Journal Homepage: www.ijarpr.com ISSN: 3049-0103 (Online)

International Journal of Advance Research Publication and Reviews

Vol 03, Issue 10, pp 432-435, October, 2026

डिजिटल मार्केटिंग में **UPI, Google Pay** एवं **PhonePe** की भूमिका

जितेंद्र कुमार शर्मा

वाणिज्य विभाग, नवीन शासकीय कन्या महाविद्यालय, मुंगेली (छत्तीसगढ़), भारत

सारांश (**ABSTRACT)**

वर्तमान डिजिटल युग में डिजिटल मार्केटिंग व्यवसायों के प्रचार-प्रसार, ग्राहक संपर्क तथा बिक्री में वृद्धि का एक महत्वपूर्ण माध्यम बन गई है। भारत में Unified Payments Interface (UPI) ने डिजिटल भुगतान को सरल, तेज और सुलभ बनाकर व्यावसायिक गतिविधियों को नई दिशा प्रदान की है। Google Pay और PhonePe जैसे डिजिटल भुगतान प्लेटफॉर्म ने उपभोक्ताओं तथा व्यापारियों के बीच लेन-देन को सुविधाजनक बनाया है। इन प्लेटफॉर्मों के माध्यम से व्यापारी QR कोड, कैशबैक, डिजिटल ऑफर और भुगतान संबंधी सूचनाओं का उपयोग करके ग्राहकों को आकर्षित कर सकते हैं। प्रस्तुत शोध-पत्र का उद्देश्य डिजिटल मार्केटिंग में UPI, Google Pay तथा PhonePe की भूमिका का विश्लेषण करना है। यह अध्ययन द्वितीयक आँकड़ों एवं उपलब्ध साहित्य पर आधारित है। अध्ययन से स्पष्ट होता है कि डिजिटल भुगतान ने ग्राहक सुविधा, विपणन पहुँच, लेन-देन की पारदर्शिता और छोटे व्यवसायों की डिजिटल भागीदारी को बढ़ावा दिया है। हालांकि, साइबर सुरक्षा, डिजिटल साक्षरता और व्यक्तिगत डेटा की गोपनीयता जैसी चुनौतियाँ भी महत्वपूर्ण हैं।

मुख्य शब्द: डिजिटल मार्केटिंग, UPI, Google Pay, PhonePe, डिजिटल भुगतान, ई-कॉमर्स।

1. प्रस्तावना (**Introduction)**

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विकास ने विपणन की पारंपरिक अवधारणाओं में व्यापक परिवर्तन किया है। पहले व्यवसाय मुख्यतः समाचार-पत्र, रेडियो, टेलीविजन, पोस्टर और व्यक्तिगत संपर्क के माध्यम से अपने उत्पादों का प्रचार करते थे। वर्तमान समय में सोशल मीडिया, वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन, डिजिटल विज्ञापन और ऑनलाइन भुगतान ने विपणन को अधिक प्रभावी एवं व्यापक बनाया है। डिजिटल मार्केटिंग के अंतर्गत इंटरनेट और डिजिटल तकनीकों का उपयोग करके उत्पादों एवं सेवाओं का प्रचार, ग्राहक संपर्क और बिक्री की जाती है। इस प्रक्रिया में डिजिटल भुगतान की महत्वपूर्ण भूमिका है, क्योंकि ऑनलाइन खरीदारी तथा डिजिटल प्रचार से प्राप्त ग्राहकों को सुविधाजनक भुगतान विकल्प उपलब्ध कराना आवश्यक होता है। भारत में UPI ने बैंक खातों के बीच तत्काल डिजिटल भुगतान की सुविधा प्रदान की है। Google Pay और PhonePe जैसे एप्लिकेशन इस प्रणाली का उपयोग करके व्यक्तियों, दुकानदारों तथा ऑनलाइन व्यवसायों को भुगतान संबंधी सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनके माध्यम से छोटे दुकानदार भी डिजिटल अर्थव्यवस्था में भाग लेते हुए ग्राहकों को बेहतर भुगतान सुविधा उपलब्ध करा सकते हैं।

2. अध्ययन के उद्देश्य (**Objectives)**

इस शोध-पत्र के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

1. डिजिटल मार्केटिंग में UPI की भूमिका का अध्ययन करना।
2. Google Pay एवं PhonePe की व्यावसायिक उपयोगिता का विश्लेषण करना।
3. डिजिटल भुगतान का ग्राहक व्यवहार एवं बिक्री पर संभावित प्रभाव समझना।
4. छोटे व्यापारियों और ई-कॉमर्स व्यवसायों के लिए डिजिटल भुगतान के लाभों की पहचान करना।
5. डिजिटल भुगतान से संबंधित प्रमुख चुनौतियों एवं सुधार के उपायों का अध्ययन करना।

3. शोध पद्धति (**Research Methodology)**

यह शोध-पत्र वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक प्रकृति का है। अध्ययन के लिए भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (NPCI), भारतीय रिजर्व बैंक (RBI), सरकारी डिजिटल भुगतान संबंधी प्रकाशनों तथा डिजिटल मार्केटिंग से संबंधित पुस्तकों और शोध साहित्य को द्वितीयक स्रोतों के रूप में आधार बनाया गया है। अध्ययन में UPI, Google Pay और PhonePe की विशेषताओं तथा डिजिटल विपणन में उनके संभावित योगदान का गुणात्मक विश्लेषण किया गया है। इसमें कोई प्राथमिक सर्वेक्षण या स्वतंत्र सांख्यिकीय परीक्षण नहीं किया गया है।

4. डिजिटल मार्केटिंग में **UPI** की भूमिका

UPI एक ऐसी भुगतान प्रणाली है, जो विभिन्न बैंक खातों के बीच मोबाइल के माध्यम से तत्काल धन हस्तांतरण की सुविधा देती है। NPCI द्वारा विकसित यह प्रणाली डिजिटल भुगतान को सरल बनाने में महत्वपूर्ण रही है।

डिजिटल मार्केटिंग में UPI की प्रमुख भूमिकाएँ निम्नलिखित हैं:

4.1 सरल एवं त्वरित भुगतान:

ग्राहक ऑनलाइन विज्ञापन देखने के बाद उत्पाद खरीदते समय UPI के माध्यम से आसानी से भुगतान कर सकते हैं। इससे भुगतान प्रक्रिया में सुविधा बढ़ती है।

4.2 ग्राहक रूपांतरण में सहायता:

यदि व्यवसाय अपनी वेबसाइट या ऑनलाइन बिक्री प्रणाली में सुविधाजनक भुगतान विकल्प उपलब्ध कराता है, तो ग्राहक के खरीदारी पूरी करने की संभावना बढ़ सकती है।

4.3 छोटे व्यवसायों को प्रोत्साहन:

QR कोड के माध्यम से छोटे दुकानदार कम लागत में डिजिटल भुगतान स्वीकार कर सकते हैं। इससे स्थानीय व्यवसायों को डिजिटल ग्राहकों तक पहुँचने में सहायता मिलती है।

4.4 लेन-देन का बेहतर रिकॉर्ड:

डिजिटल भुगतान का रिकॉर्ड व्यवसायों को बिक्री का हिसाब रखने और अपनी व्यावसायिक गतिविधियों का मूल्यांकन करने में मदद कर सकता है।

सितंबर 2026 में NPCI (नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया) के आंकड़ों के अनुसार, UPI के माध्यम से 24.07 बिलियन (2,407 करोड़ या लगभग 2,407.41 मिलियन/करोड़) लेन-देन हुए, जिनका कुल मूल्य ₹29.37 लाख करोड़ रहा।

तालिका: 1 भारत में UPI लेन-देन के प्रमुख आँकड़े (सितंबर 2026)

क्र.	**प्रमुख संकेतक**	**आँकड़े**
1	कुल लेन-देन की संख्या	24.07 बिलियन (2,407 करोड़)
2	कुल लेन-देन का मूल्य	₹29.37 लाख करोड़
3	दैनिक औसत लेन-देन	लगभग 802 मिलियन (80.2 करोड़) प्रतिदिन
4	दैनिक औसत लेन-देन का मूल्य	लगभग ₹97,913 करोड़
5	लेन-देन की मात्रा में वार्षिक वृद्धि (YoY)	23%
6	लेन-देन के मूल्य में वार्षिक वृद्धि (YoY)	18%

5. Google Pay की भूमिका

Google Pay भारत में उपयोग किया जाने वाला एक प्रमुख डिजिटल भुगतान एप्लिकेशन है। यह UPI के माध्यम से बैंक खातों के बीच भुगतान की सुविधा प्रदान करता है।

डिजिटल मार्केटिंग में Google Pay की भूमिका निम्नलिखित है:

- **डिजिटल भुगतान सुविधा:** ग्राहक दुकानों, ऑनलाइन प्लेटफॉर्मों और सेवा प्रदाताओं को भुगतान कर सकते हैं।
- **प्रचारात्मक ऑफर:** उपलब्धता एवं संबंधित शर्तों के अनुसार कैशबैक, पुरस्कार या अन्य प्रचारात्मक प्रोत्साहन ग्राहकों की रुचि बढ़ा सकते हैं।
- **ग्राहक सुविधा:** सरल भुगतान प्रक्रिया ग्राहकों के खरीदारी अनुभव को बेहतर बनाने में सहायता करती है।
- **डिजिटल व्यवसाय को समर्थन:** छोटे व्यापारियों के लिए QR आधारित भुगतान नकद लेन-देन पर निर्भरता कम करने का विकल्प प्रदान करता है।

हालाँकि, Google Pay स्वयं किसी व्यवसाय की संपूर्ण डिजिटल मार्केटिंग रणनीति का विकल्प नहीं है। इसका प्रभाव व्यवसाय के विज्ञापन, उत्पाद की गुणवत्ता, मूल्य, ग्राहक सेवा और उपलब्ध भुगतान सुविधाओं पर भी निर्भर करता है।

6. PhonePe की भूमिका

PhonePe भारत में व्यापक रूप से उपयोग किया जाने वाला डिजिटल भुगतान प्लेटफॉर्म है, जो UPI आधारित भुगतान सहित विभिन्न डिजिटल वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध कराता है।

डिजिटल मार्केटिंग में PhonePe का योगदान निम्नलिखित है:

6.1 व्यापारी भुगतान:

दुकानदार QR कोड के माध्यम से ग्राहकों से डिजिटल भुगतान स्वीकार कर सकते हैं।

6.2 ग्राहक अनुभव में सुधार:

तेज और सुविधाजनक भुगतान प्रक्रिया ग्राहकों के लिए खरीदारी को सरल बनाती है।

6.3 प्रचार एवं ऑफर:

प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध पात्र ऑफर और प्रचारात्मक गतिविधियाँ ग्राहकों को लेन-देन के लिए प्रोत्साहित कर सकती हैं।

6.4 स्थानीय बाजार का डिजिटलीकरण:

छोटे दुकानदार, सेवा प्रदाता और स्थानीय व्यवसाय डिजिटल भुगतान स्वीकार करके अधिक सुविधाजनक ग्राहक सेवा दे सकते हैं।

इस प्रकार PhonePe भुगतान प्रक्रिया को डिजिटल बनाने में सहायक है। हालांकि, बिक्री में वास्तविक वृद्धि का आकलन करने के लिए व्यवसाय को भुगतान आँकड़ों के साथ-साथ ग्राहक संख्या, विपणन लागत और बिक्री के रिकॉर्ड का भी विश्लेषण करना चाहिए।

7. डिजिटल मार्केटिंग पर प्रभाव

UPI, Google Pay और PhonePe ने डिजिटल विपणन को कई प्रकार से प्रभावित किया है। सबसे पहले, इनसे ऑनलाइन और ऑफलाइन खरीदारी के दौरान भुगतान करना आसान हुआ है। दूसरे, डिजिटल भुगतान छोटे व्यापारियों को आधुनिक व्यावसायिक व्यवस्था से जोड़ता है। तीसरे, डिजिटल भुगतान रिकॉर्ड बिक्री और लेन-देन का विश्लेषण करने में सहायक हो सकते हैं। इसके अतिरिक्त, डिजिटल ऑफर और प्रचारात्मक योजनाएँ ग्राहकों को आकर्षित कर सकती हैं। फिर भी यह आवश्यक नहीं है कि प्रत्येक डिजिटल भुगतान से बिक्री में वृद्धि हो। विपणन की सफलता उत्पाद की गुणवत्ता, उचित मूल्य, ग्राहक विश्वास और प्रभावी प्रचार पर भी निर्भर करती है।

8. प्रमुख चुनौतियाँ

डिजिटल भुगतान के विस्तार के साथ कुछ समस्याएँ भी सामने आती हैं:

1. **साइबर सुरक्षा:** फर्जी QR कोड, धोखाधड़ी वाले लिंक और गलत भुगतान अनुरोध आर्थिक नुकसान पहुँचा सकते हैं।
2. **डिजिटल साक्षरता:** सभी उपभोक्ता डिजिटल भुगतान के सुरक्षित उपयोग से परिचित नहीं हैं।
3. **नेटवर्क संबंधी समस्याएँ:** कमजोर इंटरनेट कनेक्टिविटी भुगतान प्रक्रिया को बाधित कर सकती है।
4. **डेटा गोपनीयता:** डिजिटल सेवाओं में व्यक्तिगत एवं लेन-देन संबंधी जानकारी की सुरक्षा महत्वपूर्ण है।
5. **प्रचारात्मक लाभों की सीमाएँ:** कैशबैक और ऑफर स्थायी ग्राहक निष्ठा की गारंटी नहीं देते।

9. सुझाव

व्यवसायों को UPI भुगतान के साथ अपनी वेबसाइट, सोशल मीडिया और ग्राहक सेवा को भी मजबूत बनाना चाहिए। ग्राहकों को भुगतान सत्यापन, PIN की गोपनीयता और धोखाधड़ी से बचाव के बारे में जागरूक करना चाहिए। व्यापारियों को डिजिटल भुगतान का रिकॉर्ड व्यवस्थित रखना चाहिए तथा ग्राहक की सहमति और लागू नियमों के अनुसार ही व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करना चाहिए। साथ ही, डिजिटल भुगतान की सुविधा को बेहतर उत्पाद गुणवत्ता और विश्वसनीय सेवा के साथ जोड़ना चाहिए।

निष्कर्ष

निष्कर्षतः UPI, Google Pay और PhonePe भारत में डिजिटल भुगतान तथा डिजिटल व्यवसाय के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। इन प्लेटफॉर्मों ने भुगतान को सरल बनाकर ग्राहकों और व्यापारियों के बीच डिजिटल लेन-देन को सुविधाजनक बनाया है। QR कोड, डिजिटल भुगतान और प्रचारात्मक ऑफर छोटे व्यवसायों की बाजार पहुँच बढ़ाने में सहायक हो सकते हैं। हालांकि, डिजिटल भुगतान को डिजिटल मार्केटिंग की सफलता का एकमात्र आधार नहीं माना जा सकता। प्रभावी विपणन के लिए ग्राहक विश्वास, डेटा सुरक्षा, डिजिटल साक्षरता, गुणवत्तापूर्ण उत्पाद और बेहतर ग्राहक सेवा आवश्यक हैं। यदि इन पहलुओं पर ध्यान दिया जाए, तो डिजिटल भुगतान प्रणाली भारतीय व्यवसायों की डिजिटल विकास यात्रा को और अधिक प्रभावी बना सकती है।

संदर्भ सूची (References)

1. National Payments Corporation of India (NPCI). *Unified Payments Interface (UPI).* आधिकारिक वेबसाइट: https://www.npci.org.in
2. Reserve Bank of India (RBI). *Annual Report.* भारतीय रिजर्व बैंक के वार्षिक प्रतिवेदन एवं भुगतान प्रणाली संबंधी प्रकाशन: https://www.rbi.org.in/
3. Google Pay India. *Google Pay Help and Support.* आधिकारिक सहायता केंद्र: https://support.google.com/pay/india/
4. PhonePe. *Official Website and Payment Services.* https://www.phonepe.com/
5. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
6. Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital Marketing* (8th ed.). Pearson.
7. Ministry of Electronics and Information Technology (MeitY), Government of India. *Digital India Programme.* https://www.digitalindia.gov.in/