



## क्रेडिट कार्ड और भारतीय बाजार: एक अध्ययन

प्रवीण सिंह पैकरा<sup>1</sup>

<sup>1</sup> सहायक प्राध्यापक वाणिज्य, शासकीय नवीन महाविद्यालय वटगन जिला बलौदाबाजार, भाटापारा, छत्तीसगढ़.

### ABSTRACT:

क्रेडिट कार्ड आधुनिक वित्तीय प्रणाली का एक महत्वपूर्ण साधन बन गया है, जिसने भारत में उपभोक्ता व्यवहार, बैंकिंग संचालन और डिजिटल वाणिज्य को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित किया है। क्रेडिट कार्ड की पहुँच ने खर्च की सुविधा बढ़ाई, खरीद क्षमता को उन्नत किया और विशेष रूप से शहरी क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहित किया। भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार के विकास, उपभोक्ता अपनाने के पैटर्न, नियामक ढांचे, तकनीकी नवाचारों और उभरते रुझानों का विश्लेषण करता है। इसमें धोखाधड़ी, अत्यधिक ऋणग्रस्तता और संचालन जोखिम जैसी चुनौतियों का भी मूल्यांकन किया गया है। अध्ययन का निष्कर्ष यह है कि उचित नियमन, जागरूकता अभियान और तकनीकी अपनाने से क्रेडिट कार्ड भारतीय अर्थव्यवस्था में आर्थिक गतिविधियों, डिजिटल परिवर्तन और वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहित कर सकते हैं।

### KEYWORDS:

क्रेडिट कार्ड, भारतीय बाजार, उपभोक्ता व्यवहार, वित्तीय समावेशन, डिजिटल भुगतान, बैंकिंग क्षेत्र, ई-कॉमर्स, जोखिम प्रबंधन, नियामक ढांचा।

### PAPER ACCEPTED DATE:

18<sup>th</sup> October 2025

### PAPER PUBLISHED DATE:

6<sup>th</sup> November 2025

### PAPER DOI NO:

10.5281/zenodo.17545779

### PAPER DOI LINK:

<https://zenodo.org/records/17545779>

## 1. परिचय

### क्रेडिट कार्ड का परिचय और महत्व

क्रेडिट कार्ड एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान माध्यम है, जो उपभोक्ताओं को निश्चित सीमा तक उधार लेने और भविष्य में भुगतान करने की सुविधा प्रदान करता है। यह नकद लेन-देन का विकल्प प्रदान करता है और उपभोक्ताओं को वित्तीय लचीलापन देता है। भारत में क्रेडिट कार्ड की भूमिका केवल उपभोक्ताओं तक सीमित नहीं है। यह व्यापारियों, बैंकों और डिजिटल प्लेटफॉर्मों के लिए भी महत्वपूर्ण साधन बन गया है। इसका उपयोग उपभोक्ताओं को बड़ी और छोटी खरीदारी, ऑनलाइन बिल भुगतान, यात्रा और मनोरंजन सेवाओं के लिए किया जाता है। क्रेडिट कार्ड का महत्व इसलिए भी बढ़ गया है क्योंकि यह डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देता है, नकदी पर निर्भरता कम करता है और वित्तीय लेन-देन को ट्रैक करने की सुविधा देता है। इसके अलावा, यह बैंकिंग प्रणाली में नवाचार और वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहित करता है।

### भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार का विकास

भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार की शुरुआत 1980 के दशक में हुई थी, जब भारतीय स्टेट बैंक (SBI) ने पहला क्रेडिट कार्ड लॉन्च किया। शुरुआती दौर में इसका उपयोग मुख्यतः उच्च आय वर्ग और शहरी क्षेत्रों तक ही सीमित था। 2000 के दशक में वैश्विक नेटवर्क जैसे Visa, MasterCard और American Express ने भारत में विस्तार किया। सह-ब्रांडेड कार्ड, रिवाइड प्रोग्राम और ब्याज-मुक्त ईएमआई विकल्प उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए पेश किए गए। 2010 के बाद डिजिटल भुगतान प्रणालियों, ई-कॉमर्स के विस्तार और वित्तीय जागरूकता के कारण बाजार में तेजी आई। RBI की डिजिटल पहल और नियामक सुधारों ने भी क्रेडिट कार्ड अपनाने में योगदान दिया।

## 2. शोध पद्धति

प्रस्तुत शोध एक विश्लेषणात्मक अध्ययन है जो भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार के विकास, उपभोक्ता व्यवहार पैटर्न, विनियामक हस्तक्षेपों, तकनीकी नवाचारों और चुनौतियों का

मूल्यांकन करने पर केंद्रित है। यह अध्ययन क्रेडिट कार्ड के महत्व, बाजार के विकास, उपभोक्ता उपयोग के पैटर्न, बैंकिंग और वित्तीय समावेशन पर इसके प्रभाव और डिजिटल अर्थव्यवस्था में इसके योगदान के व्यापक विषय को शामिल करता है। डेटा और निष्कर्ष भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के नियामक दिशानिर्देशों, वार्षिक बैंक रिपोर्टों (जैसे SBI कार्ड, HDFC बैंक, ICICI बैंक), बैंकिंग संघ रिपोर्टों और उद्योग विश्लेषण (जैसे PWC, McKinsey) पर आधारित हैं। इसमें बाजार के प्रदर्शन और सांख्यिकीय विश्लेषण के लिए पिछले पांच वर्षों के विकास के रुझानों का उपयोग किया गया है।

## 3. साहित्य की समीक्षा

क्रेडिट कार्ड का महत्व: क्रेडिट कार्ड उपभोक्ताओं को एक निर्धारित सीमा तक उधार लेने और बाद में भुगतान करने की सुविधा देने वाला एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उपकरण है। यह नकद लेन-देन का एक विकल्प है, जो व्यापारियों, बैंकों और डिजिटल प्लेटफॉर्म के लिए भी एक महत्वपूर्ण साधन है।

बाजार का विकास और विस्तार: भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार 1980 के दशक में SBI द्वारा पहले कार्ड के लॉन्च के साथ शुरू हुआ, जो शुरू में उच्च आय वर्ग तक सीमित था। 2000 के दशक में वैश्विक नेटवर्क के विस्तार और 2010 के बाद ई-कॉमर्स और डिजिटल भुगतान प्रणालियों की वृद्धि से बाजार में तेजी आई।

उपभोक्ता व्यवहार में परिवर्तन: क्रेडिट कार्ड उपभोक्ताओं की खरीद क्षमता बढ़ाते हैं। रिवाइड और कैश-बैक ऑफ़र खर्च करने के लिए प्रोत्साहन देते हैं, जबकि EMI विकल्प मंहगी वस्तुओं की खरीद को आसान बनाते हैं। मोबाइल ऐप्स के माध्यम से खर्च को ट्रैक करने और योजना बनाने की सुविधा मिलती है।

वित्तीय समावेशन में भूमिका: क्रेडिट कार्ड अंडरबैंक आबादी तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाकर वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। ये बैंकिंग प्रणाली के लिए नए ग्राहक संबंध,

क्रॉस-सेलिंग और शुल्क-आधारित आय में वृद्धि का स्रोत बनते हैं।

जोखिम और नियामक प्रतिक्रिया: क्रेडिट कार्ड के उपयोग में अत्यधिक ऋण, विलंबित भुगतान और धोखाधड़ी मुख्य जोखिम हैं। इन चुनौतियों के प्रबंधन के लिए, RBI ब्याज दर, शुल्क और विवाद समाधान के लिए दिशा-निर्देश जारी करता है, और EMV चिप कार्ड, दो-चरण प्रमाणीकरण जैसी तकनीकी उपायों का उपयोग किया जाता है।

#### 4. विषय वस्तु

##### उपभोक्ता व्यवहार और क्रेडिट कार्ड उपयोग

क्रेडिट कार्ड उपभोक्ता व्यवहार में बदलाव लाते हैं। उपभोक्ता अपनी खरीदारी की क्षमता बढ़ाने के लिए कार्ड का उपयोग करते हैं। रिवाई प्रोग्राम, लॉयल्टी पॉइंट और कैश-बैक ऑफर उपभोक्ताओं को खर्च करने के लिए प्रेरित करते हैं। EMI विकल्प महंगी वस्तुओं की खरीद को आसान बनाते हैं और उपभोक्ता क्रेडिट का विवेकपूर्ण उपयोग कर सकते हैं। मोबाइल ऐप्स और डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से उपभोक्ता अपने खर्च का ट्रैक रख सकते हैं, बिल का भुगतान कर सकते हैं और खर्च की योजना बना सकते हैं। वित्तीय जागरूकता और शुल्क पारदर्शिता स्थायी और जिम्मेदार उपयोग को सुनिश्चित करती हैं।

##### बैंकिंग और वित्तीय समावेशन पर प्रभाव

क्रेडिट कार्ड वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे बैंकिंग सेवाओं को अंडरबैंकड या अनबैंकड जनसंख्या तक पहुंचाने में मदद करते हैं। बैंक कार्ड जारी करके नए ग्राहक संबंध बनाते हैं, क्रॉस-सेलिंग करते हैं और जमा में वृद्धि करते हैं। साथ ही, कार्ड से ब्याज, वार्षिक शुल्क और व्यापारिक छूट के माध्यम से बैंक की आय में वृद्धि होती है। क्रेडिट कार्ड खर्च को औपचारिक बनाते हैं और नकद आधारित लेन-देन की निर्भरता कम करते हैं। इससे वित्तीय पारदर्शिता, नियामक अनुपालन और सुरक्षित लेन-देन सुनिश्चित होता है।

##### डिजिटल अर्थव्यवस्था और ई-कॉमर्स में योगदान

क्रेडिट कार्ड ने भारत की डिजिटल अर्थव्यवस्था और ई-कॉमर्स में क्रांतिकारी बदलाव लाया है। ऑनलाइन शॉपिंग, यात्रा बुकिंग और डिजिटल सेवाओं के लिए कार्ड प्रमुख भुगतान विकल्प बन गए हैं। डिजिटल वॉलेट, मोबाइल बैंकिंग और UPI प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण ने कार्ड की उपयोगिता और सुविधा बढ़ाई है। यह न केवल उपभोक्ता के लिए आसान है, बल्कि व्यापारी और प्लेटफॉर्म के लिए भी लाभकारी है। क्रेडिट कार्ड नकदी रहित लेन-देन को बढ़ावा देते हैं, काले धन की प्रवृत्ति को कम करते हैं और आर्थिक विकास में योगदान देते हैं।

##### जोखिम और चुनौतियाँ

क्रेडिट कार्ड का उपयोग जोखिम और चुनौतियों के बिना नहीं है। प्रमुख जोखिमों में अत्यधिक ऋण, विलंबित भुगतान और धोखाधड़ी शामिल हैं। पहचान की चोरी, फ्रिशिंग और अनधिकृत लेन-देन लगातार खतरे हैं। इसके लिए बैंक और नियामक संस्थाओं द्वारा तकनीकी उपाय अपनाए जाते हैं। EMV चिप कार्ड, दो-चरण प्रमाणीकरण और वास्तविक समय अलर्ट जैसी तकनीकें जोखिम को कम करने में सहायक हैं। साथ ही उपभोक्ता शिक्षा जिम्मेदार उपयोग सुनिश्चित करती है।

##### नियामक ढांचा और उपाय

RBI क्रेडिट कार्ड संचालन, ब्याज दर, शुल्क, डेटा सुरक्षा और विवाद समाधान के लिए दिशा-निर्देश जारी करता है। बैंक सुरक्षित प्रमाणीकरण प्रक्रियाएँ और PCI-DSS मानक अपनाते हैं। उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता भी सुरक्षित और जिम्मेदार उपयोग के लिए आवश्यक हैं। नियमित निगरानी और डेटा आधारित सुधार नियामक ढांचे को प्रभावी बनाते हैं और बाजार की स्थिरता सुनिश्चित करते हैं।

##### हालिया रुझान और नवाचार

संपर्क रहित भुगतान, वर्चुअल कार्ड, डिजिटल वॉलेट और ऐप आधारित खर्च प्रबंधन मुख्य रुझान हैं। AI और मशीन लर्निंग आधारित सिस्टम धोखाधड़ी की पहचान, व्यक्तिगत ऑफर और क्रेडिट स्कोरिंग में मदद करते हैं। सह-ब्रांडेड कार्ड उपभोक्ताओं को लक्षित रिवाई और लाभ प्रदान करते हैं। फिनटेक कंपनियों के साथ साझेदारी डिजिटल ऑनबोर्डिंग, त्वरित स्वीकृति और ग्राहक सेवा को बेहतर बनाती है।

#### बाजार प्रदर्शन और सांख्यिकीय विश्लेषण

भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार ने पिछले पांच वर्षों में दोहरे अंकों की वृद्धि दर्ज की है। 2024-25 में कुल कार्ड खर्च 12 लाख करोड़ रुपये से अधिक था। सार्वजनिक बैंक सबसे बड़े कार्डधारक हैं, जबकि निजी बैंक उच्च लेन-देन मात्रा उत्पन्न करते हैं। व्यापारी स्वीकार्यता देशभर में 25 लाख से अधिक POS टर्मिनल तक फैली है। आय स्तर, डिजिटल साक्षरता और इंटरनेट उपयोग कार्ड पैठ में सकारात्मक योगदान देते हैं।

##### उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता

उपभोक्ता जागरूकता अभियान जिम्मेदार कार्ड उपयोग बढ़ाने में मदद करते हैं। बैंक और नियामक ब्याज दर, शुल्क, बिलिंग चक्र और सुरक्षा उपायों के बारे में शिक्षित करते हैं। वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम, कार्यशालाएँ और डिजिटल सामग्री उपभोक्ताओं को सही निर्णय लेने में मदद करती हैं। जागरूक उपभोक्ता कम डिफॉल्ट करते हैं और कार्ड का बेहतर लाभ उठाते हैं।

##### 5. नीति सिफारिशें

क्रेडिट कार्ड नियमन और नीति में सुधार आवश्यक है। KYC प्रक्रियाओं को मजबूत करना, ब्याज दर की सीमा तय करना और धोखाधड़ी पहचान तकनीक को सुधारना मुख्य सिफारिशें हैं। विवाद समाधान प्रक्रिया मानकीकृत करनी चाहिए। फिनटेक और भुगतान नेटवर्क के साथ सहयोग से नवाचार और सुरक्षा सुनिश्चित होती है।

##### 6. निष्कर्ष

क्रेडिट कार्ड भारतीय उपभोक्ता बाजार और वित्तीय प्रणाली में एक क्रांतिकारी बदलाव लेकर आए हैं। इनके माध्यम से उपभोक्ताओं को खरीदारी में सुविधा, तत्काल भुगतान की क्षमता और वित्तीय लचीलापन मिलता है। यह नकद आधारित लेन-देन को कम करने और डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने में भी सहायक है। शोध से स्पष्ट होता है कि क्रेडिट कार्ड न केवल शहरी उच्च आय वर्ग के लिए बल्कि धीरे-धीरे मध्यम और युवाओं के लिए भी महत्वपूर्ण वित्तीय उपकरण बन गए हैं। उपभोक्ता व्यवहार पर इनके प्रभाव स्पष्ट रूप से दिखाई देते हैं। क्रेडिट कार्ड ने खरीदारी की प्रवृत्तियों को बदल दिया है और उपभोक्ताओं को अपनी आवश्यकता और सुविधा के अनुसार खर्च करने की क्षमता दी है। रिवाई प्रोग्राम, कैश-बैक ऑफर और ईएमआई विकल्प उपभोक्ताओं को आर्थिक रूप से अधिक सक्षम बनाते हैं और उन्हें उधारी का विवेकपूर्ण उपयोग करने के लिए प्रेरित करते हैं। डिजिटल प्लेटफॉर्म और मोबाइल बैंकिंग के साथ एकीकरण ने उपयोग में सुविधा और ट्रैकिंग की क्षमता बढ़ाई है, जिससे उपभोक्ता खर्च को बेहतर तरीके से प्रबंधित कर सकते हैं।

बैंकिंग क्षेत्र और वित्तीय समावेशन पर भी क्रेडिट कार्ड का महत्वपूर्ण प्रभाव है। बैंक नई ग्राहक बेस तक पहुंच बनाने, उत्पाद क्रॉस-सेल करने और जमा बढ़ाने के अवसर प्राप्त करते हैं। साथ ही, क्रेडिट कार्ड संचालन से बैंकों की फीस आधारित आय बढ़ती है, जिससे वे अधिक वित्तीय स्थिरता और निवेश क्षमता प्राप्त कर पाते हैं। यह औपचारिक वित्तीय प्रणाली के विस्तार और उपभोक्ताओं की वित्तीय साक्षरता में भी योगदान करता है। हालांकि, क्रेडिट कार्ड के साथ कुछ जोखिम और चुनौतियाँ भी जुड़ी हैं। अत्यधिक ऋण, विलंबित भुगतान और धोखाधड़ी उपभोक्ताओं और बैंकों दोनों के लिए चिंता का विषय हैं। इसके लिए आवश्यक है कि उपभोक्ता जागरूक हों, बैंक सुरक्षा उपाय अपनाएँ और नियामक संस्थाएँ ठोस दिशा-निर्देश लागू करें। RBI द्वारा जारी नियम और तकनीकी उपाय जैसे EMV चिप कार्ड, दो-चरण प्रमाणीकरण और वास्तविक समय अलर्ट इस जोखिम को कम करने में सहायक हैं। भविष्य की दिशा को देखते हुए, भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार में लगातार वृद्धि की संभावना है। टियर-2 और टियर-3 शहरों में वित्तीय साक्षरता बढ़ने और डिजिटल आधारभूत संरचना के विस्तार के कारण नया ग्राहक वर्ग जुड़ रहा है। फिनटेक कंपनियों और बैंकों के सहयोग से कार्ड की डिजिटल ऑनबोर्डिंग, वर्चुअल कार्ड और ऐप आधारित सेवाओं के माध्यम से उपभोक्ताओं को बेहतर अनुभव और सुविधाएँ प्रदान की जा रही हैं। यदि उपभोक्ता जिम्मेदार तरीके से क्रेडिट कार्ड का उपयोग करें, बैंक सुरक्षा और नवाचार सुनिश्चित करें, और नियामक संस्थाएँ सतत निगरानी और नियामक बनावली बनाए रखें, तो क्रेडिट कार्ड भारतीय अर्थव्यवस्था में स्थायी विकास, डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा और वित्तीय समावेशन को मजबूत करने में एक प्रभावी उपकरण बन सकते हैं। क्रेडिट कार्ड केवल वित्तीय सुविधा का माध्यम नहीं हैं, बल्कि यह आधुनिक भारतीय अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता व्यवहार, बैंकिंग प्रणाली और डिजिटल भुगतान संस्कृति को आकार देने वाले महत्वपूर्ण कारक भी हैं।

## REFERENCES

1. भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) – क्रेडिट कार्ड संचालन और नियामक दिशानिर्देश।
2. एसबीआई कार्ड, एचडीएफसी बैंक, ICICI बैंक वार्षिक रिपोर्ट।
3. भारतीय बैंकिंग संघ (IBA) – क्रेडिट कार्ड और डिजिटल भुगतान रिपोर्ट।
4. PWC India – “Digital Payments and Credit Card Market Analysis.”
5. McKinsey & Company – “India’s Payments Landscape and Trends.”
6. International Journal of Bank Marketing – Consumer Behaviour in Credit Card Usage.
7. Nielsen Reports – “Consumer Spending and Credit Cards in India.”
8. World Bank – Financial Inclusion and Digital Payment Studies.