IX भुगतान और निपटान प्रणालियां तथा सूचना प्रौद्योगिकी

रिज़र्व बैंक का प्रयास यह सुनिश्चित करना रहा है कि भारत के पास 'अत्याधुनिक' भुगतान और निपटान प्रणालियां हों जो न केवल संरक्षित व सुरक्षित हों बल्कि सक्षम, तेज़ और किफायती भी हों और इनमें नवोन्मेष, साइबर सुरक्षा, वित्तीय समावेश, ग्राहक संरक्षण तथा प्रतिस्पर्धा पर निरंतर जोर दिए जाने की जरूरत का भी ध्यान रखा जाए। इतना ही नहीं, विज़न 2021 में प्रतिस्पर्धा, लागत, सुविधा और भरोसा जैसे निर्धारित लक्ष्यों के जरिये 'अत्यंत डिजिटल' (हाइली डिजिटल) और 'अत्यल्प-नकदी' (कैश-लाइट) वाले समाज की स्थापना और इस प्रकार प्रत्येक नागरिक को ई-भुगतान के विविध विकल्पों की शक्ति देने की परिकल्पना है।

IX.1 रिज़र्व बैंक का प्रयास ऐसी सक्षम और सुरक्षित भुगतान व निपटान प्रणालियों का विकास करना रहा है जिन्हें किफ़ायती व उपयोक्ता-सुगम प्लेटफॉर्मों के जरिये उपलब्ध कराकर उनकी और गहरी पैठ बनाने पर फोकस हो। भुगतान प्रणाली विज़न 2021 दस्तावेज में भी भविष्य की राह इसी दिशा में निर्धारित की गई है। इस पृष्ठभूमि के साथ, नीचे दिए जा रहे खंडों में भुगतान और निपटान प्रणालियों के क्षेत्र में वर्ष के दौरान हुई गतिविधियों को दर्शाया गया है और साथ ही 2018-19 की कार्यसूची के अनुपालन की स्थिति का भी जायजा लिया गया है। खंड 3 में वर्ष के दौरान सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के जिक्र के साथ 2018-19 की कार्ययोजना के लिहाज से इसके प्रदर्शन का आकलन भी किया गया है। इन विभागों ने संबंधित खंड में 2019-20 का अपनी कार्ययोजना भी रखा है।

2. भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग (डीपीएसएस)

IX.2 भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग ने *'भारत में भुगतान और निपटान प्रणालियां : विज़न 2018'* के मार्गदर्शन में भुगतान प्रणालियों का सुनियोजित विकास करने की दिशा में कार्य जारी रखा। इस प्रयत्न को दिशा देने वाले लक्ष्य निम्नलिखित थे – *(क)* कागज-आधारित समाशोधन लिखतों में कमी लाना; *(ख)* राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी), तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) एवं कार्ड से लेनेदेन जैसी खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के अलग-अलग हिस्से में निरंतर वृद्धि ; *(ग)* मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकृत ग्राहकों की संख्या में वृद्धि ; *(घ)* समन्वित भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) एवं भारत क्यूआर (बीक्यूआर) जैसे नए उत्पादों की शुरुआत; *(ङ.)* स्वीकृति संबंधी (एक्सेपटेंस) इन्फ्रास्ट्रक्चर में वृद्धि, एवं *(च)* भुगतान प्रणालियों में *'आधार'* के प्रयोग में तीव्रता।

IX.3 15 मई 2019 को विभाग ने भुगतान प्रणाली विज़न 2021 जारी किया, जिसमें निम्नलिखित द्वि-आयामी दृष्टिकोण अपनाया गया है : (क) असाधारण ग्राहक अनुभव; एवं (ख) ग्राहकों को ऐसा अनुभव देने वाला परितंत्र सक्रिय करना। इस विज़न का लक्ष्य भुगतान प्रणाली को चलाने (ऑपरेट करने) वालों तथा सेवा प्रदाताओं को सशक्त बनाना और जोखिम-केंद्रित पर्यवेक्षण समर्थित प्रगतिशील विनियम लागू करना है। विज़न में प्रतिस्पर्धा, लागत, सुविधा और भरोसे के चार तत्त्व समाहित हैं। भुगतान प्रणालियों के परिदृश्य के अंतर्गत **प्रतिस्पर्धा** को शामिल करने के लिए विनियामकीय सेंडबॉक्स तैसार करने एवं नए सहभागियों को प्राधिकृत करने जैसे विशिष्ट कदम उठाए गए हैं। प्रत्याशा है कि यह ग्राहकों के लिए **किफायती** होगा। कभी भी-कहीं भी विविध भुगतान प्रणालियों की मुफ्त उपलब्धता का उद्देश्य **सुविधा** देना है और भुगतान प्रणालियों की संरक्षा (सेफ्टी) से 'कोई-समझौता-नहीं' का नज़रिया सुरक्षा संबंधी कमजोरियों से निपटेगा और ग्राहकों का **भरोसा** बना रहेगा।

भुगतान प्रणालियां

IX.4 वर्ष 2018-19 के दौरान भुगतान और निपटान प्रणालियों में बेहतरीन वृद्धि हुई। मात्रा और मूल्य की दृष्टि से

इस वर्ष क्रमश: 54.3 प्रतिशत और 14.2 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जो वर्ष 2017-18 में इनमें हुई क्रमश: 44.6 प्रतिशत और 11.9 प्रतिशत वृद्धि के अतिरिक्त है। वर्ष 2018-19 में हुए खुदरा भुगतानों की मात्रा में इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन का अंश पिछले वर्ष के 92.6 प्रतिशत से बढ़कर 95.4 प्रतिशत हो गया (सारणी IX.1)।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान

IX.5 भुगतान के इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों में से, 2018-19 में तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) प्रणाली के अंतर्गत ₹1,357 ट्रिलियन मूल्य के 137 मिलियन लेनदेन किए गए, जो विगत वर्ष ₹1,167 ट्रिलियन मूल्य के हुए 124 मिलियन लेनदेन से अधिक रहे। मार्च 2019 के अंत में, 216 बैंकों की

सारणी IX.1: भुगतान प्रणाली के सूचक - वार्षिक कारोबार

मद	मात्रा (मिलियन)			मूल्य (₹ बिलियन)		
	2016-17	2017-18	2018-19	2016-17	2017-18	2018-19
1	2	3	4	5	6	7
प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण वित्तीय बाज़ार इन्फ्रास्ट्रक्चर (एसआईएफएमआई)						
1. आरटीजीएस	107.8	124.4	136.6	981,904	1,167,125	1,356,882
वित्तीय बाज़ार का कुल समाशोधन (2 से 4)	**3.7**	**3.5**	**3.6**	**1,056,173**	**1,074,802**	**1,165,510**
2. सीबीएलओ	0.2	0.2	0.1	229,528	283,308	181,405
3. सरकारी प्रतिभूतियों का समाशोधन	1.5	1.1	1.1	404,389	370,364	509,316
4. विदेशी मुद्रा समाशोधन	1.9	2.2	2.4	422,256	421,131	474,790
कुल एसआईएफएमआई (1 से 4)	**111.5**	**127.9**	**140.2**	**2,038,077**	**2,241,927**	**2,522,392**
खुदरा भुगतान						
कुल कागजी समाशोधन (5+6)	**1,206.7**	**1,170.6**	**1,123.8**	**80,958**	**81,893**	**82,461**
5. सीटीएस	1,111.9	1,138.00	1,111.7	74,035	79,451	81,536
6. गैर-एमआईसीआर समाशोधन	94.8	32.6	12.1	6,923	2,442	925
कुल खुदरा इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन (7 से 12)	**4,222.9**	**6,382.3**	**12,466.7**	**132,324**	**193,113**	**267,515**
7. ईसीएस डेबिट	8.8	1.5	0.9	39	10	12.6
8. ईसीएस क्रेडिट	10.1	6.1	5.4	144	115	132.35
9. एनईएफटी	1,622.1	1,946.4	2,318.9	120,040	172,229	227,936
10. आईएमपीएस	506.7	1,009.8	1,752.9	4,116	8,925	15,903
11 यूपीआई	17.9	915.2	5,353.4	69	1,098	8,770
12. एनएसीएच	2,057.3	2,503.3	3,035.2	7,916	10,736	14,762
कार्ड से हुआ कुल भुगतान (13 से 15)	**5,450.1**	**8,207.6**	**10,781.2**	**7,421**	**10,607**	**14,097**
13. क्रेडिट कार्ड	1,087.1	1,405.2	1,762.6	3,284	4,590	6,033
14. डेबिट कार्ड	2,399.3	3,343.4	4,414.3	3,299	4,601	5,935
15. पीपीआई	1,963.7	3,459.0	4,604.3	838	1,416	2,129
कुल खुदरा भुगतान (5 से 15)	**10,879.7**	**15,760.5**	**24,371.6**	**220,703**	**285,613**	**364,073**
कुल योग (1 से 15)	**10,991.2**	**15,888.4**	**24,511.9**	**2,258,780**	**2,527,540**	**2,886,465**

टिप्पणी : 1. आरटीजीएस में सिर्फ ग्राहक और अंतर-बैंक लेनदेन शामिल हैं।

2. सीबीएलओ, सरकारी प्रतिभूतियों का समाशोधन और विदेशी मुद्रा लेनदेन का निपटान भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) के माध्यम से होता है। सरकारी प्रतिभूतियों में एकमुश्त व्यापार (आउटराइट ट्रेड) और रिपो लेनदेन के दोनों चरण तथा त्रिपक्षीय रिपो लेनदेने शामिल हैं।

3. सीसीआईएल ने सीबीएलओ का परिचालन 05 नवंबर 2018 से बंद कर दिया। सीसीआईएल ने प्रतिभूतियों के खंड के तहत त्रिपक्षीय रिपो का परिचालन 05 नवंबर 2018 को प्रारंभ किया गया।

4. कार्डों से संबंधित आंकड़ों में सिर्फ बिक्री केंद्र (पीओएस) मशीनों से हुए लेनदेन को दर्शाया गया है, जिसमें ऑनलाइन लेनदेन शामिल हैं।

5. कॉलमों में दिये गए आंकड़ों का जोड़ पूर्णांकन के कारण कुल जोड़ से भिन्न हो सकता है।

स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक।

142,975 शाखाओं के माध्यम से आरटीजीएस की सुविधा उपलब्ध थी। वर्ष 2018-19 में, राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली के अंतर्गत लगभग ₹228 ट्रिलियन मूल्य के 2.3 बिलियन लेनदेन किए गए। इनमें पिछले वर्ष में ₹172 ट्रिलियन मूल्य के 1.9 बिलियन लेनदेन की तुलना में मात्रा की दृष्टि से 19.1 प्रतिशत तथा मूल्य की दृष्टि से 32.3 प्रतिशत वृद्धि हुई। मार्च 2019 के अंत की स्थिति के अनुसार, एनईएफटी की सुविधा बड़ी संख्या में कारोबारी प्रतिनिधि केंद्रों (बीसी आउटलेट) के अलावा 209 बैंकों की 144,927 शाखाओं के माध्यम से उपलब्ध थी।

IX.6 वर्ष 2018-19 के दौरान, कार्ड भुगतान के अंतर्गत क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन की संख्या क्रमश: 1.8 बिलियन और 4.4 बिलियन थी। प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) के माध्यम से लगभग 4.6 बिलियन लेनदेन हुए जिनका मूल्य ₹2,129 बिलियन था।

IX.7 स्वीकृति संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर में भी काफी वृद्धि हुई। मार्च 2019 के अंत में बिक्री केंद्र (पीओएस) मशीनों की संख्या 21 प्रतिशत बढ़कर 3.72 मिलियन हो गई, जो मार्च 2018 के अंत में 3.08 मिलियन थी। हालांकि, इसी अवधि के दौरान एटीएम की संख्या 222,247 से घटकर 221,703 रह गई।

भुगतान प्रणालियों को प्राधिकृत किया जाना

IX.8 डिजिटल भुगतान (पेमेंट) की सुविधा 82 (जून 2018 के 84 से कम होकर) प्राधिकृत भुगतान प्रणाली परिचालनकर्ताओं (ऑपरेटर्स) ने उपलब्ध कराई। इनमें भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) तथा भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) के साथ पीपीआई जारीकर्ता, सीमा-पार मुद्रा अंतरण सेवा प्रदाता, व्हाइट लेबल एटीएम (डब्लूएलए) परिचालनकर्ता, ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरईडीएस) के परिचालनकर्ता, एटीएम नेटवर्क, तत्काल मुद्रा अंतरण सेवा प्रदाता, कार्ड भुगतान नेटवर्क तथा भारत बिल भुगतान परिचालन इकाइयां (बीबीपीओयू) शामिल थीं। प्रीपेड भुगतान लिखत संबंधित परिचालन करने के लिए प्राधिकृत गैर-बैंक संस्थाओं की संख्या विगत वर्ष के 49 के स्तर से घटकर 47 रह गई क्योंकि कुछ परिचालनकर्ताओं ने स्वेच्छा से प्राधिकार त्याग दिए। जून 2019 की समाप्ति तक, पीपीआई जारी करने हेतु 61 बैंकों को अनुमोदन प्रदान किया गया, जबकि मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने की अनुमति 490 बैंकों को दी गई।

2018-19 की कार्ययोजना : अनुपालन की स्थिति

IX.9 'भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली : विज़न 2018' में विभाग ने अपने विज़न को साकार करने के लिए चार कार्यनीतिक स्तंभों की पहचान की है।

प्रतिसादमुखी विनियमन

भुगतान गेटवे सेवा प्रदाताओं तथा भुगतान समूहकों (एग्रीगेटर्स) का विनियमन

IX.10 रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2009 में भुगतान गेटवे सेवा प्रदाताओं और भुगतान समूहकों जैसे मध्यस्थों के नोडल खातों के मेंटेनेंस के संबंध में निदेश जारी किया। 'भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली : विज़न 2018' में रिज़र्व बैंक ने संकेत दिया है कि इस तरह की संस्थाओं की बढ़ती भूमिका और महत्व के मद्देनजर इन दिशा-निदेशों को संशोधित किया जाएगा। तदनुसार, रिज़र्व बैंक भुगतान गेटवे सेवा प्रदाताओं और भुगतान समूहकों के विनियमन की जरूरत और व्यवहार्यता की जांच करता रहा है। 07 फरवरी 2019 के विकासात्मक और विनियामकीय नीति वक्तव्य में यह संकेत दिया गया कि हितधारकों की टिप्पणियां और फीडबैक प्राप्त करने हेतु इन संस्थाओं की भुगतान संबंधी गतिविधियों पर व्यापक चर्चा पत्रों को सार्वजनिक किया जाएगा।

केंद्रीय प्रतिपक्षकारों (सीसीपी) से संबंधित नीतिगत ढांचा

IX.11 केंद्रीय प्रतिपक्षकारों (सीसीपी) का कामकाज सक्षमतापूर्वक तथा प्रभावी ढंग से सुनिश्चित करने के लिए रिज़र्व बैंक ने 'सीसीपी के लिए निदेश' जारी किया है, जिसमें निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैं : (i) घरेलू केंद्रीय प्रतिपक्षकारों के अभिशासन (गवर्नेंस) के संबंध में निदेश; (ii) केंद्रीय प्रतिपक्षकारों की निवल मालियत संबंधी अपेक्षाओं तथा स्वामित्व के संबंध में निदेश; (iii) विदेशी केंद्रीय प्रतिपक्षकारों की मान्यता के संबंध में निदेश। ये निदेश भुगतान और निपटान

प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत भारत में परिचालन के लिए प्राधिकृत घरेलू केंद्रीय प्रतिपक्षियों, रिज़र्व बैंक से प्राधिकार की मांग कर रहे केंद्रीय प्रतिपक्षकारों तथा रिज़र्व बैंक से मान्यता की मांग करने वाले विदेशी केंद्रीय प्रतिपक्षकारों पर लागू होंगे।

व्हाइट लेबल एटीएम (डब्लूएलए) से संबंधित दिशानिर्देशों की समीक्षा

IX.12 व्हाइट लेबल एटीएम परिचालनकर्ताओं की चुनौतियों का निपटारा करने तथा इनके परिचालनों को सुचारू बनाने हेतु व्हाइट लेबल एटीएम से संबंधित दिशानिर्देशों की समग्र रूप से समीक्षा की गई, और तदनुसार 'भारत में व्हाइट लेबल एटीएम – दिशानिर्देश की समीक्षा' पर 07 मार्च 2019 को एक परिपत्र जारी किया गया। इसके अनुसार सभी व्हाइट लेबल एटीएम परिचालनकर्ताओं (डब्लूएलएओ) को सीधे रिज़र्व बैंक (निर्गम कार्यालय) एवं मुद्रा तिजोरियों से एकमुश्त नकदी की खरीद करने, किसी भी अनुसूचित बैंक से नकदी प्राप्त करने, तकनीकी रूप से व्यवहार्य होने और एनपीसीआई द्वारा प्रमाणन की शर्त पर बिल भुगतान और अंतर-परिचालनीय नकदी जमा करने की सेवाएं प्रदान करने और डब्ल्यूएलए परिसर के भीतर (मुख्य साइनबोर्ड को छोड़कर) कहीं भी गैर-वित्तीय उत्पादों/सेवाओं से संबंधित विज्ञापन लगाने की अनुमति प्रदान की गई है। खुदरा आउटलेटों से नकदी प्राप्त करने संबंधी डब्लूएलएओ को पूर्व में दी गई अनुमति निरस्त कर दी गई है। बैंक, प्राधिकृत डब्लूएलएओ के साथ साझेदारी में सह-ब्रांड वाले (को-ब्रांडेड) एटीएम कार्ड जारी कर सकते हैं और 'हम-पर' (ऑन-अस) लेनदेन के लाभ उनके डब्लूएलएओ को भी प्रदान कर सकते हैं।

मजबूत इन्फ्रास्ट्रक्चर

एनईएफटी के तहत संदेश भेजने के लिए आईएसओ को अपनाया जाना

IX.13 आरटीजीएस एवं एनईएफटी प्रणालियों में संरचित वित्तीय संदेश प्रणाली (एसएफएमएस) का प्रयोग किया जाता है। अगली पीढ़ी की तत्काल सकल निपटान (एनजी-आरटीजीएस) प्रणाली के अंतर्गत एसएफएमएस हेतु आईएसओ 20022 संदेश मानकों का प्रयोग किया जाता है। एक भुगतान प्रणाली के लेनदेन को दूसरी भुगतान प्रणाली में प्रोसेस करने की क्षमता विकसित करने के विज़न के अनुरूप रिज़र्व बैंक एनईएफटी के लिए भी एसएफएमएस में आईएसओ 20022 मानकों को अपनाने की व्यवहार्यता और समय-सीमाओं की जांच कर रहा है। ऐसा होने से, आरटीजीएस प्रणाली में एनईएफटी लेनदेन का संसाधन करने की जरूरी क्षमता का निर्माण होगा और इसके विपरीत क्रिया भी संभव होगी तथा आघात-सहनीयता में वृद्धि होगी।

प्रभावी पर्यवेक्षण

आघात सहनीयता की जांच का ढांचा

IX.14 इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों के वैकल्पिक माध्यमों की शुरुआत होने से वित्तीय बाजारों तथा कारोबारों एवं व्यक्तियों -दोनों के लिए भुगतान प्रणालियों की आघात सहनीयता को महत्व प्राप्त हुआ है। इस संदर्भ में, देश में खुदरा और बड़े मूल्य वाली -दोनों प्रणालियों में आघात सहनीयता की जाँच करने की व्यवस्था की जा रही है।

भुगतान प्रणालियों में होने वाली धोखाधड़ियों से संबंधित आंकड़े एकत्र करना

IX.15 धोखाधड़ी से संबंधित आंकड़े अभी भुगतान प्रणाली परिचालनकर्ताओं से एकत्र किए जाते हैं। भुगतान प्रणालियों पर भरोसे को और अधिक मजबूती प्रदान करने तथा धोखाधड़ी की घटनाओं को न्यूनतम करने के लिए विभिन्न भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत हो रही धोखाधड़ी के प्रकारों की निगरानी की जरूरत है। तदनुसार, भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत धोखाधड़ी से संबंधित आंकड़ों को एकत्र करने के लिए इस उद्योग जगत से विचार-विमर्श करते हुए समग्र ढांचा तैयार किया जाएगा।

प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों की निगरानी व्यवस्था (ढांचा)

IX.16 भुगतान प्रणालियों की निगरानी से संबंधित नीतिगत व्यवस्था (ढांचा) को भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमन और पर्यवेक्षण बोर्ड (बीपीएसएस) ने सितंबर 2009 में अनुमोदन प्रदान किया। इस नीति की समीक्षा के उपरांत वर्तमान तथा नई भुगतान प्रणालियों से संबंधित निगरानी व्यवस्था (ढांचा) का मसौदा तैयार किया गया है। इस मसौदे में, प्रणालीगत जोखिम, अथवा भुगतान प्रणाली या परिचालनकर्ता या प्रतिभागी के कारण पूरी व्यवस्था पर पड़ने वाले जोखिम के अनुपात में निगरानी की गंभीरता निर्धारित की गई है। इस

व्यवस्था के अंतर्गत भुगतान के इन्फ्रास्ट्रक्चर एवं महत्वपूर्ण सेवा प्रदाताओं की आघात सहनीयता का ध्यान रखा गया है। प्रस्तावित ढांचे के अनुरूप, विभाग ने गैर-बैंक पीपीआई के निरीक्षण की प्रक्रिया को सुचारू बनाया है। इस प्रक्रिया के तहत, *अन्य बातों के अलावा*, निरीक्षण की समय-सारणी, बारंबारता, व्याप्ति (कवरेज) एवं निरीक्षण रिपार्टें तैयार करने, और जोखिम के वर्गीकरण को शामिल किया गया है। इसके अलावा, सीसीआईएल के ऑन-साइट निरीक्षण की बारंबारता को 2 वर्षो से घटाकर 1 वर्ष कर दिया गया है।

भुगतान प्रणाली परिचालनकर्ताओं (पीएसओ) द्वारा एक्सबीआरएल फॉर्मेट में आंकड़ों की रिपोर्टिंग

IX.17 विभाग ने एक्सटेंसिबल बिजनेस रिपोर्टिंग लैंग्वेज (एक्सबीआरएल) में तैयार की गई अधिकांश विवरणियों का परीक्षण पूर्ण कर लिया है। बैंक और गैर-बैंक संस्थाओं के लिए उपयोगकर्ताओं की जानकारी तैयार की गई और उन्हें एक्सबीआरएल के यूजर एक्सेप्टेंस टेस्टिंग (यूएटी) प्लेटफॉर्म में विवरणियां प्रस्तुत करने को कहा गया। एक्सबीआरएल रिपोर्टिंग में निर्विघ्न संक्रमण के लिए विभाग लगा हुआ है। एक्सबीआरएल प्लेटफॉर्म के स्थिर हो जाने पर, भुगतान प्रणाली संबंधी सभी रिपोर्टों को एक्सबीआरएल प्लेटफॉर्म के अंतर्गत लाए जाने का विचार है।

ग्राहक केंद्रीयता

ग्राहक सर्वेक्षण

IX.18 डीपीएसएस की ओर से सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग (डीएसआईएम) ने छह शहरों: - दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नै, बेंगलूरू एवं गुवाहाटी में व्यक्तियों की खुदरा भुगतान आदतों से संबंधित सर्वेक्षण (एसआरपीएचआई) किया जिसमें लगभग 6000 लोगों (प्रतिसादियों)के विचार जाने गए। सर्वेक्षण का उद्देश्य व्यक्तियों की खुदरा भुगतान आदतों को समझना था, जिसके अंतर्गत डिजिटल भुगतानों संबंधी उनकी जागरुकता, उनका उपयोग तथा संबंधित जोखिमों के बारे में उनकी समझ पर ध्यान केंद्रित किया गया। इस सर्वेक्षण के कुछ परिणाम इस प्रकार हैं : 96.3 प्रतिसादियों को डिजिटल भुगतान की जानकारी थी; अधिक शिक्षित और बैंक खाता धारकों में जागरुकता का स्तर भी अपेक्षाकृत अधिक था; भुगतान का सर्वाधिक पसंदीदा माध्यम नकदी रहा, उसके बाद डिजिटल माध्यम – मुख्यरूप से डेबिट कार्ड का स्थान रहा; जोखिम की समझ के संबंध में यह पाया गया कि 8 प्रतिशत प्रतिसादियों ने यदाकदा अपने पासवर्ड अन्य लोगों को बताए; 45 प्रतिशत प्रतिभागियों ने यह स्वीकार किया कि उन्होंने कभी भी पासवर्ड/पिन/ओटीपी नहीं बदला तथा अन्य 6 प्रतिशत लोगों ने कहे जाने पर ही बदला।

गैर-बैंक प्राधिकृत पीपीआई जारीकर्ताओं से संबंधित ग्राहकों की देयता को सीमित करने हेतु व्यवस्था (ढांचा)

IX.19 रिज़र्व बैंक ने अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित), लघु वित्त बैंकों, भुगतान बैंक, सहकारी बैंकों एवं गैर-बैंक क्रेडिट कार्ड जारीकर्ताओं के माध्यम से होने वाले अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में *ग्राहकों* की देयता को पहले ही सीमित कर दिया है। इस व्यवस्था का विस्तार करते हुए, 01 मार्च 2019 से ऐसे अनधिकृत लेनदेन पर भी इसे लागू किया गया जिनमें प्राधिकृत गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं द्वारा जारी किए गए पीपीआई शामिल हैं। ये दिशानिर्देश साझा धोखाधड़ी (कंट्रीब्यूटरी फ्रॉड), गैर-बैंक पीपीआई जारी कर्ताओं की ओर से लापरवाही/चूक, तीसरे पक्ष की चूक जिसमें न तो जारीकर्ता की और न ही ग्राहक की कोई भूल हो, और ग्राहक की लापरवाही से हुई हानि वाली परिस्थितियों में ग्राहक देयता की सीमा निर्धारित करते हैं। इस व्यवस्था के अंतर्गत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन को रिपोर्ट करने की समय सीमा निर्धारित की गई है और तदनुसार देयता भी निर्धारित की गई है। इन दिशानिर्देशों से ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था को मजबूती मिलेगी और डिजिटल भुगतानों पर भरोसा कायम होगा।

अन्य गतिविधियां

टोकन आधारित बनाना (टोकनाइजेशन) – कार्ड से लेनदेन

IX.20 जनवरी 2019 में, रिज़र्व बैंक ने 'टोकनाइजेशन -कार्ड से लेनदेन' के संबंध में परिपत्र जारी किया, जिसके अंतर्गत सभी प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्कों को विशिष्ट शर्तों के अधीन, एप्प देने वाला, यूज़ केस और टोकन भंडारण इन्तजाम (टोकन स्टोरेज मेकेनिज्म) जो भी हो, टोकनाइजेशन सेवाएं उपलब्ध कराने की अनुमति प्रदान की गई थी (बॉक्स IX.1)।

बॉक्स IX.1
टोकन आधारित बनाना (टोकनाइजेशन)

रिज़र्व बैंक भुगतान प्रणालियों में नवोन्मेष को प्रोत्साहित करता रहा है और साथ ही व्यक्तिगत लेनदेन के संरक्षित और सुरक्षित होने पर भी ध्यान देता रहा है। कार्ड, भुगतान का महत्वपूर्ण हिस्सा हैं : जनता का बड़ा तबका क्रेडिट एवं डेबिट कार्डों का प्रयोग करता है। अधिप्रमाणन के अतिरिक्त कारक (एएफए) का प्रयोग, एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से लेनदेन का एलर्ट जेनरेट होने और इसी तरह के अन्य उपायों से इन कार्डों से होने वाले लेनदेन को अधिक संरक्षित और सुरक्षित बनाया जाता है।

कार्ड से लेनदेन करते समय, ग्राहक या तो स्वयं कार्ड के विवरण दर्ज करता है (ई-कामर्स लेनदेन के लिए) या बिक्री केंद्र (पीओएस) मशीन में कार्ड स्वाइप/डिप करता है। इस प्रक्रिया में कार्ड धारक की जानकारी जोखिम में हो सकती है और जालसाजों द्वारा इसका गलत इस्तेमाल किया जा सकता है। 'टोकनाइजेशन' एक प्रक्रिया है जिसमें कार्ड की 16-अंकीय प्राथमिक खाता संख्या (पीएएन) को विशिष्ट वैकल्पिक कोड (जिसे 'टोकन' कहा गया) से प्रतिस्थापित किया गया है और व्यापारी की ओर से कार्ड की वास्तविक जानकारी मांगे या उसे अपने कब्जे में लेने के स्थान पर इस टोकन का प्रयोग करते हुए भुगतान संबंधी लेनदेन किया जाता है। यह कार्ड लेन-देन को अधिक संरक्षित व सुरक्षित बनाता है।

08 जनवरी 2019 को रिज़र्व बैंक ने सभी प्राधिकृत कार्ड नेटवर्कों को, एप्प प्रदाता एवं उपयोग के मामले में भेद किए बगैर, टोकनाइजेशन सेवाएं उपलब्ध कराने की अनुमति दी है। ये सेवाएं विशिष्ट शर्तों और सूचीबद्ध जिम्मेदारियों के अधीन होंगी। एएफए से संबंधित विद्यमान अनुदेशों में कोई शिथिलता नहीं बरती गई है। टोकनाइजेशन सेवाओं का पंजीकरण कराना ग्राहकों के लिए पूर्णत: स्वैच्छिक है और इस सेवा का लाभ लेने के लिए उन्हें कोई प्रभार अदा नहीं करना है। वर्तमान में, यह सुविधा मोबाइल फोन/टैबलेट के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। परिपत्र में टोकनाइजेशन से संबंधित ढांचे की, यथा - डी-टोकनाइजेशन सेवा, कार्ड जारीकर्ता/प्राप्तकर्ता की प्रणालियों का प्रमाणन, टोकन के अनुरोधकर्ताओं एवं उनके एप्प *इत्यादि*, ग्राहक द्वारा पंजीकरण, टोकन का सुरक्षित संग्रहण, ग्राहक सेवा तथा विवाद निपटान, और लेनदेन की संरक्षा व सुरक्षा संबंधी जानकारी उपलब्ध कराई गई है।

भारत में पीपीआई जारी करने एवं परिचालन से संबंधित मास्टर दिशानिर्देशों की समीक्षा

IX.21 *आधार*-कार्ड-आधारित अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) प्रक्रिया के संबंध में विभिन्न हितधारकों के समक्ष आने वाली समस्याओं के संबंध में प्राप्त अनुरोधों के आधार पर न्यूनतम विवरण वाले पीपीआई की केवाईसी पूर्ण करने की समय-सीमा को फरवरी 2019 में 12 से बढ़ाकर 18 माह कर दिया गया है।

प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) – अंतरपरिचालनीयता के बारे में दिशानिदेश

IX.22 पीपीआई की अंतरपरिचालनीयता के बारे में दिशानिदेश 16 अक्तूबर 2018 को जारी किए गए, ताकि बैंकों और प्राधिकृत गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा जारी पीपीआई का उपयोग अन्य भुगतान प्रणालियों वाले सभी व्यापारी कर सकें और साथ ही पीपीआई और बैंक खातों के बीच निधियों का अंतरण करने में भी इनका प्रयोग किया जा सके। उपयोग करने में सक्षम बनाया जा सके। वॉलेट के रूप में जारी पीपीआई की अंतरपरिचालनीयता को समन्वित भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के माध्यम से लागू किया जाएगा, जबकि कार्ड के रूप में जारी किए गए पीपीआई की अंतरपरिचालनीयता प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क के माध्यम से लागू की जाएगी।

ईएमवी चिप कार्ड एवं एटीएम/माइक्रो-एटीएम में उनकी प्रोसेसिंग

IX.23 रिज़र्व बैंक ने अगस्त 2015 में बैंकों के लिए यह अनुदेश जारी किया था कि सिर्फ चुंबकीय पट्टी (मैग्नेटिक स्ट्रिप) वाले मौजूदा कार्डों के स्थान पर यूरोपे, मास्टरकार्ड एवं वीजा (ईएमवी) चिप और पिन (पीआईएन) आधारित कार्ड दिसंबर-2018 के अंत तक जारी करें। साथ ही, यह अनुदेश भी जारी किया गया कि एटीएम/माइक्रो एटीएम में ईएमवी चिप आधारित प्रसंस्करण करने की क्षमता विकसित की जाए। ये उपाय कार्ड से होने वाले लेनदेन को संरक्षित और सुरक्षित बनाने के लिए किए गए। बैंकों से चुंबकीय पट्टी वाले कार्डों के प्रतिस्थापन में काफी प्रगति होने की रिपोर्टें प्राप्त हुई हैं। एटीएम/माइक्रो-एटीएम को भी ईएमवी चिप आधारित लेनदेन के लिए सक्षम बनाया जा रहा है।

ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरईडीएस) से संबंधित दिशानिदेश

IX.24 ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरईडीएस) में सरकारी विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों (पीएसयू) सहित कॉर्पोरेट एवं अन्य खरीदकर्ताओं द्वारा एमएसएमई के ट्रेड रिसीवेबल्स के वित्तपोषण की सुविधा उपलब्ध कराने की संस्थागत व्यवस्था होती है। यह व्यवस्था विभिन्न वित्तपोषकों

के माध्यम से की जाती है। इसके पूर्व, ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरईडीएस) में वित्तपोषक के रूप में सहभागिता करने की अनुमति सिर्फ बैंकों और एनबीएफसी-फैक्टर्स को ही होती थी। रिज़र्व बैंक की अनुमति से वित्तपोषकों के अतिरिक्त वित्तीय संस्थानों को इसमें जोड़ कर जुलाई 2018 में इस समूह का विस्तार किया गया।

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक पथ-कर संग्रह (एनईटीसी)

IX.25 राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक पथ-कर संग्रह (एनईटीसी) एक अंतरपरिचालनीय इलेक्ट्रॉनिक पथ-कर संग्रह प्रणाली अनेक जारीकर्ता-अनेक प्राप्तकर्ताओं की प्रणाली) है। इस प्रणाली में, ग्राहक को पथ-कर अदा करने के लिए एनईटीसी टैग का उपयोग करने की अनुमति होती है। ऐसा करने के लिए ग्राहकों को इन टैगों को अपने बैंक खातों (बचत/चालू/प्रीपेड खाता) से जोड़ना पड़ता है। वर्ष 2018-19 के दौरान, रिज़र्व बैंक ने एनपीसीआई को एनईटीसी के परिचालन की अनुमति दी।

नई खुदरा भुगतान प्रणालियों को प्राधिकृत करने के संबंध में नीतिगत दस्तावेज (पॉलिसी पेपर)

IX.26 रिज़र्व बैंक ने 06 जून 2018 के विकासात्मक एवं विनियामकीय नीतियों से संबंधित अपने वक्तव्य में यह घोषणा की कि यह अधिक खिलाड़ियों की सहभागिता को प्रोत्साहन एवं भुगतान संबंधी अखिल भारतीय प्लेटफॉर्मों को बढ़ावा देगा तथा इसमें तथा इस मामले में जनता के परामर्श हेतु नीतिगत दस्तावेज जारी करेगा। इसका लक्ष्य वित्तीय स्थिरता की दृष्टि से खुदरा भुगतान बाजार में जोखिम संकेंद्रण को कम करना तथा नवोन्मेष और प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहित करना था। तदनुसार, 21 जनवरी 2019 को विभाग ने 'नई भुगतान प्रणालियों को प्राधिकृत करने' के संबंध में रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर नीतिगत दस्तावेज डाला गया और उस पर 20 फरवरी 2019 तक जनता की टिप्पणियां आमंत्रित की गईं। प्राप्त टिप्पणियों/फीडबैक के आधार पर इस संबंध में दिशानिर्देश जारी किए जाएंगे।

डिजिटल भुगतानों के गहनीकरण संबंधी समिति

IX.27 रिज़र्व बैंक ने 08 जनवरी 2019 को भुगतानों के डिजिटलीकरण को प्रात्साहित करने और डिजिटलीकरण के माध्यम से वित्तीय समावेशन बढ़ाने के विचार से डिजिटल भुगतानों के गहनीकरण के संबंध में एक उच्च स्तरीय समिति (अध्यक्ष : श्री नंदन निलेकणी) का गठन किया। समिति के विचाराधीन मुद्दों में डिजिटल भुगतानों के गहनीकरण की मध्यावधि कार्यनीति पर सुझाव देना शामिल था। इस समिति ने मई 2019 में अपनी रिपोर्ट रिज़र्व बैंक को सौंप दी है। रिज़र्व बैंक ने रिपोर्ट में की गई अनुशंसाओं पर कार्रवाई प्रारंभ कर दी है।

तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) प्रणाली – सकारात्मक पुष्टि (पॉजिटिव कन्फर्मेशन) का कार्यान्वयन

IX.28 एनईएफटी प्रणाली में प्रेषकों को निधि अंतरण पूर्ण होने की पुष्टि की जाती है, जिससे प्रेषक को यह आश्वासन मिलता है कि निधि का अंतरण लाभार्थी के खाते में सफलतापूर्वक हो गया है। रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2018 में आरटीजीएस प्रणाली में सकारात्मक पुष्टि को जनवरी 2019 के मध्य तक लागू करने के संबंध में दिशानिर्देश जारी किया, ताकि निधि अंतरण हेतु आरटीजीएस प्रणाली का प्रयोग करने वाले ग्राहकओं को भी इसी प्रकार भरोसा दिया जा सके। आरटीजीएस में सकारात्मक पुष्टि वाली विशेषता प्रारंभिक रूप से उन सदस्य बैंकों के लिए उपलब्ध है, जहाँ पर प्रेषक और लाभार्थी बैंक -दोनों थिक क्लाएंट इंटरफेस/सट्रक्चर्ड फाइनेंसियल मैसिजिंग सिस्टम (एसएफएमएस) मेंबर इंटरफेस के माध्यम से आरटीजीएस को एक्सेस करते हैं। बाद में यही व्यवस्था अन्य माध्यमों से आरटीजीएस के संपर्क में आने वाले सदस्य बैंकों के लिए भी सक्रिय की जाएगी।

सीसीआईएल का निरीक्षण

IX.29 बीपीएसएस के निदेशानुसार विभाग ने सीसीआईएल के वार्षिक निरीक्षण की प्रक्रिया निर्धारित की है। तदनुसार, वित्तीय बाजार इन्फ्रास्ट्रक्चर के लिए 24 सिद्धांतों (पीएफएमआई) पर अक्तूबर 2018 में ऑन-साइट निरीक्षण किया गया। निरीक्षण में भुगतान एवं बाजार इन्फ्रास्ट्रक्चर समिति (सीपीएमआई) – अंतरराष्ट्रीय प्रतिभूति आयोग संगठन (आईओएससीओ) [(सीपीएमआई-आईओएससीओ)] की आकलन कार्यपद्धति टेंपलेट का प्रयोग किया गया। यह पाया गया कि सीसीआईएल ने 18 सिद्धांतों का पालन किया और 04 सिद्धांतों का सामान्यत: 'पालन किया' किया। 02 सिद्धांत इस पर 'लागू नहीं' होते थे।

आरटीजीएस ग्राहकों के कट ऑफ टाइम का बढ़ाया जाना

IX.30 ग्राहकों की बढ़ती मांग और बैंक जगत की तैयारी को देखते हुए रिज़र्व बैंक ने 1 जून 2019 से ग्राहकों के लिए आरटीजीएस लेनदेन की समाप्ति का समय अपराह्न 4:30 बजे से बढ़ाकर अपराह्न 6:00 बजे कर दिया है। हालांकि, आरटीजीएस की अंतिम समय-सीमा में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है।

भारत की भुगतान प्रणालियों की बेंचमार्किंग

IX.31 रिज़र्व बैंक ने मानक उन्नत अर्थव्यवस्थाओं, एशियाई अर्थव्यवस्थाओं और ब्रिक्स राष्ट्रों की भुगतान प्रणालियों के मिले-जुले समूह में प्रचलित भुगतान प्रणालियों के मुकाबले भारत की भुगतान प्रणालियों की बेंचमार्किंग का कार्य प्रारंभ किया, ताकि तुलनीय भुगतान प्रणालियों तथा प्रमुख देशों में उपयोग की प्रवृत्तियों की तुलना में भारत के भुगतान परितंत्र में मजबूतियों और कमजोरियों को रेखांकित किया जा सके। यह विश्लेषण 41 सूचकों के अधीन करने का प्रयत्न किया गया, जिसके अंतर्गत विनियमन, निगरानी, भुगतान प्रणालियां, भुगतान लिखत, भुगतान इन्फ्रास्ट्रक्चर, यूटिलिटी भुगतान, सरकारी भुगतान, ग्राहक संरक्षण एवं शिकायत निपटान, प्रतिभूतियों का निपटान और समाशोधन प्रणालियां तथा सीमा पार से निजी विप्रेषण सहित 21 व्यापक क्षेत्रों को शामिल किया गया।

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) एवं तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) प्रणालियां – प्रभार माफी

IX.32 रिज़र्व बैंक ने आरटीजीएस एवं एनईएफटी प्रणालियों की प्रोसेसिंग के लिए सदस्य बैंकों पर स्वयं द्वारा लगाए जाने वाले विभिन्न प्रभारों की समीक्षा की। डिजिटल रूप में फंड की आवाजाही में तेजी लाने हेतु यह निर्णय लिया गया है कि रिजर्व बैंक द्वारा आरटीजीएस प्रणाली का उपयोग करते हुए किए जाने वाले बहिर्गामी लेनदेन के संबंध में बैंकों पर प्रोसेसिंग चार्ज एवं टाइम वैरिंग चार्ज और इसके साथ ही एनईएफटी प्रणाली के अंतर्गत प्रक्रमण किए गए लेनदेन में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लगाए जाने वाले प्रोसेसिंग चार्ज 1 जुलाई 2019 से रिज़र्व बैंक द्वारा माफ कर दिए जाएंगे। बैंकों से कहा गया है कि वे आरटीजीएस एवं एनईएफटी प्रणालियों के माध्यम से लेनदेन करने वाले ग्राहकों को भी यह लाभ अंतरित करें।

2019-20 की कार्ययोजना

एटीएम प्रभारों (चार्ज) और शुल्क (फीस) की संशोधित व्यवस्था

IX.33 एटीएम से मुफ्त किए जाने वाले लेनदेन की संख्या के साथ ही मुफ्त लेनदेन की निर्धारित सीमा से अधिक बार एटीएम का प्रयोग करने के प्रभारों को युक्तिसंगत बनाए जाने के बारे में विभिन्न हितधारकों से प्राप्त अनुरोधों के आधार पर रिज़र्व बैंक ने एटीएम के सभी प्रकार के प्रभारों और शुल्कों की जांच करने के लिए जून 2019 में एक समिति का गठन किया है।

ग्राहक शिकायत निवारण और हर्जाना के संबंध में प्रतिवर्तन काल (टीएटी) को सुसंगत बनाने का ढांचा

IX.34 समय के साथ, खुदरा लेनदेन में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के प्रयोग में काफी वृद्धि हुई है। इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के बढ़ते प्रयोग के साथ ही ग्राहक शिकायतों में भी तेजी आई है। यह पाया गया कि ग्राहक शिकायत के निवारण की समय सीमा सभी भुगतान प्रणालियों में अलग-अलग है। हालांकि, बहुत कम भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत दांडिक प्रावधान किए गए हैं जो संस्थाओं को ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निवारण करने के लिए बाध्य करते हों। ग्राहक सेवाओं में सुधार लाने के लिए असफल लेनदेन के मामलों में राशि वापसी में लगने वाले समय को सुसंगत बनाया जाना आवश्यक है। इसकी शुरुआत करते हुए रिज़र्व बैंक विभिन्न प्रकार की भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत होने वाले असफल लेनदेन के प्रतिवर्तन काल (टीएटी) की जांच करेगा, ताकि असफल लेनदेन से संबंधित राशि की विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर वापसी सुनिश्चित हो और ग्राहक को असफल लेनदेन से संबंधित राशि की वापसी में होने वाले विलंब, चाहे ग्राहक ने शिकायत की हो अथवा न की हो, का हर्जाना दिए जाने से संबंधित ढांचा तैयार हो।

एनईएफटी की 24 x 7 उपलब्धता

IX.35 निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करने के लिए आधे-आधे घंटे के बैच में चलने वाली एनईएफटी प्रणाली का स्वामित्व और परिचालन रिज़र्व बैंक के पास है। भुगतान प्रणालियों के उपयोग को बढ़ाने और ग्राहकों की सुविधा में सुधार लाने की

दृष्टि से रिज़र्व बैंक एनईएफटी की उपलब्धता बढ़ाकर रात-दिन सात दिन (24 x 7) करने की व्यवहार्यता की जांच करेगा, ताकि बैंकिंग के कामकाज के समय की समाप्ति के उपरांत भी निधि अंतरण की सुविधा प्राप्त हो सके।

भुगतान प्रणालियों की वैश्विक पहुंच (ग्लोबल आउटरीच)

IX.36 हमारी भुगतान प्रणालियों एवं विप्रेषण सेवाओं में, अंतरराष्ट्रीय व क्षेत्रीय मंचों में मानक व्यवस्था में सहयोग और योगदान के माध्यम से सक्रिय प्रतिभागिता और मिलकर कार्य करते हुए, वैश्विक पहुंच बढ़ाने की संभावना निहित है। इस संबंध में, रिज़र्व बैंक वित्तीय स्विचों के बीच नेटवर्क-टू-नेटवर्क संपर्क स्थापित करने और भूटान के शाही मौद्रिक प्राधिकरण (रॉयल मॉनेटरी अथॉरिटी ऑफ भूटान) तथा भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) के बीच लेनदेन का सुचारू प्रवाह, सुरक्षा प्रमाणन इत्यादि सुनिश्चित करने की व्यवस्था करेगा।

प्रणाली की क्षमता और मापनीयता

IX.37 भुगतान प्रणाली ने लंबा सफर तय कर लिया है, और प्रणाली के मजबूत और आघात सहनीय (रेज़ीलिएंट) होने की अपेक्षा बढ़ती जा रही है। इसके लिए, खुदरा भुगतान प्रणालियों के कार्यनिष्पादन के निरंतर मूल्यांकन हेतु एक ढाँचा तैयार किया जाएगा। आगमन के पारदर्शी मानकों (पॉइंट-ऑफ एराइवल मेट्रिक्स) के आधार पर रिज़र्व बैंक, भुगतान प्रणालियों और भुगतान प्रणाली परिचालनकर्ताओं के निकल जाने (एक्ज़िट) संबंधी स्पष्ट मानदंड निर्धारित करने की जरूरत को भी खंगालेगा।

ई-अधिदेश/स्थायी अनुदेश

IX.38 रिज़र्व बैंक खुदरा भुगतान प्रणालियों से संबंधित ई-अधिदेशों/स्थायी अनुदेशों को लागू करने पर विचार करेगा। ऐसा किया जाना ग्राहक संरक्षण एवं भुगतान लिखत पंजीकरण को प्राधिकृत करने, लेनदेन की सीमाओं के निर्धारण, खंडों (सेगमेंट) इत्यादि जैसे पर्याप्त सुरक्षा उपायों के अधीन होगा।

IX.39 *सुरक्षा मानक और सूचना प्रणाली (आईएस) की लेखापरीक्षा*

भुगतान प्रणालियों की सत्यनिष्ठा को और मजबूत बनाने की अपेक्षा के मद्देनजर, रिज़र्व बैंक मोबाइल बैंकिंग के लिए सुरक्षा मानक निर्धारित करने और विनियमित संस्थाओं की सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा के दायरे को बढ़ाए जाने की जरूरत की जांच करेगा।

3. सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी)

IX.40 सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) को सक्षम तथा किफायती ढंग से दिशा प्रदान करने के अपने प्रयास जारी रखे, ताकि देश में संवेदनशील और प्रणालीगत दृष्टि से महत्वूर्ण भुगतान और निपटान प्रणाली का कामकाज सुचारु रूप से सुनिश्चित किया जा सके। रिज़र्व बैंक के लिए प्रभावी और सक्षम सूचना प्रौद्योगिकी सुविधाओं (आईटी सॉल्यूशन) का विकास करने के क्षेत्र में विभाग ने सर्वोत्तम वैश्विक प्रथाओं को अपनाने का भी प्रयास किया।

IX.41 ऐसी परिस्थितियों में, जब उत्पादों का जीवन-चक्र संक्षिप्त होता जा रहा है, अधिक तेज गणना के लिए मजबूत तकनीकी प्लेटफॉर्म , सक्षम भंडारण के साथ अधिक तेज संचार बैंडविड्थ का होना भी अनिवार्य है। आंतरिक नियंत्रण और निगरानी में आंतरिक व्यवधानों से बचने, आंतरिक और बाह्य खतरों को नियंत्रित करने तथा रिज़र्व बैंक में सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी प्रक्रियाओं की प्रभावोत्पादकता बढ़ाने के लिए प्रभावी सूचना प्रौद्योगिकी नियंत्रण पद्धतियों और निगरानी प्रणालियों का होना आवश्यक है।

2018-19 की कार्ययोजना : अनुपालन की स्थिति

IX.42 डीआईटी ने, अपने मिशन के अनुसार, विगत वर्ष की वार्षिक रिपोर्ट में विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित किए थे। मुद्रा प्रबंध प्रणाली में सुधार, जीएसटी लेनदेन का सुचारू मिलान, एनहांस्ड एंटरप्राइस एक्सेस मैनेजमेंट सिस्टम और साइबर सुरक्षा को मजबूत बनाने के समन्वित प्रयास उन लक्ष्यों में से प्रमुख थे।

वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) के लिए ई-कुबेर

IX.43 वर्ष के दौरान, मिलान को त्रुटि रहित बनाने हेतु त्रुटि ज्ञापन (मेमोरेंडम ऑफ एरर/ एमओई) का परीक्षण किया गया। एमओई वस्तु एवं सेवा कर संबंधी लेनदेन के लिए एक स्वचालित मिलान व्यवस्था है।

मुद्रा प्रबंध प्रणाली

IX.44 ई-कुबेर में, समन्वित कंप्यूटरीकृत मुद्रा परिचालन एवं प्रबंधन प्रणाली (आईसीसीओएमएस) के बदले क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ) मॉड्यूल – मुद्रा प्रबंध (सीवाईएम) आ गया। ई-कुबेर में परिवर्द्धन के कारण परिचालनगत नोटों और सिक्कों का तत्काल लेखांकन किया जा सकता है। चूंकि, मुद्रा प्रबंध विभाग (डीसीएम), क्षेत्रीय कार्यालय, संपर्क कार्यालय (एलओ) और मुद्रा तिजोरियां (सीसी) अब एक ही प्लेटफॉर्म में हैं, इसलिए एकल प्रविष्टि बिंदु के साथ समन्वित कार्यप्रवाह (वर्कफ्लो) प्रबंध के कारण तत्काल लेखांकन और मालसूची प्रबंध के मिलान संबंधी समस्याओं में कमी आई है। नई प्रणाली से रिज़र्व बैंक को मुद्रा तिजोरियों में शेष राशियों की लगभग तत्काल स्थिति की जानकारी हो पाती है और प्रक्रियाओं के स्वचालन से मुद्रा के सक्षम प्रबंधन की सुविधा मिल पाती है। आने वाले समय में यह प्रणाली नोट छपाई मुद्राणालयों से भी जोड़ी जाएगी और मार्गस्थ मुद्रा की जानकारी पाने का भी प्रावधान किया जाएगा।

तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) को नवीनतम प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म में लाया जाना

IX.45 तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस), जो प्रणालीगत महत्व की भुगतान प्रणाली है और महत्वपूर्ण वित्तीय बाजार इन्फ्रास्ट्रक्चर (एफएमआई) है, में प्रतिभागियों की संख्या और लेन-देन की मात्रा की दृष्टि से उत्तरोत्तर वृद्धि हुई है। यह प्रणाली लगभग 220 प्रतिभागियों को सेवाएं प्रदान करती है और इसमें प्रतिदिन औसतन ₹10 ट्रिलियन मूल्य के 0.45 मिलियन लेनदेन किए जाते हैं। आरटीजीएस को कारोबारी जरूरतों के अनुरूप बनाने और अद्यतन प्रौद्योगिकी से लैस करने के लिए इसे अत्याधुनिक सॉफ्टवेयर स्टैक सहित नवीनतम प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म से जोड़ा गया। ऐसा किए जाने से, अधिक मापनीयता, निष्पादन और सुरक्षा के रूप में इस एप्लिकेशन की भविष्य के लिए सुदृढ़ता सुनिश्चित कर ली गई है। देश के वित्तीय संदेश भेजने संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर, अर्थात् संरचित वित्तीय संदेश प्रणाली (एसएफएमएस) को मजबूत प्लेटफॉर्म से जोड़े जाने से इसकी आघात सहनीयता सुनिश्चित हुई है और भुगतान और निपटान परितंत्र की सुरक्षा मजबूत हुई है। वर्तमान में इंडियन फ़ाइनैंशियल टेक्नलॉजी एंड अलाएड सर्विसेज (आइएफटीएएस) एसएफएमएस को देख रहा है। वर्ष के दौरान, विभाग ने आईएफटीएएस को संगठनात्मक स्तर पर पुनर्गठित किया (बॉक्स IX.2)।

एंटरप्राइस एक्सेस मैनेजमेंट सिस्टम (ईएएमएस)

IX.46 रिज़र्व बैंक के सभी कार्यालयों में नवीन वर्धित एंटरप्राइस एक्सेस मैनेजमेंट सिस्टम (ईएएमएस), जिसमें आगंतुकों और वेंडर प्रबंधन को भी समाहित किया गया है, लागू किए जाने के अंतिम चरण में है। बैंक के कर्मचारियों की उपस्थिति दर्ज करने के लिए इस प्रणाली को *समाधान* से भी जोड़ा जाएगा।

सूचना सुरक्षा प्रबंध प्रणाली (आईएसएमएस) का आईएसओ 27001 प्रमाणन

IX.47 सूचना प्रौद्योगिकी आधारित एप्लिकेशनों की शुरुआत किए जाने से कारोबारी परिचालनों को सुचारू ढंग से सक्षमतापूर्वक संचालित करने की सुविधा प्राप्त हुई है, किंतु इसके साथ ही सुरक्षा, उपलब्धता, सूचना प्रणालियों में रखी सूचना की गोपनीयता और प्रतिबद्धता से संबंधित नए प्रकार की चुनौतियां भी उत्पन्न हुई हैं। इन चुनौतियों से निपटने के

बॉक्स IX.2

भारतीय वित्तीय प्रौद्योगिकी एवं सहबद्ध सेवाओं (आईएफटीएएस) की संगठनात्मक पुनर्रचना

भारतीय वित्तीय प्रौद्योगिकी एवं सहबद्ध सेवाओं (आईएफटीएएस) की स्थापना बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी) ने रंगराजन समिति (2009) की अनुशंसाओं के अनुपालन में की। इसकी स्थापना फरवरी 2015 में कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के तहत गैर-लाभ कंपनी के रूप में की गई। आईएफटीएएस रिज़र्व बैंक, अन्य बैंकों तथा सहकारी समितियों को महत्वपूर्ण इन्फ्रास्ट्रक्चर सेवाएं (अंतर-बैंक/जीएसटी/केंद्रीय एवं राज्य सरकारों के भुगतान एवं प्राप्ति के लेनदेन से संबंधित इनफिनेट एवं एसएफएमएस) प्रदान करता है। आईएफटीएएस टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज (टीसीएस) द्वारा विकसित एनईएफटी एप्लिकेशनों के संबंधन में सेवा प्रदाता के रूप में भी कार्य करता है। रिज़र्व बैंक ने अपने प्राधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से आईएफटीएएस में 100 प्रतिशत इक्विटी शेयर अधिगृहीत किए हैं।

लिए रिज़र्व बैंक ने बहुत से कदम उठाए हैं, और यह सुनिश्चित किया है कि सुविधा और सक्षमता की मूल बातों तथा सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों की निरापदता एवं सुरक्षा तालमेल बना रहे। आईएसओ 27001 प्रमाणन से रिज़र्व बैंक की आईसीटी संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर की वैश्विक स्तर पर स्वीकार्य मानदंडों के अनुरूप प्रबंधन और सुरक्षा सुनिश्चित होती है, और बैंक के भीतर विकसित की गई सूचना प्रौद्योगिकी प्रणाली (आईएस) की व्यवस्था (ढांचे) पर भरोसा कायम होता है। वर्तमान में रिज़र्व बैंक आईएसओ 27001 प्रमाणन हासिल करने की प्रक्रिया में है। विभाग और रिज़र्व बैंक के तीन डेटा केंद्र 06 अगस्त 2019 से आईएसओ 27001:2013 अनुप्रमाणित हैं।

सीमा-शुल्क और उपकर (सेस) के लिए ई-कुबेर

IX.48 रिज़र्व बैंक ने ई-कुबेर को केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा-शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) भारतीय सीमा-शुल्क के इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य/इलेक्ट्रॉनिक डाटा आदान-प्रदान (ईसी/ईडीआई) गेटवे एवं केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर तथा भारतीय सीमा-शुल्क ईडीआई गेटवे (आईसीईजीएटीई) को एकीकृत करने का कार्य हाथ में लिया है। एकीकरण से सर्वनिष्ठ पोर्टल पहचान संख्या (सीपीआईएन) मिलान के माध्यम से स्वचालित मिलान सुनिश्चित होता है। यह 01 जुलाई 2019 से काम कर रहा है।

साइबर सुदृढ़ता एवं साइबर-सुरक्षा संस्कृति का विकास

IX.49 साइबर-हमलों का जवाब देने की तैयारी और उनसे उबरने की क्षमता को साइबर आघात सहनीयता कहते हैं। इस संदर्भ में, साइबर सुरक्षा प्लेबुक (सीएसपी) किसी घटना की जवाबी योजना एवं साइबर-सुरक्षा मानकों के प्रति प्रमुख व्यक्तियों की जवाबदेही तथा साइबर-सुरक्षा घटना के पहले, दौरान और उसके बाद की स्वीकृत तौर तरीकों की स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराती है। सीएसपी का लक्ष्य सूचना प्रौद्योगिकी एवं कारोबारी निरंतरता योजना (बीसीपी) को समरूप बनाना और किसी करतूत की कोशिश / करतूत के घटित हो जाने की किसी स्थिति में संचार के विशिष्ट संपर्क बिंदुओं, अद्यतन परिस्थितियों की आवधिक जानकारी और अग्रसक्रिय होकर उसके प्रभाव को कम करने के विकल्पों को परिभाषित करना है। विभाग रिज़र्व बैंक के भीतर साइबर-सुरक्षा संस्कृति को प्रोत्साहित करने के लिए बहुत से कदम उठाता रहा है।

2019-20 की कार्ययोजना

IX.50 रिज़र्व बैंक उन्नत इंटरप्राइज आर्किटेक्चर एप्लिकेशन का एकीकरण एवं समेकन करेगा। कार्यनीति के रूप में इंटरप्राइज प्लेटफॉर्म रिज़र्व बैंक के सूचना प्रौद्योगिकी परिदृश्य में विभिन्न एप्लिकेशनों के समेकन एवं उनके एकीकरण की ओर ले जाता है। इसके कारण सूचना प्रौद्योगिकी इन्फ्रास्ट्रक्चर का सक्षम इस्तेमाल हो सकेगा, जिससे परिचालनों का इष्टतम उपयोग, और आईसीटी उत्पादों एवं कारोबारी जरूरतों की बेहतर एकरूपता सुनिश्चित होगी। रिज़र्व बैंक जीरो ट्रस्ट फ्रेमवर्क को अपनाए जाने पर आधारित सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा व्यवस्था के लिए यत्न करेगा।

रक्षा सेवाओं के पेंशनभोगियों के लिए ई-कुबेर

IX.51 रक्षा सेवाओं के पेंशनभोगियों के लिए रिज़र्व बैंक ई-कुबेर को समग्र पेंशन पैकेज (सीपीपी) से एकीकृत करेगा और ई-कुबेर में ई-भुगतान मॉड्यूल के मानकीकृत संस्करण के माध्यम से स्वचालित ढंग से मासिक पेंशन जमा कराने की सुविधा प्रदान करेगा। इस पहल का लाभ रक्षा सेवाओं के लगभग 30 लाख पेंशनभोगियों को मिलेगा। पेंशन भोगियों की संख्या में प्रत्येक वर्ष 80,000 की वृद्धि हो रही है।

अगली पीढ़ी का राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी)

IX.52 एनईएफटी देश की प्रणालीगत महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली एवं महत्त्वपूर्ण वित्तीय बाजार इन्फ्रास्ट्रक्चर (एफएमआई) है। रिज़र्व बैंक शुरुआत से इसको परिचालित और मेंटेन करता आया है। अगली-पीढ़ी में वैश्विक मानकों के अनुरूप एनईएफटी बेहतर स्वचालन एवं नवोन्नत विशेषताएं होंगी। एनईएफटी में आईएसओ 20022 मेसेजिंग फॉर्मेट की शुरुआत से सभी भुगतान और निपटान प्रणालियों में संदेशों (मेसेज) का मानकीकरण होगा और भुगतान प्रणालियों की अंतरपरिचालनीयता सुनिश्चित होगी। रिज़र्व बैंक अधिक आसान प्रबंधनीयता एवं नियंत्रण के लिए अपने नेटवर्क और स्टोरेज को समेकित करेगा।