियों की समझ तथा ऑनलाइन सेवाओं का सुरक्षित संचालन शामिल होता है। डिजिटल रूप से साक्षर व्यक्ति न केवल डिजिटल मंचों पर सहजता से कार्य करता है, बल्कि वह साइबर धोखाधड़ी, फर्जी लिंक और अनाधिकृत लेनदेन जैसे जोखिमों से स्वयं को सुरक्षित रखने में भी सक्षम होता है। आज के बदलते परिवेश में यह साक्षरता केवल सुविधा का साधन नहीं, बल्कि एक आवश्यक जीवन कौशल बन चुकी है, जो व्यक्ति को आत्मनिर्भर और सशक्त बनाती है। साइबर सुरक्षा जोखिमों के प्रबंधन के लिए डिजिटल साक्षरता का व्यापक प्रसार आज नीतिगत आवश्यकता बन गया है। डिजिटल साक्षरता एक बहुआयामी अवधारणा है, जिसमें

निम्नलिखित प्रमुख आयाम सम्मिलित होते हैं:

डिजिटल सेवाओं एवं उत्पादों के बारे में जानकारी: सही जानकारी डिजिटल वित्तीय साक्षरता का मूल आधार है, जिसके अंतर्गत ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, डेबिट कार्ड, प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और अन्य डिजिटल सेवाओं के बारे में स्पष्ट, सरल और व्यावहारिक जानकारी दी जाती है। जब ग्राहकों को इन सेवाओं के कार्य करने का तरीका, उनके लाभ, सीमाएं और उपयोग की शर्तें समझ में आती हैं, तब वे अधिक आत्मविश्वास के साथ डिजिटल लेनदेन कर पाते हैं। उदाहरण के रूप में, यूपीआई ने छोटे और बड़े दोनों प्रकार के भुगतानों को तुरंत और सहज बना दिया है, जिससे नकद पर निर्भरता कम हुई है और पारदर्शिता बढ़ी है। ग्राहकों को यह भी जानकारी दी जानी चाहिए कि वे आधिकारिक ऐप्स और विश्वसनीय प्लेटफॉर्म का ही उपयोग करें, ताकि वे फर्जी लिंक, साइबर धोखाधड़ी और अनधिकृत लेनदेन से सुरक्षित रह सकें।

डिजिटल वित्तीय जोखिमों के बारे में जागरूकता: डिजिटल माध्यमों के बढ़ते उपयोग के साथ जोखिम भी तेजी से बढ़े हैं, इसलिए ग्राहकों का इन खतरों के प्रति जागरूक होना अत्यंत आवश्यक है। फिशिंग कॉल, फर्जी वेबसाइट, संदिग्ध लिंक, मैलवेयर, हैकिंग, एटीएम स्कimming और सोशल इंजीनियरिंग जैसे साइबर अपराध आम हो गए हैं। मई 2026 में राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो (NCRB) ने 'क्राइम इन इंडिया - 2024' रिपोर्ट जारी की है। रिपोर्ट के अनुसार देश में साइबर अपराधों में वर्ष 2023 की तुलना में लगभग 17% की वृद्धि दर्ज की गई। यह आँकड़ा दर्शाता है कि अपराध अब पारंपरिक तरीकों से निकलकर तेजी से डिजिटल माध्यमों की ओर बढ़ रहे हैं। वर्ष 2024 में 'डिजिटल अरेस्ट' धोखाधड़ी के मामले विशेष रूप से बढ़े, जिनमें ठग स्वयं को सीबीआई, कस्टम या पुलिस अधिकारी

बताकर वीडियो कॉल पर लोगों को गिरफ्तारी का डर दिखाते हैं और उनसे पैसे ठग लेते हैं। ग्राहकों को स्पष्ट रूप से जागरूक किया जाना चाहिए कि कोई भी बैंक अथवा अधिकृत संस्था कभी भी ओटीपी, पासवर्ड, पिन या कार्ड संबंधी जानकारी साझा करने के लिए नहीं कहती। साथ ही, कोई भी सरकारी या अधिकृत एजेंसी फोन पर गिरफ्तारी, जेल या कानूनी कार्रवाई का भय दिखाकर किसी खाते में धनराशि जमा कराने के निर्देश नहीं देती। यह जागरूकता, ग्राहकों को समय रहते खतरे की पहचान करने, साइबर धोखाधड़ी से बचने और अपनी वित्तीय जानकारी को सुरक्षित रखने में सक्षम बनाती है।

डिजिटल वित्तीय जोखिम प्रबंधन: जोखिमों की जानकारी के साथ उनका प्रभावी प्रबंधन भी उतना ही आवश्यक है। ग्राहकों को सुरक्षित डिजिटल व्यवहार अपनाने के लिए प्रेरित किया जाना चाहिए, जैसे प्रत्येक साइट या एप के लिए मजबूत एवं अलग-अलग पासवर्ड रखना, समय-समय पर पासवर्ड बदलना, दो-स्तरीय प्रमाणीकरण का उपयोग करना तथा केवल सुरक्षित नेटवर्क का ही प्रयोग करना आदि। ग्राहकों को यदि किसी भी प्रकार की संदिग्ध गतिविधि, अनधिकृत लेनदेन या असामान्य संदेश दिखाई दे, तो उन्हें इसकी सूचना बिना किसी विलंब के संबंधित बैंक को देनी चाहिए, ताकि समय रहते आवश्यक कार्रवाई कर वित्तीय हानि को रोका जा सके। इस प्रकार के सावधानीपूर्ण एवं सतर्क डिजिटल व्यवहार को अपनाकर ग्राहक डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का सुरक्षित उपयोग कर सकते हैं तथा अपने वित्तीय संसाधनों एवं व्यक्तिगत जानकारी को संभावित साइबर जोखिमों से सुरक्षित रख सकते हैं।

उपभोक्ता अधिकारों व निवारक प्रक्रियाओं का ज्ञान: ग्राहकों को अपने अधिकारों और शिकायत निवारण प्रणाली की जानकारी होना भी अत्यंत महत्वपूर्ण है, ताकि किसी भी

समस्या की स्थिति में वे सही कदम उठा सकें। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामलों में भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहकों की देयता को सीमित करने के लिए स्पष्ट दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिनमें समय पर सूचना देने पर शून्य देयता जैसे प्रावधान शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, ग्राहकों को यह जानकारी होनी चाहिए कि वे अपने बैंक में शिकायत दर्ज कर सकते हैं और यदि समाधान संतोषजनक न हो, तो बैंकिंग लोकपाल के पास भी जा सकते हैं। शिकायत दर्ज करने की समयसीमा, आवश्यक दस्तावेज और प्रक्रिया की समझ ग्राहकों को अधिक सशक्त बनाती है और उन्हें अपने अधिकारों की रक्षा करने में सक्षम बनाती है।

भारत में वित्तीय और डिजिटल साक्षरता की राह में आने वाली प्रमुख चुनौतियाँ

भारत में वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता का समान रूप से प्रसार अभी भी एक बड़ी चुनौती है। सामाजिक, आर्थिक, तकनीकी और संस्थागत बाधाओं के कारण समाज का एक बड़ा वर्ग आधुनिक वित्तीय एवं डिजिटल सेवाओं का प्रभावी उपयोग नहीं कर पा रहा है। इस दिशा में प्रमुख चुनौतियाँ निम्नलिखित हैं:

• सामाजिक-आर्थिक बाधाएँ

गरीबी, कम आय और आर्थिक असमानता के कारण अनेक परिवार वित्तीय एवं डिजिटल शिक्षा से वंचित रह जाते हैं। दैनिक आवश्यकताओं की पूर्ति उनकी प्राथमिकता होने से बचत, निवेश, बीमा, डिजिटल भुगतान तथा ऑनलाइन बैंकिंग जैसी वित्तीय अवधारणाओं के प्रति उनकी समझ सीमित रह जाती है।

• डिजिटल अवसंरचना की कमी

ग्रामीण एवं दूरदराज के क्षेत्रों में स्मार्टफोन, इंटरनेट कनेक्टिविटी, बिजली तथा अन्य डिजिटल सुविधाओं का

अभाव वित्तीय एवं डिजिटल सेवाओं तक पहुँच को सीमित करता है। इससे डिजिटल साक्षरता के प्रसार और डिजिटल वित्तीय सेवाओं के उपयोग में बाधा उत्पन्न होती है।

• लैंगिक डिजिटल असमानता

सामाजिक एवं सांस्कृतिक कारणों से महिलाओं की डिजिटल उपकरणों, इंटरनेट तथा औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुँच पुरुषों की तुलना में कम है। सीमित वित्तीय जागरूकता और डिजिटल कौशल के कारण वे डिजिटल भुगतान, ऑनलाइन बैंकिंग तथा अन्य डिजिटल वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग नहीं कर पाती हैं, जिससे वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता का अंतर बना रहता है।

• नकद लेनदेन पर निर्भरता

भारत की अर्थव्यवस्था का एक बड़ा हिस्सा असंगठित क्षेत्र पर आधारित है, जहाँ अधिकांश लेनदेन अब भी नकद माध्यम से होते हैं। नकद भुगतान को अधिक सरल और विश्वसनीय मानने की प्रवृत्ति के कारण लोग डिजिटल भुगतान प्रणालियों को अपनाने से हिचकते हैं। इससे डिजिटल वित्तीय सेवाओं के उपयोग और डिजिटल साक्षरता के प्रसार की गति प्रभावित होती है।

• वित्तीय संस्थानों एवं डिजिटल सेवाओं पर सीमित विश्वास

धोखाधड़ी की आशंका, जटिल प्रक्रियाओं तथा पर्याप्त जानकारी के अभाव में अनेक लोग बैंकिंग और डिजिटल वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने से बचते हैं। इससे उनकी वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता का विकास तथा औपचारिक वित्तीय प्रणाली में भागीदारी दोनों प्रभावित होते हैं।

• साइबर सुरक्षा के प्रति सीमित जागरूकता

ऑनलाइन धोखाधड़ी, फिशिंग, फर्जी लिंक, साइबर अपराध तथा डिजिटल ठगी के विभिन्न तरीकों के बारे में पर्याप्त

जानकारी न होने के कारण लोग डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने में संकोच करते हैं। इससे डिजिटल वित्तीय प्रणाली पर उनका विश्वास भी कमजोर पड़ता है।

• वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों के प्रभावी क्रियान्वयन की चुनौती

सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, नाबार्ड तथा अन्य संस्थानों द्वारा वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता के लिए अनेक कार्यक्रम संचालित किए जा रहे हैं। फिर भी सीमित जनजागरूकता, अपर्याप्त प्रशिक्षण, क्षेत्रीय असमानताओं तथा कमजोर अनुवर्ती व्यवस्था के कारण इनका लाभ समाज के सभी वर्गों तक समान रूप से नहीं पहुँच पाता।

वित्तीय साक्षरता के विस्तार हेतु कुछ सुझाव

वित्तीय साक्षरता को समावेशी विकास का महत्वपूर्ण आधार माना जाता है। भारत जैसे विशाल और विविधतापूर्ण देश में वित्तीय साक्षरता का महत्व इसलिए भी बढ़ जाता है, क्योंकि यह समाज के प्रत्येक वर्ग को औपचारिक वित्तीय व्यवस्था से जोड़कर आर्थिक सशक्तीकरण की दिशा में आगे बढ़ाने का कार्य करती है। वित्तीय जागरूकता को जन-जन तक पहुँचाने तथा देश में वित्तीय साक्षरता के प्रचार-प्रसार को और अधिक प्रभावी बनाने हेतु कुछ महत्वपूर्ण सुझाव निम्नानुसार हैं:

- सामाजिक और सांस्कृतिक बाधाएँ भारत में महिलाओं के वित्तीय समावेशन को आज भी सीमित करती हैं। महिलाओं में वित्तीय साक्षरता की कम दर इस अंतर को और बढ़ा देती है, जिससे उनके आर्थिक सशक्तीकरण में रुकावट आती है। महिलाओं की वित्तीय साक्षरता सुनिश्चित करना इसलिए भी आवश्यक है, क्योंकि वित्तीय रूप से सजग महिलाएँ औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जुड़ती हैं और आर्थिक आत्मनिर्भरता की दिशा में आगे बढ़ती हैं। महिलाओं की आर्थिक सशक्तता का

प्रभाव दूरगामी होता है, जिसकी झलक उनके परिवार की खुशहाली, समाज की प्रगति और राष्ट्र की समृद्धि में स्पष्ट रूप से दिखाई देती है।

- यह सर्वमान्य तथ्य है कि छोटी उम्र में विकसित आदतें जीवन भर व्यक्ति के साथ रहती हैं। बचपन में दी गई वित्तीय साक्षरता भविष्य में नौनिहालों को आत्मनिर्भर, जिम्मेदार और सुरक्षित आर्थिक जीवन अपनाने में सहायक बनती है। इसलिए आवश्यक है कि वित्तीय शिक्षण की शुरुआत विद्यालय स्तर से ही की जाए। जीवन कौशल के रूप में वित्तीय साक्षरता के महत्व को स्वीकार करते हुए राष्ट्रीय शिक्षा नीति 2020 ने स्कूल पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा के एकीकरण पर विशेष जोर दिया है।
- दूर-दराज़ के ग्रामीण क्षेत्रों में, जहाँ आधारभूत सुविधाओं का गंभीर अभाव है, वहाँ वित्तीय शिक्षण की व्यवस्था करना अत्यंत चुनौतीपूर्ण बन जाता है। जिन लोगों को अक्षर ज्ञान प्राप्त नहीं है, उन्हें वित्तीय रूप से साक्षर बनाना सरल कार्य नहीं हो सकता। इस समुदाय की सामाजिक और आर्थिक स्थितियों को निकट से समझकर ही वित्तीय शिक्षण को सही दिशा दी जा सकती है। इस हेतु आवश्यक है कि यह समझा जाए कि लोगों के लिए वित्तीय क्षेत्र की कौन सी जानकारी वास्तव में उपयोगी है, अन्यथा वित्तीय समावेशन के प्रयास अपेक्षित सफलता प्राप्त नहीं कर पाएंगे।
- वित्तीय साक्षरता के प्रसार के लिए विभिन्न बैंकों ने ग्रामीण विकास और स्व-रोज़गार प्रशिक्षण संस्थानों तथा वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्रों की स्थापना की है। इन कार्यक्रमों के प्रभावी संचालन के लिए जरूरी है कि जमीनी स्तर पर कार्य करने वाले सभी अधिकारी और संस्थाएँ जैसे अग्रणी जिला प्रबंधक,

नाबार्ड के जिला विकास प्रबंधक, आरबीआई के अग्रणी जिला अधिकारी, जिला और स्थानीय प्रशासन, ब्लॉक स्तर के अधिकारी, बैंकिंग प्रतिनिधि, किसान क्लब, पंचायतें, प्राथमिक कृषि ऋण समिति आदि आपस में सुदृढ़ समन्वय बनाएँ, ताकि वित्तीय शिक्षा वास्तविक रूप से आमजन तक पहुँच सके।

- वित्तीय साक्षरता के प्रयास केवल आर्थिक रूप से कमजोर, ग्रामीण अथवा दूर-दराज़ के क्षेत्रों तक सीमित नहीं होने चाहिए। वित्तीय ज्ञान उन लोगों के लिए भी उतना ही आवश्यक है, जो शिक्षित हैं, शहरी क्षेत्रों में रहते हैं तथा आर्थिक रूप से सक्षम माने जाते हैं। वास्तव में, वित्तीय साक्षरता एक सतत एवं विकसित होती प्रक्रिया है, क्योंकि समय के साथ वित्तीय सेवाओं, डिजिटल माध्यमों, नीतियों और नियमों में निरंतर परिवर्तन हो रहा है। नई तकनीकों और बदलती बैंकिंग व्यवस्थाओं की समुचित जानकारी शिक्षित एवं जागरूक वर्ग के लिए भी उतनी ही आवश्यक है, ताकि वे सुरक्षित, समझदारीपूर्ण और प्रभावी वित्तीय निर्णय ले सकें।

निष्कर्ष

आज के बदलते आर्थिक और डिजिटल दौर में वित्तीय साक्षरता तथा डिजिटल जागरूकता आर्थिक सुरक्षा की अनिवार्य आवश्यकता बन चुकी है। जब लोग सही वित्तीय निर्णय लेना सीखते हैं, डिजिटल माध्यमों का सुरक्षित और समझदारीपूर्ण उपयोग करते हैं तथा अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक होते हैं, तब वे आर्थिक रूप से अधिक सक्षम और आत्मविश्वासी बनते हैं। यही समझ उन्हें वित्तीय धोखाधड़ी और डिजिटल जोखिमों से बचाती है

और औपचारिक वित्तीय व्यवस्था से मजबूती से जोड़ती है।

इस बात में कोई दो मत नहीं कि वित्तीय रूप से जागरूक और डिजिटल रूप से सजग नागरिक ही किसी भी राष्ट्र की वास्तविक शक्ति होते हैं। ऐसे नागरिक न केवल अपने परिवार और समाज की आर्थिक स्थिति को मजबूत बनाते हैं, बल्कि देश को समावेशी, सुरक्षित और प्रगतिशील अर्थव्यवस्था की दिशा में आगे बढ़ाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। भारत की आर्थिक प्रगति की वास्तविक शक्ति उसके वित्तीय रूप से जागरूक और डिजिटल रूप से सजग नागरिक हैं। वित्तीय साक्षरता और डिजिटल जागरूकता का व्यापक प्रसार ही विकसित भारत की आधारशिला सिद्ध होगा।

स्रोत

<https://www.oecd.org/en/topics/sub-issues/financial-education.html>

<https://www.weforum.org/stories/2025/09/how-to-improve-outcomes-for-india-s-next-generation-through-financial-literacy/>

<https://www.indiabudget.gov.in/economicsurvey/doc/eschapter/hechap06.pdf>

World Economic Forum (2025, September 15). How to improve outcomes for India's next generation through financial literacy.

National Strategy for Financial Inclusion, 2025-30.

Crime in India - 2024, National Crime Records Bureau.

