International Journal of Multidisciplinary Horizon

ISSN: **3049-2017**
IJMH 2026; 3(5): 191-195
© 2026 IJMH
www.themultijournal.com

Received: 26-09-2026
Accepted: 19-10-2026
Publish : 21-10-2026

अंकित कुमार अग्रवाल
अतिथि व्याख्याता (वाणिज्य),
शासकीय महात्मागांधी स्नातकोत्तर,
महाविद्यालय, खरसिया जिला-रायगढ़
(छ.ग.)

बोध प्रकाश राठौर
अतिथि व्याख्याता (अर्थशास्त्र),
शासकीय राम भजन राय एन.ई.एस.
स्नात्कोत्तर, महाविद्यालय जशपुर
(छ.ग.)

रितेश पटेल
अतिथि व्याख्याता (वाणिज्य),
नवीन शासकीय कन्या महाविद्यालय,
सारंगढ़ जिला-सारंगढ़-बिलाईगढ़
(छ.ग.)

Correspondence:
अंकित कुमार अग्रवाल
अतिथि व्याख्याता (वाणिज्य),
शासकीय महात्मागांधी स्नातकोत्तर,
महाविद्यालय, खरसिया जिला-रायगढ़
(छ.ग.)

"यूपीआई भुगतान पर लगने वाले शुल्क के अंतिम भार का उपभोक्ताओं पर प्रभाव एक विश्लेषणात्मक अध्ययन"

अंकित कुमार अग्रवाल, बोध प्रकाश राठौर, रितेश पटेल

सारांश

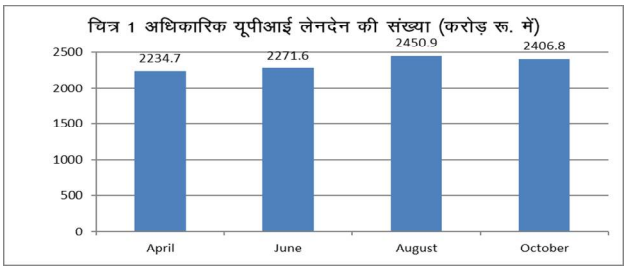
भारत में एकीकृत भुगतान इंटरफेस ने कम लागत, तत्क्षण भुगतान और व्यापक व्यापारी स्वीकृति के कारण खुदरा लेन-देन की प्रकृति को बदल दिया है। यद्यपि उपभोक्ता को दिखाई देने वाला भुगतान शुल्क शून्यं रखा गया है, भुगतान नेटवर्क की लागत अंततः किसके द्वारा वहन की जाती है, यह अलग आर्थिक प्रश्न है। व्यापारी पर लगने वाला शुल्क लाभांश घटा सकता है, वस्तु की कीमतों में क्रमिक समायोजन के माध्यम से ग्राहकों तक पहुँच सकता है या व्यवसाय की उत्पादकता से समाहित हो सकता है। वर्तमान शोध का उद्देश्य इन संभावित मार्गों, शुल्क संबंधी उपभोक्ता जागरूकता, भुगतान पद्धति में बदलाव की प्रवृत्ति और न्यायसंगत लागत-वितरण की धारणा का विश्लेषण करना है। अध्ययन के लिए अठारह वर्ष से अधिक आयु के एक सी अस्सी उपभोक्ताओं का स्तरीकृत प्राथमिक सर्वेक्षण और पंद्रह व्यापारियों के संक्षिप्त साक्षात्कार प्रस्तावित है। प्रश्नावली परिचालन परिभाषाएँ, डेटा संहिताकरण, परिकल्पनाएँ और परीक्षण विधियाँ इस शोध में दी गयी है। वास्तविक सर्वेक्षण उत्तर अभी उपलब्ध नहीं हैं तथा इसलिए नीचे प्रस्तुत मूल्य परिदृश्य गणितीय उदाहरण हैं, उत्तरदाताओं से प्राप्त निष्कर्ष नहीं। आधिकारिक दस्तावेजों के विश्लेषण से प्रत्यक्ष शुल्क और अप्रत्यक्ष आर्थिक भार का पृथक्करण आवश्यक सिद्ध होता है। शोध यह तर्क विकसित करता है कि नियामकीय निषेध के बावजूद संभावित मूल्य समायोजन, जानकारी की असमानता और छोटे कारोबारों की लागत संरचना को स्वतंत्र रूप से परखना चाहिए।

मुख्य शब्द- यूपीआई, भुगतान शुल्क, व्यापारी छूट दर, आर्थिक भार, उपभोक्ता व्यवहार, शुल्क पारगमन।

१ प्रस्तावना

डिजिटल भुगतान केवल नकद मुद्रा का तकनीकी विकल्प नहीं है। भुगतान का माध्यम उपभोक्ता को मिलने वाली सुविधा, लेन-देन का समय, खर्च का रिकॉर्ड, व्यापारी की बिक्री और वित्तीय सेवाओं की लागत के वितरण को प्रभावित करता है। भारत में यूपीआई के प्रसार ने छोटी दुकानों, परिवहन सेवाओं, शिक्षा शुल्क, बिल भुगतान और निजी हस्तांतरण को एक ही पारिस्थितिकी से जोड़ दिया है। इस व्यापकता के कारण मामूली शुल्क में बदलाव भी अनेक आर्थिक पक्षों से संबंधित हो सकता है, भले ही अधिकांश उपयोगकर्ताओं को कोई प्रत्यक्ष भुगतान न करना पड़े।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के सितंबर २०२६ के आँकड़ों में लगभग चौबीस अरब लेन-देन दर्ज हैं। भारतीय रिजर्व बैंक की दिसंबर २०२५ की भुगतान प्रणाली रिपोर्ट के अनुसार वर्ष २०२१ से २०२५ के बीच यूपीआई लेन-देन का वार्षिक परिमाण बढ़ा ओर औसत लेन-देन राशि में कमी हुई। ये संकेत बताते हैं कि डिजिटल प्रणाली का संबंध अब केवल बड़े भुगतान से नहीं, बल्कि रोजमर्रा की छोटी खरीदों से है। अतः किसी भी शुल्क नीति की जाँच करते समय राशि की सीमा, व्यापारी का आकार और भुगतान के प्रयोग की आवृत्ति अलग-अलग विचारणीय हैं (भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, २०२६ तथा भारतीय रिजर्व बैंक, २०२६)।



चित्र 1 का स्रोत राष्ट्रीय भुगतान निगम के प्रकाशित आँकड़े हैं (चयनित वर्ष 2026)

सितंबर २०२६ में जारी आधिकारिक प्रश्नोत्तर के अनुसार चुनिंदा व्यापारी भुगतानों में दो हजार रुपये से अधिक की राशि पर शून्य दशमलव चार प्रतिशत व्यापारी छूट दर का ढाँचा बताया गया है। पचहत्तर हजार रुपये या अधिक पर अधिकतम शुल्क तीन सौ रुपये, आवश्यक सेवाओं की कुछ श्रेणियों में पाँच रुपये की निश्चित दर तथा निर्धारित सूक्ष्म व्यापारी श्रेणी के लिए छूट का प्रावधान बताया गया है। व्यक्ति से व्यक्ति भुगतान और ग्राहकों के लिए प्रत्यक्ष शुल्क शून्य रहने की बात भी स्पष्ट की गई है। यह ढाँचा घोषणा और संचालन संबंधी परिवर्तनों का विषय रहा है, इसलिए अध्ययन में इसे नीति-प्रावधान माना गया है तथा स्थानीय बाजार में वास्तव में वसूली की गई राशि मानकर निष्कर्ष नहीं निकाला गया है (वित्तीय सेवा विभाग, २०२६)।

२ अध्ययन की समस्या और औचित्य

शुल्क का कानूनी भुगतानकर्ता तथा उसका अंतिम आर्थिक वहनकर्ता सदैव एक ही व्यक्ति नहीं होते। यदि दुकानदार भुगतान-प्रसंस्करण लागत अपने लाभ में से समाहित करता है तो ग्राहक पर अतिरिक्त भार नहीं पड़ता। यदि दुकानदार किसी उत्पाद की घोषित कीमत बढ़ा देता है तो शुल्क भुगतान के समय अलग दिखाई नहीं देता, फिर भी ग्राहक पर वास्तविक भार का अंश आ सकता है। कभी-कभी व्यापारी सीधे अतिरिक्त राशि माँग सकता है, किंतु आधिकारिक ढाँचे में व्यापारी छूट दर का ग्राहक पर सीधा स्थानांतरण अनुमत नहीं बताया गया है। इन तीनों स्थितियों को एक ही प्रकार का उपभोक्ता शुल्क कहना विश्लेषणात्मक त्रुटि होगी। विषय का विशेष महत्त्व इसलिए है कि ग्राहक भुगतान पर दिखाई देने वाले शुन्य शुल्क के आधार पर पूरी लागत को शून्य मान सकता है, जबकि दूसरी ओर व्यापारी के लिए ध्वनि उपकरण, इंटरनेट, खातों का मिलान और भुगतान विफलता जैसी लागते बनी रह सकती हैं। इन व्ययों में से हर खर्च व्यापारी छूट दर नहीं है। शोध इन लागतों को अलग-अलग दर्ज करने और उपभोक्ता की वास्तविक अनुभूति को मापने का प्रयास करता है।

३ प्रमुख अवधारणाएँ

३.१ प्रत्यक्ष शुल्क

खरीद के अंतिम चरण में उत्पाद की सूचीबद्ध कीमत से अलग वह राशि, जो केवल यूपीआई भुगतान करने के कारण ग्राहक से माँगी जाए, प्रत्यक्ष शुल्क कहलाएगी। इसे भुगतान पर्ची, दुकान की सूचना, अनुप्रयोग पर प्रदर्शित कुल राशि तथा उपभोक्ता के विवरण से सत्यापित किया जाना चाहिए।

३.२ अप्रत्यक्ष या अंतिम आर्थिक भार

यदि व्यापारी की डिजिटल भुगतान लागत के कारण बाजार मूल्य बढ़े और उसका कोई हिस्सा उपभोक्ता वहन करे तो अप्रत्यक्ष भार है। इसे सामान्य मुद्रास्फीति, उत्पाद की गुणवत्ता, मांग, स्थान किराया और परिवहन लागत से अलग किए कैवत यूपीआई शुल्क का प्रभाव कहना उचित नहीं होगा। किसी कीमत में बढ़ोतरी का कारण जानने के लिए भुगतान मा की तुलना तथा समय के साथ समान उत्पाद के मूल्य का अवलोकन उपयोगी होगा।

३.३ शुल्क पारगमन और शुल्क जागरूकता

शुल्क पारगमन से आशय लागत का वह हिस्सा है जिसे उत्पाद या सेवा मूल्य में समायोजित करके खरीदार तक पहुँच जाता है। जागरूकता का आशय इस तथ्य की जानकारी है कि व्यक्ति से व्यक्ति भुगतान, छोटी खरीद, बड़े व्यापारी भुगतान ता ऋण-संबद्ध भुगतान पर अलग नियम लागू हो सकते हैं। जागरूकता और सहमति को अलग मापा जाएगा तथा कोई व्या नीति को सही समझ सकता है, फिर भी उसके औचित्य से असहमत हो सकता है।

४ संबंधित साहित्य एवं नीतिगत दस्तावेजों की समीक्षा

भारतीय रिजर्व बैंक का भुगतान शुल्क संबंधी विचारपत्र, २०२२, भुगतान सेवाओं की वास्तविक लागत, व्यापारी छूट द प्रणाली के विस्तार और विभिन्न पक्षों के बीच संतुलन का प्रश्न उठाता है। उस समय लागू शून्य शुल्क व्यवस्था के संदर्भविचारपत्र ने यह महत्त्वपूर्ण तथ्य सामने रखा कि डिजिटल भुगतान अवसंरचना का संचालन संसाधन माँगता है और नीति निर्धारित करते समय दक्षता तथा उपलब्धता पर विचार आवश्यक है। यह दस्तावेज वर्तमान अध्ययन को लागत वितरण की मूल समस्या देता है (भारतीय रिजर्व बैंक, २०२२)।

भारतीय रिजर्व बैंक की भुगतान दृष्टि २०२५ में कम लागत, विश्वसनीय भुगतान और विवाद निवारण के मानकों को समग्र सार्वजनिक हित से जोड़ा गया। उसकी भाषा यह संकेत करती है कि भुगतान प्रणाली की सफलता केवल लेन-देन की संख्या से नहीं, बल्कि पहुँच, भरोसे और उचित शिकायत निवारण से भी मापी जानी चाहिए। उपभोक्ता के लिए शुल्क की पारदर्शिता इन लक्ष्यों का एक अंग है (भारतीय रिजर्व बैंक, २०२२)।

सरकार ने वर्ष २०२४ से २५ के लिए छोटे व्यापारी भुगतानों को प्रोत्साहित करने वाली योजना स्वीकृत की। योजना में दो हजार रुपये तक के निर्दिष्ट लेन-देन और छोटे कारोबारों की डिजिटल स्वीकृति को प्राथमिकता दी गयी। इस नीति से स्पष्ट होता है कि शुल्क-मुक्ति एक आर्थिक प्रोत्साहन भी है और छोटे व्यवसायों के लिए वित्तीय समावेशन का उपाय भी। इसलिए आगे शुल्क का मूल्यांकन करते समय केवल बैंक अथवा अनुप्रयोग प्रदाता की आय नहीं, बल्कि स्वीकृति पर पड़ने वाला असर भी देखा जाना चाहिए (भारत सरकार, २०२५)।

भारतीय रिजर्व बैंक की दिसंबर २०२५ की भुगतान प्रणाली रिपोर्ट में वर्ष २०२१ से २०२५ के बीच यूपीआई का वार्षिक लेन-देन परिमाण तीन हजार आठ सौ तिहत्तर करोड़ से बढ़कर बाईस हजार आठ सौ अट्ठाईस करोड़ बताया गया है। इसी अवधि में औसत राशि में कमी बताई गयी है। इससे छोटे-मूल्य के भुगतान और उपभोक्ता की सुविधा इस अध्ययन के आवश्यक आयाम बनते हैं (भारतीय रिजर्व बैंक, २०२६)।

वित्तीय सेवा विभाग ने सितंबर २०२६ के प्रश्नोत्तर में सामान्य उपभोक्ता के लिए प्रत्यक्ष यूपीआई शुल्क निषिद्ध होने, चुनिंदा

व्यापारी लेन-देन पर सीमित व्यापारी छूट दर और छोटे व्यापारी वर्ग के संरक्षण का विवरण दिया। मंत्रालय ने व्यापारियों से शुल्क ग्राहकों तक सीधे न पहुँचाने पर जोर दिया। किंतु यह प्रशासनिक निषेध अपने आप में यह प्रमाण नहीं है कि बाजार मूल्य में किसी भी प्रकार का समायोजन नहीं होगा। इस अंतर को वास्तविक उपभोक्ता अनुभव और व्यापारी साक्षात्कार द्वारा समझना सोध को केंद्रीय आवश्यकता है (वित्तीय सेवा विभाग, २०२६)।

फरवरी २०२६ में वित्तीय सेवा विभाग द्वारा प्रकाशित सामाजिक आर्थिक प्रभाव संबंधी विवरण में डिजिटल भुगतान प्रोत्साहनों को लागत बाधाएँ घटाने और व्यापारी स्वीकृति बढ़ाने से जोड़ा गया। यह द्वितीयक सूचना नीति के उद्देश्य को रापझने में उपयोगी है, किन्तु प्रस्तुत शोध के विशिष्ट उपभोक्ता समूह की वास्तविक राय का विकल्प नहीं है। इस प्रकार उपलब्ध सोत व्यवस्था का वर्णन करते हैं तथा भुगतान शुल्क के संभावित अंतिम भार पर स्थानीय, सत्यापित प्राथमिक साक्ष्य की गुंजाइश बनी रहती है (वित्तीय सेवा विभाग, २०२६)।

५ शोध अंतराल

1. अंतराल यह है कि सार्वजनिक बहस में प्रत्यक्ष डिजिटल शुल्क और मूल्य में छिपा अप्रत्यक्ष भार प्रायः मिल जाते हैं।
2. छोटे और बड़े व्यापारी के बीच शुल्क-व्यवस्था अलग होने पर भी उपभोक्ता धारणा का अध्ययन अक्सर एक ही प्रश्न से किया जाता है।
3. शुल्क के विषय में गलत सूचना, नियामकीय जानकारी तथा भुगतान का व्यवहार बदलने की मंशा परस्पर संबंधित हो सकते हैं।
4. मूल्य में परिवर्तन के लिए प्रमाण के विना संपूर्ण वृद्धि को भुगतान शुल्क से जोड़ना उचित नहीं है। प्रस्तावित सर्वेक्षण इन अंतरालों को पृथक मापन एवं सावधान कारणात्मक विवेचना से संबोधित करेगा।

६ शोध उद्देश्य एवं शोध प्रश्न

१. उपभोक्ताओं में प्रत्यक्ष यूपीआई शुल्क तथा व्यापारी छूट दर के नियमों की जागरूकता का आकलन करना।

२. प्रत्यक्ष अतिरिक्त वसूली, मूल्य संबंधी आशंका और भुगतान के अंतिम आर्थिक भार के प्रति उपभोक्ता धारणा को अलग-अलग मापना।

३. संभावित मूल्य वृद्धि की धारणा और यूपीआई से नकद अथवा अन्य माध्यम की ओर जाने की मंशा के संबंध का परीक्षण करना।

४. आय, निवास, भुगतान आवृत्ति और डिजिटल साक्षरता के आधार पर धारणा में अंतर की जाँच करना।

५. उपभोक्ता संरक्षण, शुल्क पारदर्शिता और छोटे व्यापारियों के लिए व्यावहारिक सुझाव विकसित करना।

शोध प्रश्न यह है कि क्या शुल्क की वास्तविक कानूनी देयता और उपभोक्ता द्वारा महसूस किया जाने वाला अंतिम आर्थिक भार अलग हैं तथा उपभोक्ता इस अंतर को कितना समझते हैं तथा और कीमत बढ़ने की आशंका उनकी भुगतान पद्धति के चयन को किस प्रकार प्रभावित कर सकती है।

७ शोध परिकल्पनाएँ

H_0: शुल्क के कारण मूल्य वृद्धि की आशंका और यूपीआई उपयोग कम करने की इच्छा में कोई सांख्यिकीय संबंध नहीं है।

H 1: शुल्क के कारण मूल्य वृद्धि की आशंका और यूपीआई उपयोग कम करने की इच्छा में कोई सांख्यिकीय संबंध है।

H 0: शुल्क नियमों की सही जानकारी और भुगतान व्यवस्था पर विश्वास का कोई संबंध नहीं है। वैकल्पिक परिकल्पना दोः दोनों में संबंध है।

H 1: शुल्क नियमों की सही जानकारी और भुगतान व्यवस्था पर विश्वास का संबंध है।

H 0: ग्रामीण, अर्धशहरी और शहरी उपभोक्ताओं की शुल्क जागरूकता में कोई महत्त्वपूर्ण अंतर नहीं है। वैकल्पिक परिकल्पना तीन. कम से कम दो समूहों के बीच अंतर है।

H 1: ग्रामीण, अर्धशहरी और शहरी उपभोक्ताओं की शुल्क जागरूकता में महत्त्वपूर्ण अंतर है।

8 अनुसंधान पद्धति

८.1 शोध अभिकल्प और क्षेत्र

यह अध्ययन वर्णनात्मक तथा विश्लेषणात्मक प्रकृति का अनुप्रस्थ प्राथमिक सर्वेक्षण होगा। भौगोलिक क्षेत्र के रूप में एक चुने हुए नगर और उसके आसपास के शहरी, अर्धशहरी तथा ग्रामीण इलाकों को लिया जाएगा। उत्तरदाताओं का चयन वास्तविक क्षेत्र और उपलब्ध नमूना सूची तय होने के बाद किया जाएगा। किसी विशिष्ट शहर या राज्य का नाम सर्वेक्षण बिना किए निर्धारित परिणाम के रूप में नहीं दिया गया है।

८.२ समष्टि, नमूना और चयन

अध्ययन की लक्षित समष्टि में अठारह वर्ष से अधिक आयु के वे उपभोक्ता सम्मिलित होंगे जिन्होंने पिछले तीन महीनों में कम से कम एक बार यूपीआई से व्यापारी को भुगतान किया हो। नमूने का नियोजित आकार एक सौ अस्सी है तथा इसमें शहरी, अर्धशहरी और ग्रामीण प्रत्येक क्षेत्र से साठ उत्तरदाता लेने का लक्ष्य है। आयु और लिंग के आधार पर विविधता सुनिश्चित करने का प्रयास किया जाएगा। पंद्रह छोटे और मध्यम व्यापारियों के अर्धसंरचित साक्षात्कार पूरक जानकारी देंगे तथा इन्हें उपभोक्ता नमूने में नहीं जोड़ा जाएगा। यह कोटा-आधारित व्यावहारिक स्तरीकरण है, इसलिए राष्ट्रीय प्रतिनिधित्व का दावा नहीं किया जा सकता।

८.३ प्राथमिक तथ्य संकलन

संरचित हिंदी प्रश्नावली में जनसांख्यिकीय विवरण, भुगतान की आवृत्ति, प्रत्यक्ष शुल्क अनुभव, वास्तविक व सूचीबद्ध कीमतों की तुलना, नियमों का ज्ञान, विश्वास और भविष्य की भुगतान प्राथमिकता शामिल होंगे। आवश्यक होने पर दुकानदार की सार्वजनिक मूल्य-सूची तथा भुगतान रसीद का स्वैच्छिक, पहचान-रहित अवलोकन किया जाएगा। साक्षात्कार में व्यापारी से पूछा जाएगा कि भुगतान लागत किस प्रकार दर्ज होती है और मूल्य निर्धारण किन कारकों पर आधारित है। व्यापारी के कथन को स्वतंत्र सत्यापन के बिना प्रमाणित शुल्क पारगमन नहीं माना जाएगा।

८.४ चर और मापन

चर	परिचालन मापन	सांख्यिकीय उपयोग
शुल्क जागरूकता	चार तथ्यात्मक प्रश्नों में सही उत्तरों का योग	समूह तुलना
मूल्य वृद्धि की आशंका	पाँच बिंदुओं सहमति पैमाना	सहसंबंध
नकद की ओर जाने की इच्छा	हाँ नहीं अनिश्चित	वर्ग परीक्षण
यूपीआई प्रयोग	दैनिक साप्ताहिक कभी कभी	नियंत्रक चर

८.५ विश्वसनीयता और वैधता

प्रश्नावली को पाँच विषय विशेषज्ञों की राय से भाषा तथा विषय-वस्तु के स्तर पर जाँचा जाएगा। मुख्य सर्वेक्षण से पहले पंद्रह लोगों पर पूर्व-परीक्षण करके अस्पष्ट प्रश्नों को बदला जाएगा तथा इस पूर्व-परीक्षण के आँकड़े मुख्य नमूने में नहीं जोड़े जाएँगे। धारणा संबंधी बहु-मद पैमाने की आंत्रिक संगति के लिए क्रोनबाख अल्फा निकाला जाएगा। जहाँ यह सूचक उपयुक्त न हो वहाँ तध्यात्मक प्रश्नों के लिए अलग मान्यकरण किया जाएगा।

८.६ विश्लेषण और नैतिक सावधानियों

एकत्रित उत्तरों के लिए आवृत्ति, प्रतिशत, मध्यक तथा समूह के अनुरूप उपयुक्त परीक्षण उपयोग होंगे। दो श्रेणीगत चरों के लिए काई-वर्ग परीक्षण, क्रमिक प्रतिकिया के लिए गैर-प्राचलिक परीक्षण और पर्याप्त नमूना होने पर बहुचर प्रतिगमन पर विचार होगा। पाँच प्रतिशत का महत्त्व स्तर पूर्वनिर्धारित रहेगा तथा प्रभाव आकार और विश्वास-अंतराल भी बताए जाएँगे। उत्तरदाताओं की सहमति ली जाएगी। नाम, फोन, यूपीआई पहचान और बैंक विवरण नहीं माँगे जाएँगे। उत्तरदाता किसी भी प्रश्न से बाहर रह सकेंगे।

९ नीतिगत आधार और मूल्य परिदृश्य विश्लेषण

आधिकारिक ढाँचे के अनुसार सामान्य पात्र व्यापारी भुगतान पर दो हजार रुपये तक व्यापारी छूट दर शून्य है। इसके ऊपर निर्दिष्ट दर शून्य दशमलव चार प्रतिशत है तथा पचहत्तर हजार रुपये या उससे अधिक की राशि के लिए अधिकतम तीन सौ रुपये का प्रावधान है। निम्न गणना केवल नियम के आधार पर की गई है तथा यह किसी स्थानीय दुकान द्वारा वास्तविक भुगतान या ग्राहक से वसूली का रिकॉर्ड नहीं है। अलग श्रेणियों, छूट प्राप्त छोटे व्यापारियों और क्रेडिट संबद्ध भुगतानों पर इसे सीधे लागू नहीं करना चाहिए।

तालिका १ सामान्य पात्र व्यापारी भुगतान पर नीतिगत शुल्क के उदाहरण

भुगतान राशि	व्यापारिक शुल्क	प्रत्यक्ष उपभोक्ता शुल्क
1500 रुपये	शून्य	शून्य
2000 रुपये	शून्य	शून्य
3000 रुपये	12 रुपये	शून्य
5000 रुपये	20 रुपये	शून्य
10000 रुपये	40 रुपये	शून्य
15000 रुपये	300 रुपये	शून्य

मान लीजिए कोई पात्र व्यापारी दस हजार रुपये की खरीद पर चालीस रुपये का भुगतान प्रसस्करण शुल्क वहन करता है। यदि वह पूरा शुल्क लाभ में से समाहित करे तो उपभोक्ता का अतिरिक्त आर्थिक भार शून्य होगा। यदि कुल कीमत बढ़ने का कारण यही शुल्क हो और उसका एक चौथाई हिस्सा वस्तु के मूल्य में पहुँचे, तो उपभोक्ता का अनुमानित आर्थिक भार दस रुपये होगा। आधा हिस्सा पहुँचने पर बीस रुपये और पूरा पहुँचने पर चालीस रुपये होगा। वास्तविक बाजार में ऐसा विभाजन कीमत की लोच, प्रतियोगिता, समयावधि और उपभोक्ता विकल्पों पर निर्भर होता है।

तालिका 2 10000 रूपये की खरीद का काल्पनिक लागत पारगमन

काल्पनिक पारागमन	ग्राहक पर अनुमानित भार	व्यापारी द्वारा शेष वहन
शून्य	शून्य	40 रूपये
एक चौथाई	10 रूपये	30 रूपये
आधा	20 रूपये	20 रूपये
पूरा	40 रूपये	शून्य

तालिका २ कारणात्मक प्रमाण नहीं देती तथा यह केवल संभावित आर्थिक परिणामों की सीगा दर्शाती है। पदि सभी ग्राहकों के लिए समान सूची-मूल्य रखा जाता है तो केवल यूपीआई प्रयोगकर्ता और नकद भुगतानकर्ता के बीच अंतर दिखाई नहीं देगा, पर दोनों पर समग्र मूल्य परिवर्तन का हिस्सा आ सकता है। यदि व्यापारी नकद छूट देता है तो व्यवहारिक मूल्य अंतर उभर सकता है। इसीलिए प्रश्नावली में प्रत्यक्ष अतिरिक्त माँग, नकद छूट तथा सभी भुगतान माध्यमों पर समान मूल्य वृद्धि अलग-अलग पूछी गई है।

शुल्क और कीमत के बीच प्रत्यक्ष कारण-संबंध की पुष्टि के लिए समान उत्पाद की शुल्क नीति से पहले और बाद की कीमत, समीपस्थ तुलनीय दुकानों की कीमत और अन्य लागतों की जानकारी चाहिए। केवल उपभोक्ता की आशंका के उत्तर से यह नहीं कहा जा सकता कि दुकानों ने वास्तव में मूल्य बढ़ा दिया है। प्रस्तावित अध्ययन मुख्यतः अनुभव और धारणा का सर्वेक्षण करेगा, जबकि अधिक मजबूत कारणात्मक निष्कर्ष के लिए बाद में दीर्घकालिक मूल्य-पैनल उपयोगी होगा।

१० वास्तविक प्राथमिक डेटा प्राप्त होने पर परिणामों की प्रस्तुति

प्राथमिक अध्ययन का पूर्ण अनुभवजन्य परिणाम केवल सहमति प्राप्त, संकलित और जाँचे गए उत्तरों से तैयार होगा। नीचे विश्लेषण क्रम को पूर्वनिर्धारित किया गया है ताकि बाद में मनचाहे निष्कर्ष चुनने या अपेक्षा के अनुरूप संख्याएँ बनाने का जोखिग न रहे। वर्तमान दस्तावेज में किसी काल्पनिक उत्तरदाता को वास्तविक उत्तरदाता के रूप में नहीं गिना गया है।

सबसे पहले क्षेत्र, आयु, लिंग, शिक्षा और मासिक घरेलू आय के आधार पर नमूना विवरण की सारणी बनेगी। दूसरे चरण में चार तथ्यात्मक प्रश्नों के आधार पर शुल्क जानकारी का अंक बनेगा। तीसरे चरण में प्रत्यक्ष अतिरिक्त वसूली के अनुभव का अनुपात, कीमत बढ़ने की धारणा तथा वैकल्पिक भुगतान अपनाने की मंशा का वितरण बताया जाएगा। इसके बाद पूर्वनिर्धारित परिकल्पनाएँ जाँची जाएँगी और प्रत्येक प्रतिशत के साथ वैध उत्तरों की वास्तविक संख्या भी दी जाएगी।

परिणाम क्षेत्र	प्रस्तुत किया जाने वाला साक्ष्य	सावधानी
उत्तरदाता का विवरण	वास्तविक संख्या और प्रतिशत	अपूर्ण उत्तर स्पष्ट करें
नियमों की जानकारी	चार प्रश्नों का सही योग	संदेह को गलत से अलग रखें
प्रत्यक्ष शुल्क अनुभव	घटना तथा उपलब्ध रसीद	स्मृति त्रुटि संभव
मूल्य वृद्धि धारणा	पांच बिंदु पैमाने का वितरण	धारणा को प्रमाण न माने
भुगतान बदलने की इच्छा	इच्छा की वर्ग तथा कारण	इच्छा व्यवहार नहीं है
समूह संबंध	परीक्षण प्रभाव आकार विश्वास अंतराल	कारणात्मक दावा सीमित

11 विश्लेषण

मौजूदा नीतिगत दस्तावेजों से यह स्पष्ट है कि सामान्य ग्राहकों से व्यापारी छूट दर सीधे वसूलना और व्यापारी की भुगतान लागत का मूल्य निर्धारण पर संभावित असर दो भिन्न बातें हैं। पहले विषय पर स्पष्ट नियम बताए गए हैं, जबकि दूसरे विषय का वास्तविक परिमाण बाजार में अनुभवजन्य परीक्षण माँगता है। इसी कारण शुल्क की जानकारी बढ़ाने भर से समस्या समाप्त नहीं होती तथा व्यापारी के समक्ष उपलब्ध विकल्प और उपभोक्ता की तुलना करने की क्षमता भी महत्त्वपूर्ण है।

छोटी खरीदों और सूक्ष्म व्यापारियों को छूट दिए जाने का नीति तर्क वित्तीय समावेशन से जुड़ता है। पर यदि नियामकीय जानकारी भ्रमपूर्ण रूप से फैले तो उपभोक्ता यह मान सकता है कि हर यूपीआई भुगतान पर अलग शुल्क लगेगा। ऐसी धारणा नकद की ओर वापसी का मनोवैज्ञानिक दबाव पैदा कर सकती है, भले वास्तविक भुगतान में कोई अतिरिक्त राशि न लगी हो। यह कथन एक परीक्षण योग्य व्याख्या है तथा इसे इस अध्ययन के सर्वेक्षण का प्राप्त परिणाम नहीं समझा जाना चाहिए।

इसके उलट, डिजिटल भुगतान से प्राप्त सुविधाएँ, नकद रखरखाव में कमी, त्वरित मिलान और अधिक ग्राहक आधार व्यापारी की लागत के कुछ हिस्से की भरपाई कर सकते हैं। यदि व्यवसाय इन लाभों को पर्याप्त मानता है तो शुल्क का मूल्य में पारगमन न्यूनतम हो सकता है। स्थानीय प्रतियोगिता तथा कम लाभांश वाले कारोबारों की स्थिति अलग हो सकती है। व्यापारी साक्षात्कार इसी विविधता को समझने में सहायक होंगे।

१२ नीतिगत एवं व्यावहारिक सुझाव

१. प्रत्येक भुगतान अनुप्रयोग और बैंक की ग्राहक सूचना में सरल हिंदी में बताया जाए कि प्रत्यक्ष ग्राहक शुल्क, व्यापारी छूट दर तथा अन्य क्रेडिट उत्पाद की शर्तें अलग हैं।

२. व्यापारी से यूपीआई भुगतान पर अलग राशि माँगे जाने की शिकायत के लिए स्पष्ट, सरल और समयबद्ध शिकायत व्यवस्था उपलब्ध कराई जाए।

३. छोटे व्यापारियों की श्रेणी और उपलब्ध छूट की जानकारी उनके वास्तविक व्यावसायिक स्तर तक पहुंचाई जाए तथा गलत श्रेणीकरण की समीक्षा का अवसर भी मिले।

४. नीति प्रभाव अध्ययन में सूची-मूल्य, नकद छूट, भुगतान सुविधा और ग्राहक व्यवहार का संयुक्त अवलोकन किया जाए, केवल सर्वेक्षण धारणा पर निर्भर न रहा जाए।

५. लागत पारदर्शिता, सुरक्षा और भुगतान विफलता निवारण जैसे मानकों को प्रणाली की आर्थिक स्थिरता के साथ नियमित रूप से मापा जाए।

१३ निष्कर्ष

यूपीआई भुगतान के शुल्क का अंतिम भार निर्धारित करने के लिए केवल यह जानना पर्याप्त नहीं है कि राशि किससे वसूली जाती है। विश्लेषण में कोनूनी देवता, प्रत्यक्ष ग्राहक वसूली, व्यापारी की परिचालन लागत, कीमतों में संभावित समायोजन और उपभोक्ता द्वारा महसूस किए गए भार के बीच अंतर आवश्यक है। आधिकारिक रूप से ग्राहक शुल्क-मुक्ति की पुष्टि उपलब्ध है, लेकिन उससे हर बाजार में शून्य अप्रत्यक्ष भार का स्वतः निष्कर्ष नहीं निकलता। दूसरी ओर शुल्क की घोषणा मात्र से कीमत बढ़ने का दावा करना भी आधारहीन होगा।

प्रस्तावित प्राथमिक सर्वेक्षण जानकारी, अनुभव, विश्वास और भुगतान व्यवहार की मंशा को अलग-अलग मापने के लिए तैयार किया गया है। वर्तमान लेख की पुष्ट सामग्री नीतिगत दस्तावेजों की विवेचना और गणितीय लागत परिदृश्य हैं तथा उत्तरदाता-आधारित सांख्यिकीय निष्कर्ष सर्वेक्षण पूरा होने के बाद ही लिखे जा सकते हैं। अंतिम नीति-संबंधी मानक ऐसा होना चाहिए जो भुगतान प्रणाली की आर्थिक स्थिरता के साथ उपभोक्ता संरक्षण, सूक्ष्म व्यापारियों की भागीदारी और स्पष्ट शुल्क सूचना को संतुलित करे।

संदर्भ सूची

1- भारतीय रिजर्व बैंक (२०२२)। भुगतान प्रणालियों में शुल्क पर विचार पत्र। https://www.rbi.org.in

2- भारतीय रिजर्व बैंक (२०२२)। भुगतान दृष्टि २०२५। https://www.rbi.org.in

3- भारतीय रिजर्व बैंक (२०२६)। भुगतान प्रणाली रिपोर्ट दिसंबर २०२५। https://www.rbi.org.in

4- भारतीय रिजर्व बैंक (२०२६)। वार्षिक रिपोर्ट २०२५ से २६। https://www.rbi.org.in

5- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (२०२६)। यूपीआई के उत्पाद संबंधी मासिक आँकड़े https://www.npci.orgin/product/upi/product&statistics

6- भारत सरकार (२०२५)। कम मूल्य वाले भीम यूपीआई व्यापारी भुगतानों के प्रोत्साहन की योजना। https://www.pib.gov.in

7- वित्तीय सेवा विभाग (२०२६)। चुनिंदा व्यापारी यूपीआई भुगतानों पर व्यापारी छूट दर संबंधी आधिकारिक प्रश्नोत्तर। https://financialservices.gov.in

8- वित्त मंत्रालय (२०२६)। व्यक्ति से व्यक्ति यूपीआई भुगतान तथा अधिकांश व्यापारी लेन-देन शुल्क-मुक्त रहने संबंधी विज्ञप्ति। https://www.pib.gov.in

9- वित्तीय सेवा विभाग (२०२६)। कम मूल्य के डिजिटल भुगतान प्रोत्साहन का सामाजिक-आर्थिक प्रभाव। https://www.pib.gov.in