

- वर्ष 29 ● अंक 1
- अक्टूबर-दिसंबर 2016



# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

## भारत में भुगतान एवं निपटान प्रणाली विशेषांक





# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## विषय सूची

● संपादक - मंडल		1
● संपादकीय		2
● अनुचिंतन		4
● भाषण		
➤ भारत में भुगतान प्रणाली का उद्भव: या यह एक क्रांति है?	आर. गांधी	5
● लेख		
➤ भारत में क्रेडिट कार्ड संस्कृति का विस्तार एवं चुनौतियाँ	विजय प्रकाश श्रीवास्तव	13
➤ नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (नैच) - एनपीसीआई की नई भुगतान प्रणाली	श्री ध्रुव मुखर्जी	18
➤ भारत में बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (IDRBT) की भूमिका और उसके कार्य	राजेश कुमार	24
➤ मोबाइल वॉलेट - भारत में मोबाइल वॉलेट का विकास	वर्तुल अग्रवाल	28
➤ भारत में भुगतान प्रणाली का प्रादुर्भाव और विकास	डॉ. साकेत सहाय	31
➤ विमुद्रीकरण एवं उसके उपरांत नकदीरहित भुगतान प्रणाली के रूप में यूनिकाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) की उपयोगिता	श्रीमती मोनालिसा पंवार	39
➤ इंटरनेट बैंकिंग	अनिल कुमार	47
➤ कार्ड जोखिम प्रबंधन	संदीप गुप्ता	53
➤ भारत में भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) की भूमिका और उसके कार्य	अजय कुमार प्रसाद	58
➤ भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	डॉ. रमाकांत शर्मा	62
➤ मोबाइल बैंकिंग - जेब में बैंक	सतीश कुमार सिंह	68
➤ यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई)	अभिनव श्रीवास्तव	75
➤ वित्तीय समावेशन के प्रसार में भुगतान बैंकों की भूमिका	श्री दीपक काले	79
➤ बैंक ऑफ़ बड़ौदा की अनूठी डिजिटल शाखा	डॉ. जवाहर कर्नावट	84
➤ भुगतान प्रणाली – विज्ञान दस्तावेज	अरविंद कुमार चतुर्वेदी	86
● रेग्युलेटर की नज़र से	डॉ. रमाकांत गुप्ता	93
● इतिहास के पन्नों से	डॉ. मीनू मंजरी	95
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	98
● लेखकों से / पाठकों से		103

## संपादक - मंडल

### प्रबंध संपादक



**डॉ. रमाकांत गुप्ता**  
महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### कार्यकारी संपादक



**श्री गोपाल सिंह**  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### संपादकीय कार्यालय



**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,  
बांद्रा-कुर्ला संकुल, मुंबई-400051

### सदस्य सचिव



**राजेश कुमार**  
सहायक प्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### तकनीकी सहयोगी



**श्री के. सी. मालपानी**  
सहायक महाप्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
गुवाहाटी कार्यालय

### संपादकीय सहयोग



**श्रीमती सुषमा फडणीस**  
सहायक महाप्रबंधक  
(राजभाषा), भारतीय रिज़र्व  
बैंक, मुंबई



**सुश्री सोमा दास**  
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
मुंबई

### सदस्य



**श्री ब्रिज राज**  
महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
पटना कार्यालय



**श्री चरणजीत सिंह**  
महाप्रबंधक  
ओरियन्टल बैंक आफ  
कॉमर्स, गुड़गाव



**श्री जनमेजय पटनायक**  
उप महाप्रबंधक  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
सीबीओटीसी, भोपाल



**श्री काज़ी मुहम्मद ईसा**  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
डीईपीआर, मुंबई



**डॉ. अजित कुमार**  
संकाय सदस्य एवं उप  
महाप्रबंधक  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, पुणे



**श्री राकेश चन्द्र नारायण**  
उप महाप्रबंधक  
युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया,  
कोलकाता



**श्री एल. एन. उपाध्याय**  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
मुंबई



**डॉ. जवाहर कर्णावट**  
उप महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ बड़ौदा,  
मुंबई



**श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव**  
मुख्य प्रबंधक  
बैंक ऑफ इंडिया,  
मुंबई

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में दिए गए विचार संबंधित लेखकों के हैं। यह आवश्यक नहीं है कि भारतीय रिज़र्व बैंक उन विचारों से सहमत हो। इसमें प्रकाशित सामग्री को उद्धृत करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक को कोई आपत्ति नहीं है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया गया हो।

डॉ. रमाकांत गुप्ता द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 051 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा अल्को कॉर्पोरेशन, मुंबई से मुद्रित।  
इंटरनेट: <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।  
E-mail: rajbhashaco@rbi.org.in फोन: 022-26572801 फैक्स: 022-26572812

## संपादकीय....



प्रिय पाठको,

**“आपदर्थे धनं रक्षेद् दारान् रक्षेद् धनैरपि ।  
आत्मानं सततं रक्षेद् दारैरपि धनैरपि ॥”**

**चं** द्रगुप्त मौर्य के सलाहकार महान विद्वान, शिक्षक, अर्थशास्त्री, दार्शनिक और राजनीतिवेत्ता चाणक्य की इस सूक्ति का अर्थ है - विपत्ति के समय के लिए धन की रक्षा करनी चाहिए, धन से अधिक रक्षा पत्नी की करनी चाहिए किन्तु अपनी रक्षा का प्रश्न सम्मुख आने पर धन और पत्नी का बलिदान भी करना पड़े तो नहीं चूकना चाहिए। सचमुच इस दुनिया में सुख से जीने के लिए धन का बहुत महत्व है पर धन मनुष्य के लिए है मनुष्य धन के लिए नहीं है। धन के उचित उपयोग के लिए उसकी विनिमेयता, उसकी भुगतान-क्षमता ज़रूरी है। मुझे खुशी है कि संपादक मंडल ने मेरे प्रधानसंपादकत्व में प्रकाशित हो रहे इस अंतिम विशेषांक को “भारत में भुगतान एवं निपटान प्रणाली” जैसे अत्यंत महत्वपूर्ण और समसामयिक विषय पर निकालने का निर्णय लिया।

भारत में भुगतान और निपटान प्रणालियाँ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय समय पर यथासंशोधित भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के अंतर्गत संचालित एवं नियंत्रित की जाती हैं। भारत में फिलहाल नकदी ही

भुगतान का प्रमुख माध्यम है। सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की तुलना में अपने देश में बैंक नोटों और सिक्कों की कीमत अन्य विकासशील देशों की तुलना में काफी अधिक है। भारत में प्रति नागरिक नकदी-रहित लेनदेन की मात्रा बहुत कम है। देश को आगे ले जाने के लिए ज़रूरी है कि नकदी-रहित लेनदेन या डिजिटल प्रणाली को बढ़ावा दिया जाए। वर्तमान सरकार इसके लिए हर तरह से प्रयत्नशील है। अतः हमारे लिए यह ज़रूरी है कि हम यह जानने की कोशिश करें कि सुरक्षित तरीके से डिजिटल पेमेंट किस तरह से किया जा सकता है।

सबसे पहले यह जानना ज़रूरी है कि भारत में नकदी-रहित लेनदेन का विकास किस तरह से हुआ? इसे मद्देनजर रखते हुए इस विशेषांक की शुरुआत हमारे उप गवर्नर श्री आर. गांधी के तद्विषयक लेख से की जा रही है। इसके बारे में विस्तृत जानकारी डा. साकेत सहाय के लेख “भारत में भुगतान प्रणाली का प्रादुर्भाव और विकास” में भी दी गई है।

इसके बाद डिजिटल पेमेंट के विभिन्न तरीकों के बारे में जानना जरूरी है। श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव ने क्रेडिट कार्ड के बारे में, श्री सतीश कुमार सिंह ने मोबाइल बैंकिंग के बारे में, श्री वर्तुल अग्रवाल ने मोबाइल वॉलेट के बारे में, श्रीमती मोनालिसा पवार एवं श्री अभिनव श्रीवास्तव ने आधुनिकतम प्रणाली यूपीआई के बारे में तो श्री अरुण कुमार ने इंटरनेट बैंकिंग के बारे में अपने-अपने लेख में विस्तृत जानकारी दी है। एनपीसीआई की नई भुगतान प्रणाली एनएसीएच की जानकारी श्री ध्रुव मुखर्जी ने दी है। इन लिखतों/प्रणालियों की जानकारी के साथ उनके खतरों और उनसे निपटने के उपायों के बारे में भी जानना जरूरी है और इसकी भी जानकारी संबंधित लेखों में दी गई है। श्री संदीप गुप्ता के लेख “कार्ड जोखिम प्रबंधन” में भी इन जोखिमों का पूरा विवेचन किया गया है।

भारत में कई संस्थाओं ने डिजिटल पेमेंट को बढ़ावा देने में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से योगदान दिया है। डॉ. रमाकांत शर्मा ने भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के बारे में, श्री दीपक काले ने भुगतान बैंक के बारे में, श्री अजय कुमार प्रसाद ने सीसीआईएल के बारे में तो श्री राजेश कुमार ने आईडीआरबीटी के बारे में विस्तृत जानकारी दी है।

बैंकों में डिजिटल शाखा का उदय नकदीरहित भुगतान प्रणाली को एक कदम और आगे ले जाने का प्रयास है। संपादकीय समिति के सदस्य डॉ. जवाहर कर्णावट ने “बैंक ऑफ बड़ौदा की अनूठी डिजिटल शाखा” नामक लेख में इस अनूठे पहल से पाठकों को अवगत कराने का सत्प्रयास किया है। श्री अरविंद कुमार चतुर्वेदी ने ‘भुगतान प्रणाली - विज्ञान दस्तावेज’ के बारे में विस्तार से बताया है।

साथ ही, इस पत्रिका के पाठकों से सुपरिचित हो चुकीं डीबीआर की सहायक प्रबंधक डॉ. मीनू मंजरी ने ‘इतिहास के पन्नों से’ त्रावणकोर के दीवान सी.पी. रामास्वामी अय्यर की पहल से 1945 में स्थापित भारतीय स्टेट बैंक के सहयोगी बैंक “स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर” के बारे में रोचक दास्तां पेश की है तथा देश-दुनिया की नवीनतम आर्थिक-वित्तीय गतिविधियों को संक्षेप में उजागर किया है - पत्रिका के तकनीकी सहयोगी श्री के. सी. मालपानी ने अपने लेख ‘घूमता आईना’ में। साथ ही जून 2015 से शुरू किए गए नए स्तंभ ‘रेग्युलेटर की नज़र से’ के तहत पेश है वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों की कुछ पहलों की जानकारी।

कुल मिलाकर, इस अंक में नए, समसामयिक और रुचिकर विषयों पर लेख शामिल किए गए हैं। पिछले अंक में पाठकों ने खुलकर अपनी राय दी और उससे हमारा उत्साह बढ़ा। हम उनके प्रति आभार व्यक्त करते हैं। पत्रिका के पाठकों से अनुरोध है कि वे इस विशेषांक के प्रति भी अपनी अनुक्रिया और बहुमूल्य सुझाव [rajeshkumar5@rbi.org.in](mailto:rajeshkumar5@rbi.org.in) अथवा [ramakantgupta@rbi.org.in](mailto:ramakantgupta@rbi.org.in) नामक ई-मेल पते पर अथवा डाक से अवश्य प्रेषित करें, ताकि हम इस पत्रिका के अगले अंकों को उनकी ज़रूरतों के अधिक अनुकूल बना सकें।



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

महाप्रबंधक एवं प्रबंध संपादक

## अनुचिंतन

**बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन** का जनवरी – जून 2016 अंक प्राप्त हुआ, अत्यन्त ही प्रसन्नता हुई। पत्रिका का अध्ययन करने के पश्चात ज्ञान में अत्यधिक वृद्धि हुई। पत्रिका में लेखकों के सभी लेख अत्यधिक ज्ञानवर्धक रहे परन्तु “भारतीय अर्थव्यवस्था और प्रत्यक्ष विदेशी निवेश”, “वैश्विक चुनौतियां और भारत में बैंकों का समेकन/विलयन,” “वर्तमान बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन के विकार एवं उनका निदान” “सूचना का अधिकार अधिनियम 2005- एक समीक्षा,” “रेगुलेटर की नजर से” आदि लेख अत्यन्त ही सराहनीय रहे। मैं पत्रिका के लेखक, संपादक एवं प्रकाशक आदि समस्त लोगों को भविष्य में इसी प्रकार के अंकों के प्रकाशन हेतु बधाइयां प्रेषित करता हूँ। अगले अंक की प्रतीक्षा में।

**योगेन्द्र दत्त शर्मा**  
जहांगीराबाद, उत्तर प्रदेश

“बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन” का जनवरी-जून 2016 का अंक पाकर बहुत अच्छा लगा। गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन का लेख के रूप में प्रस्तुत भाषण एवम् उनके द्वारा दिए गए सुझाव पसन्द आए। स्तंभ ‘इतिहास के पन्नों से’ पत्रिका में अपना विशिष्ट स्थान बना चुका है। आत्मकथात्मक शैली में बैंक के इतिहास का डा. मीनू मंजरी द्वारा प्रस्तुतीकरण बेजोड़ है। इस बार ओरियन्टल बैंक ऑफ कामर्स की इतिहास कथा ज्ञानवर्धक लगी। ‘धूमता आईना’ और ‘रेगुलेटर की नजर से’ स्तंभ उपयोगी हैं। अन्य सभी लेख ज्ञानवर्धक और उपयोगी हैं।

**श्री विष्णु शर्मा**  
फैजाबाद, उत्तर प्रदेश

“बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन” पत्रिका का जनवरी-जून 2016 अंक मिला। अंक में ज्ञान के सागर के मोती पिरोने के लिए संपादक महोदय एवं संपादक मंडल को साधुवाद। आधुनिक बैंकिंग के इस प्रगतिशील परंतु प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में बैंकिंग से संबंधित एक से बढ़कर एक लेख हैं। “संविदा कृषि” “स्वर्णमुद्रीकरण योजना और बैंक” ऐसे लेख हैं जो बैंक कर्मचारियों ही नहीं अपितु आम नागरिकों के लिए भी उतने

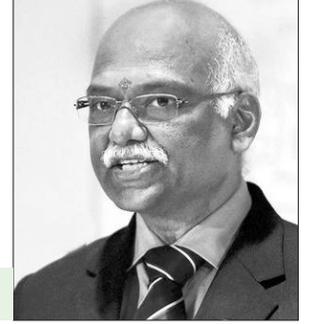
ही महत्वपूर्ण हैं। सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 की प्रभावशाली व्याख्या की गई है। कुल मिलाकर यह एक उत्कृष्ट अंक है जो ज्ञान में वृद्धि करता है।

**श्री केशव कांत गौड़**  
शिवमोगा (कर्नाल)

**जनवरी – जून 2016** प्राप्त हुआ जिसमें सम्मिलित सभी आलेख पठनीय एवं मार्गप्रदर्शक लगे। अंक कई नूतन विषयों को समाहित कर संपादित किया गया है जिनमें से सुश्री निधि शर्मा का लेख “बैंकिंग क्षेत्र में वैश्विक चुनौतियां और भारत में बैंकों का समेकन/विलयन” काफी रुचिकर लगा। श्री राजेश कुमार का विभिन्न प्रकार के वैश्विक स्तर के कार्डों का निर्गमन एवं प्रचलित प्रयोग का सविस्तृत उल्लेख ग्राहकों के हित में कैसे है यह बखूबी वर्णित किया गया है जोकि अत्यंत ज्ञानवर्धक एवं सराहनीय है। श्री टी.पी. मिश्रा द्वारा प्रस्तुत किया हुआ लेख “एम.एस.एम.ई. वित्तपोषण- संबंधित मामले एवं आने वाली चुनौतियां” भी विद्यमान समय में समसामयिक है। लेख सूझ-बूझ से ओतप्रोत है। आज एनपीए की विकराल समस्या से जूझता बैंकिंग परिवेश सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्योगों को वित्तपोषित करके अपेक्षित संख्या में रोजगार के अवसर सृजित करने हेतु अत्यावश्यक पहल है। इससे एनपीए की संख्या कम होगी। श्री प्रदीपकुमार राय का ‘सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005-एक समीक्षा’ की ब्योरे वार समीक्षा पठनीय तथा विचारणीय बात है। अधिकार का सदुपयोग करने की उचित सलाह युक्त लेख पढ़कर प्रेरणा मिलती है। श्री डी.के. मित्तल, श्री एल.के. बत्रा और संतोष श्रीवास्तव के प्रस्तुत किए आलेख भी पठनीय एवम् स्तरीय जानकारी से ओत-प्रोत हैं। अंक वित्तीय क्षितिज में व्याप्त व प्रचलित विधाओं/विषयों तथा महत्वपूर्ण नूतन विशेषताओं-परिवर्तनों से समाहित ज्ञान भरा है। भविष्य में भी इसी तरह के, स्तरीय लेखों का भंडार लिए पत्रिका उत्तरोत्तर प्रगति पथ पर सदैव अग्रसर रहे, इसी कामना के साथ संपादक मंडल को हार्दिक बधाईयां।

**श्री हरिशचंद्र सागरमल अग्रवाल**  
अकोला, विदर्भ

## भारत में भुगतान प्रणाली का उद्भव: या यह एक क्रांति है?<sup>1</sup>



आर. गांधी

यह मेरे लिए प्रसन्नता और गर्व की बात है कि मैं बनारस हिंदू विश्वविद्यालय में भाषण दे रहा हूँ, एक ऐसा संस्थान है जो 100 वर्षों से राष्ट्र की सेवा में समर्पित रहा है; इसलिए भी कि यह संस्थान स्वतंत्रता आंदोलन से गहरे से जुड़ा था और पंडित मदन मोहन मालवीय जैसे स्वतंत्रता सेनानी यहीं से थे। मैं उप कुलपति प्रो. त्रिपाठी के प्रति आभार प्रकट करता हूँ कि उन्होंने मुझे यह अवसर प्रदान किया।

2. आज मैं आपके साथ एक ऐसी क्रांति के बारे में बात करना चाहता हूँ जो बड़े मौन तरीके से देश के भीतर पसरती जा रही है। यह क्रांति भारत की भुगतान प्रणाली के संबंध में है। मैंने इसे 'मौन क्रांति' कहा है। इसलिए कि भुगतान प्रणाली निरंतर बदलती रही है और पिछले 35 वर्षों से बदलती जा रही है, इसे शायद ही क्रांतिकारी बदलाव के रूप में देखा गया हो। आइये देखते हैं कि इसका उद्भव कैसे हुआ और आम आदमी तथा कारोबारों के आर्थिक लेनदेन के निपटान को किस प्रकार से फायदा पहुंचाया है तथा यह अभी भी अधिक से अधिक प्रभाव डालने के लिए तैयार है। मैं बताऊंगा कि भुगतान प्रणाली में रिज़र्व बैंक ने किस प्रकार से यह विकासक्रम लाया है, या यूँ कहें कि किस प्रकार से मौन क्रांति लाया है, और मैं अपनी भूमिका के बारे में की गई कतिपय समालोचनाओं का भी उत्तर देना चाहूंगा।

### भुगतान क्या है? भुगतान प्रणाली क्या है?

3. जब लोग या कारोबार आर्थिक लेनदेन के मैदान में उतरते हैं अर्थात् सामान और सेवाएं खरीदते तथा बेचते हैं, तब उससे जुड़े मूल्य का निपटान करना पड़ता है। मुद्रा की संकल्पना आने से पहले यह निपटान सामान के बदले सामान/या सेवा के बदले सेवा से किया जाता था जिसे बार्टर प्रणाली कहते थे। मुद्रा की संकल्पना आ जाने के बाद सामान एवं सेवाओं की खरीद की जाती थी और उनका निपटान मुद्रा देकर किया जाने लगा।

4. प्रारंभिक दिनों में 'मुद्रा' बहुत कीमती धातु होती थी जैसे सोना और चांदी। बाद में सरकार ने मुद्रा के रूप में इन मूल्यवान धातुओं के सिक्के बना दिए; अभी भी और बाद में भी पेपर की मुद्रा, करेंसी, मुद्रा के मानदंड के रूप में बनी रहेंगी। इस प्रकार लोग अपने आर्थिक लेनदेन का निपटान करेंसी नोट या सिक्कों में भुगतान के माध्यम से करने लगे।

5. जैसे-जैसे बैंकिंग प्रणाली विकसित होती गई, यह बात बहुत आसान हो गई कि अपने पैसे को सुरक्षित तरीके से बल्कि उसपर पारिश्रमिक मिलने के लिए बैंक खातों में रखा जाए तथा आर्थिक लेनदेन के संबंध में 'बैंक खातों में पैसे का अंतरण' करना सुरक्षित हो गया। यह सुविधा बड़े मूल्य के लेनदेन में तो और भी अच्छी हो गई। वस्तुतः अब इसका इस्तेमाल समान रूप से कम

1 श्री आर.गांधी, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 23 अक्टूबर 2016 को बनारस हिन्दू विश्वविद्यालय, वाराणसी में दिया गया भाषण। इस भाषण को तैयार करने में श्रीमती सी.एस.कर, महाप्रबंधक के सहयोग के लिए उनको बहुत आभार।

मूल्य के लेनदेन के लिए भी किया जा रहा है।

6. बैंक खातों में पैसे का अंतरण करने के लिए एक भुगतान लिखत की आवश्यकता महसूस हुई ताकि बैंक उसके आधार पर अंतरण कर सके और यह लिखत चेक के रूप में था जिसे लंबे समय से इस्तेमाल किया जा रहा है। इस प्रकार एक ऐसी प्रणाली वजूद में आई जिसमें भुगतान लिखत के रूप में चेक, अदाकर्ता बैंक, आहर्ता तथा चेक समाशोधन गृह उभरकर सामने आए जिसे भुगतान प्रणाली कहा जाता है।

7. पूरे विश्व में सूचना और संचार के क्षेत्र में हुए विकास से कई प्रकार के भुगतान लिखत तथा लिखतों में नवोन्मेष आया एवं अनेक भुगतान प्रणालियां विकसित हुईं। यह विकास भारत में भी हुआ और यही वह कहानी है जो अब मैं आपको बताने वाला हूं।

8. आज हम इस बात पर गर्व कर सकते हैं कि हमारे देश में फुटकर भुगतान की जो संरचना है उसकी किसी भी उन्नत देश की संरचना से तुलना की जा सकती है, और यहां तक कि कुछ मामलों में उनके प्रकार एवं क्षमता में हम उनसे बेहतर हैं। अनेक प्रकार के भुगतान लिखत मौजूद हैं जिनका इस्तेमाल विभिन्न प्रकार के उपयोगकर्ता विभिन्न परिस्थितियों में करते हैं - बैंक खाते, चेक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड, प्रीपेड भुगतान लिखत आदि। उपयोगकर्ता के पैसे को भेजने के लिए उनके समय के महत्व एवं लागत संबंधी संवेदनशीलता को देखते हुए अनेक सिस्टम मौजूद हैं - राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी), तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), आधारयुक्त भुगतान प्रणाली (एईपीएस) और हाल की यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस। थोक भुगतान करने के लिए एवं बार-बार किए जाने वाले भुगतान के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस), राष्ट्रीय आटोमेटेड समाशोधन गृह (एनएसीएच) तथा आधार भुगतान ब्रिज प्रणाली (एपीबीएस) कार्य कर रही हैं।

9. आइये देखते हैं कि देश में भुगतान और निपटान प्रणाली के 'उद्भव' की यात्रा कैसी थी:

10. रिज़र्व बैंक ने उन रुझानों का अध्ययन किया है जो इसमें बदलाव लाए हैं एवं भुगतान प्रणाली में परिवर्तन के कारक बने हैं। समय-समय पर अनेक समितियों का गठन किया गया है जैसे रंगराजन समिति I और II, सराफ समिति, पाटील समिति, बर्वन कार्यसमूह आदि, ताकि यह मार्गदर्शन दिया जा सके कि आईसीटी का सामान्य रूप से बैंकिंग के लिए और खासतौर से भुगतान प्रणाली के लिए किस प्रकार उपयोग किया जाए। रिज़र्व बैंक 1998 के बाद से हर तीन साल पर भुगतान प्रणाली के बारे में एक विज्ञान दस्तावेज़ लाता रहा है, जिसमें कार्यान्वयन के तरीके बताए गए होते हैं। सबसे नवीन विज्ञान दस्तावेज़ 2015-18 से संबंधित है।

11. एक लंबे समय तक देश में भुगतान लिखत के रूप में चेक तथा भुगतान प्रणाली के रूप में चेक समाशोधन प्रणाली मौजूद रही है। यहां तक चेक समाशोधन प्रणाली मैनुअल समाशोधन प्रणाली से बदलती हुई 1980 दशक के मध्य में माइकर (मैग्रेटिक इंक करैक्टर रिकगनिशन) समाशोधन प्रणाली बन गई जिसने चेक समाशोधन प्रक्रिया में भारी आटोमेशन ला दिया, साथ ही चेक के भौतिक आकार को भी मानक स्वरूप प्रदान कर दिया।

12. माइकर समाशोधन के लगभग बीस साल गुज़र जाने के बाद 2008 में नई दिल्ली में चेक ट्रंकेशन पहली बार प्रारंभ किया गया और अब सभी 66 माइकर केंद्रों को तीन बड़े चेक ट्रंकेशन सिस्टम से जोड़ दिया गया है। इस व्यवस्था से देश में बड़ी मात्रा में चेकों का समाशोधन टी+1 आधार पर किया जाने लगा है जिससे ऐसा लगता है कि जैसे 'स्थानीय चेक' का समाशोधन किया जा रहा हो। इसके अलावा, चेक की विशेषताओं में धोखाधड़ी की रोकथाम के उपाय करते हुए निहित विशेषताएं डालकर उसका मानकीकरण किया गया जिसे सीटीएस-2010 चेक मानक के रूप में लाया गया। सीटीएस के अतिरिक्त, लगभग 1200 छोटे समाशोधन गृह हैं जो मुख्यतया चेकों की छोटी संख्या का समाशोधन करते हैं जो इस बात पर निर्भर करता है कि शाखा में वसूली के लिए चेक कब जमा किया गया और धन को उसी

दिन वसूला जा सकता है। हमारे जैसे बड़े देश के लिए चेकों के समाशोधन हेतु टी अथवा टी+1 व्यवस्था होना कोई मामूली बात नहीं है और यह तय होता है कि 'वापसी समाशोधन' के बाद आमतौर पर ग्राहकों को पैसा जारी कर दिया जाता है। बहुत से देशों को इस प्रकार की व्यवस्था का गौरव नहीं प्राप्त है।

13. यद्यपि चेक समाशोधन को माइक्रो सामशोधन के माध्यम से कुशलतम बनाया गया है लेकिन चेक में निहित मुद्दों ने चुनौती पैदा कर दी है खासतौर से तब जब उन्हें थोक में इस्तेमाल किया जाता है तथा उनका उपयोग बार-बार होने वाले उसी प्रकार के भुगतान के लिए किया जाता है जैसे यूटिलिटी भुगतान की वसूली, लाभांश का भुगतान आदि। इन कार्यों के लिए चेकों की बढ़ती आवश्यकता तथा इस प्रकार के भुगतान के लिए चेकों की संख्या को कम करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) 1990 के दशक में प्रारंभ की गई। ईसीएस क्रेडिट ने एक-से-अधिक भुगतान जैसे लाभांश, वेतन, ब्याज भुगतान आदि को सुविधाजनक बना दिया वहीं ईसीएस डेबिट ने अनेक-से-एक को भुगतान जैसे यूटिलिटी भुगतान को आसान बना दिया है। ईसीएस व्यवस्था स्वयं में अनेक बदलाव के दौर से गुज़री है, स्थानीय से क्षेत्रीय स्तर तक हो गई, उसके बाद राष्ट्रीय स्तर पर लागू हो गई। यह बदलाव बैंकों में सीबीएस के अपनाने से संभव हो सका है जिसने भुगतान को सीधे-सीधे प्रोसेस कर दिया है। आगे चलकर इस क्षेत्र में और अधिक कुशलता लाई गई और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने राष्ट्रीय आटोमेटेड समाशोधन गृह (एनएसीएच) को क्रियान्वित किया। यह थोक एवं बारंबार भुगतानों की प्रोसेसिंग के लिए पैन-इंडिया प्रणाली है और ईसीएस धीरे-धीरे एनएसीएच में समाहित हो जाएगी।

14. नकदी रहित एवं पेपर-रहित भुगतान व्यवस्था के मार्ग में आगे बढ़ें तो हम यह पाते हैं कि समय बीतने के साथ-साथ विभिन्न क्षेत्रों के उपयोक्ताओं की विप्रेषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनेक प्रकार की प्रणालियां लागू की गई हैं। राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, या जिसे एनईएफटी के नाम से

ज्यादा जाना जाता है, ही आज पैन-इंडिया प्रणाली बन गई है। हालांकि इसने एक दशक पहले ही अपनी यात्रा स्थानीय ईएफटी प्रणाली के रूप में की थी, किंतु बाद में इसने बहुत बड़े क्षेत्र को कवर कर लिया है। अन्य देशों में इस प्रकार के बहुत से सिस्टम नहीं हैं जिनकी हमारे सिस्टम से तुलना की जा सके। हमारे विज़न 2018 में एनईएफटी में और अधिक कुशलता लाने की अपेक्षा की गई है।

15. एनईएफटी के अतिरिक्त, तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) तथा वास्तविक समय सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) द्वारा भी उपयोक्ताओं की पैसे अंतरित करने की आवश्यकताएं पूरी की जा रही हैं। पहले वाली सुविधा 24x7 तत्काल धन अंतरण प्रणाली है जबकि बाद वाली प्रणाली अनिवार्य रूप से वित्तीय बाज़ार इंफ्रास्ट्रक्चर है जो भारी भुगतानों के साथ ही ग्राहक के लेनदेन को ऐसे भुगतान की सुविधा प्रदान करती है जिनके मूल्य 2 लाख रुपए से अधिक हैं। इन समस्त प्रणालियों में पुष्टि भेजने की अनिवार्य व्यवस्था लागू की है जिसके अंतर्गत भेजने वाले को भी यह सूचित किया जाता है या सूचना भेजी जाती है कि लाभार्थी को पैसा क्रेडिट कर दिया गया है।

16. बैंकों के आईटी सिस्टम एवं उनके कोर बैंकिंग सिस्टम में सुधार के बाद विभिन्न डिलिवरी चैनलों को जोड़ना आसान बना दिया गया है। बैंकिंग सुविधाएं अब भुगतान प्रयोजन सुविधाओं सहित आसानी से ऑनलाइन उपलब्ध हैं। मोबाइल फोन की सर्वल उपलब्धता, उनके सस्ते इस्तेमाल ने प्रयोक्ता को इंटरनेट का अधिक से अधिक इस्तेमाल करने के लिए प्रेरित किया है। इसका लाभ उठाते हुए मोबाइल चैनल से अनेक भुगतान सुविधाओं को जोड़ दिया गया है। उदाहरण के लिए, ग्राहक अपने स्मार्टफोन पर नेट बैंकिंग एप्लीकेशन का उपयोग करके आईएमपीएस अथवा एनईएफटी के माध्यम से धन चलते-फिरते भेज सकते हैं।

17. जहां ये सारे परिवर्तन ग्राहकों के लेनदेन को लेकर की जाने वाली पहल की वजह से हो रहे हैं, वहीं सरकारी भुगतान

के प्रयोजन से भी बहुत सारे परिवर्तन प्रारंभ किए गए हैं। वित्तीय समावेशन प्रयोजन से तथा सरकारी भुगतानों को डिजिटाइज करने की दृष्टि से और इस प्रकार कुशलता एवं पारदर्शिता बढ़ाने के लिए आधार का इस्तेमाल लाभार्थी की पहचान एवं भुगतान में अभिप्रमाणन हेतु महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा है।

18. तदनुसार, निर्दिष्ट लाभार्थियों के आधार-युक्त बैंक खातों में थोक एवं बारंबार सरकारी लाभ के भुगतान तथा सब्सिडी के भुगतान को आसान बनाने के लिए एपीबीएस अर्थात् आधार भुगतान ब्रिज सिस्टम को लागू किया गया है। इस सिस्टम को एनपीसीआई अधिकृत सरकारी बैंकों एवं एनएसीएच के प्रायोजक बैंकों के माध्यम से नियंत्रित कर रही है जिसका लिंकेज पीएफएमएस से है।

19. इसी प्रकार, आधार-युक्त भुगतान प्रणाली (एईपीएस) से ग्राहकों के बायोमेट्रिक अभिप्रमाणन द्वारा आधारयुक्त बैंक खातों के परिचालन सुविधाजनक बन गए हैं। आज बीसी परिचालनों में न केवल अपने बैंक के ग्राहकों के लिए बल्कि अन्य बैंकों के ग्राहकों के लिए एईपीएस का अधिक से अधिक इस्तेमाल बाधारहित तरीके से किया जा रहा है।

20. फुटकर इलेक्ट्रॉनिक भुगतान का एक अन्य महत्वपूर्ण हिस्सा कार्ड द्वारा भुगतान करना है। लगभग 200 मिलियन अतिरिक्त रुपये कार्ड जनधन खातों के अधीन जारी किए गए, कार्ड के उपयोग से जुड़े फायदों को देखते हुए इस कार्ड के माध्यम से भुगतान किए जाने वाले क्षेत्र का महत्व और अधिक बढ़ गया है।

21. पिछले तीन-चार सालों में अनेक विनियामकीय परिवर्तन किए गए हैं ताकि कार्ड द्वारा भुगतान के संबंध में कार्ड भुगतान के फार्म फैक्टर एवं लेनदेन स्तर की रक्षा एवं सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। इनमें से किए गए कुछ परिवर्तन इस प्रकार हैं:

- ऑनलाइन एलर्ट की शुरुआत (अधिकांशतः एसएमएस के माध्यम से),

- क्रमिक एटीएम लेनदेन के लिए पिन का उपयोग करना,
- डेबिट कार्ड के लिए (कार्ड प्रस्तुत करने पर) अभिप्रमाणन हेतु पॉइंट आफ सेल पर पिन का अतिरिक्त इस्तेमाल और ऑनलाइन लेनदेन हेतु (कार्ड प्रस्तुत न करने पर) स्थिर पासवर्ड या परिवर्तनीय पासवर्ड जैसे ओटीपी आदि,
- कार्ड प्रोसेसिंग इंफ्रास्ट्रक्चर प्राप्त करने के अधिदेश,
- चरणबद्ध रूप में ईएमवी चिप की ओर माइग्रेट होने का अधिदेश तथा पिन कार्ड जारी करना।

22. एक अन्य महत्वपूर्ण प्रगति यह हुई है कि भुगतान क्षेत्र में गैर-बैंक खिलाड़ियों का भी प्रवेश हो गया है जिसे बैंकों का अभेद्य डोमेन माना जाता है। हमने गैर-बैंक खिलाड़ियों को सक्रिय रूप से पूर्वदत्त (प्रीपेड) भुगतान लिखत (पीपीआई) जारी किए हैं साथ ही व्हाइट लेबल एटीएम (डब्लूएलए) की स्थापना के साथ-साथ मोबाइल एवं डिजिटल वॉलेट के लिए भी अनुमति दी है ताकि एटीएम इंफ्रास्ट्रक्चर संबंधी कमी खासतौर से ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में पूरी की जा सके। जहां डब्लूएलए के लिए कम खिलाड़ी हैं, पीपीआई क्षेत्र में स्थिति विस्फोटक सी है जिसमें खिलाड़ियों की संख्या बहुत अधिक है (45 से अधिक) वे ग्राहकों को अपनी संचित सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं को अनुमति दी गई है कि वे अर्ध-सीमित पीपीआई जारी करें जिसका इस्तेमाल कुछ हद तक विप्रेषण भेजने के साथ-साथ वस्तु एवं सेवाओं की खरीद के लिए किया जा सकता है। लेकिन इस लिखत के स्वरूप को देखते हुए कुछ पाबंदियां भी लगाई गई हैं ताकि जोखिम को एक दायरे में रखा जा सके जबकि उसके परिचालन के संबंध में कतिपय विनियामकीय छूट भी प्रदान की गई है। इन दोनों खंड के अतिरिक्त गैर-बैंक खिलाड़ी भुगतान गेटवे के बारे में तथा सेवाओं के समेकन में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहे हैं, जिसका विनियमन इस समय केवल अप्रत्यक्ष रूप से किया जा रहा है।

## हाल की एवं मौजूदा पहल

23. जैसाकि मैंने पहले उल्लेख किया है कि भुगतान सेवाएं प्रदान करने वाले पारंपरिक सेवादाता जैसे बैंक के अलावा भुगतान के क्षेत्र में गैर-बैंक खिलाड़ियों की उपस्थिति बढ़ रही है जो नवीनतम एवं ग्राहकों की सुविधा के अनुसार सेवाएं दे रहे हैं और उसके लिए प्रौद्योगिकी के विकास का सहारा ले रहे हैं।

24. बैंक एवं गैर-बैंक दोनों सेवादाताओं द्वारा सेवाएं देने के लिए मोबाइल का गहनतम इस्तेमाल किया जा रहा है जिसका उपयोग ऐक्सेस डिवाइस के रूप में तथा ऐक्सेस चैनल के रूप में किया जा रहा है। वस्तुतः बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं तीन चैनलों के माध्यम से प्रदान कर रहे हैं: एसएमएस, यूएसएसडी (अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंटरी सर्विसेस डेटा) तथा एप्लीकेशन। इस समय 67 बैंक वास्तव में मोबाइल बैंकिंग सेवाएं 120 मिलियन पंजीकृत ग्राहकों को प्रदान कर रहे हैं जिसमें लगातार वृद्धि हो रही है।

25. इस क्षेत्र में विनियामकीय फोकस इस बात पर है कि लेनदेन की सुरक्षा बनी रहे तथा लेनदेन सुविधाजनक तरीके से हो। लेनदेन की सीमा केवल उन्हीं मामलों में लागू की जाती है जहां उपयोग किए जा रहे चैनल में एंड-टू-एंड एनक्रिप्शन (जैसे एसएमएस तथा यूएसएसडी) की सुविधा उपलब्ध नहीं होती है।

26. मोबाइल भुगतान के लिए केन्या का एमपेसा 'पोस्टर लिखत' बन गया है। लेकिन क्या आपको मालूम है कि एमपेसा की सेवाएं केन्या में मात्र एक सेवादाता द्वारा उपलब्ध करवाई जा रही हैं जबकि \*99# (जो एमपेसा के समान यूएसएसडी चैनल पर आधारित है) यूएसएसडी आधारित भुगतान हेतु राष्ट्रीय यूनिफाइड यूएसएसडी प्लेटफार्म भारत में प्रारंभ किया गया है जो देश में सभी 11 टेलीकाम सेवादाताओं को जोड़ते हुए सेवा प्रदान करता है, इस प्रणाली में 50 से अधिक बैंक सहभागिता कर रहे हैं और अंग्रेजी के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं में ये सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन को \*99# पर सपोर्ट किया गया है।

27. मोबाइल फोन पर इंटरनेट के बढ़ते इस्तेमाल के साथ यह माध्यम ग्राहकों एवं सेवादाताओं दोनों के लिए स्वाभाविक चैनल बन गया है। अतः, तकरीबन सभी बैंकों द्वारा एप्लीकेशन-आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवाएं एवं मोबाइल यूजर्स के लिए नेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। बड़ी संख्या में बैंक तथा गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता (मोबाइल वालेट जारीकर्ता) भी इस चैनल का सहारा ले रहे हैं और उन्होंने अपना स्वयं का मोबाइल एप्लीकेशन प्रारंभ किया है।

28. हाल के समय तक मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशंस का इस्तेमाल काफी हद तक सिलोज में होता था, खासतौर से मर्चेट भुगतानों के लिए (जिसे पी2बी पुश भुगतान के रूप में रूट किया जाना होता है) और सामान्यतया विभिन्न बैंकों में समस्त मर्चेट एवं ग्राहकों में अंतःप्रचालनीय यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के प्रारंभ हो जाने से मोबाइल बैंकिंग के लिए दो प्रकार के फायदे हो गए हैं – ग्राहकों के लिए परिचालन सुविधाजनक बन जाना (भुगतान करने/प्राप्त करने के लिए विस्तृत बैंक खाते आदि के ब्योरे मांगने के बजाय केवल पंजीकृत वास्तविक पता प्रदान करता है) और मर्चेट भुगतान को 'पुल' कर लेता है। यूपीआई, जो एप्लीकेशन आधारित है तथा इंटरनेट ऐक्सेस सहित स्मार्ट फोन पर उपयोग किया जा सकता है, जब सभी बैंकों में पूरी तरह काम करने लगेगा तब इसमें इतनी ज़बरदस्त क्षमता है कि वह मोबाइल भुगतान के क्षेत्र में क्रांति ला देगा।

29. अभी भी अनेक प्रकार की प्रणालियों का आना बाकी है जो विभिन्न प्रकार के यूजर की भुगतान आदतों को काफी हद तक प्रभावित करने की क्षमता रखती हैं। दो महीने पहले प्रारंभ की गई भारत बिल भुगतान प्रणाली देश में 'किसी भी समय कहीं भी कभी भी' भुगतान संबंधी आवश्यकताओं को पूरा कर रही है। यह प्रणाली मानकों के एक सेट पर कार्य करती है जो यूजर्स के लिए एक ऐसा प्लेटफार्म उपलब्ध करवाती है जिसके द्वारा सभी को बिल के भुगतान में एक जैसा अनुभव मिल सकेगा और यह सभी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के स्वरूपों को सपोर्ट करती

है। इस प्रणाली के अधीन बैंक तथा प्राधिकृत गैर-बैंक ऑपरेटिंग यूनिट के रूप में कार्य करेंगे जो बिल भुगतान ईको-सिस्टम में अंतर-परिचालनीयता पैदा करेगा।

30. तेजी से वित्त मुहैया कराने तथा तरलता बनाए रखने की एमएसएमई क्षेत्र की खंडगत ज़रूरतों को ट्रेड-प्राप्य भुनाई प्रणाली (ट्रेड्स) की स्थापना के माध्यम से सुकर बनाया जा रहा है जो एमएसएमई विक्रेता की इनवाइसेस, जिसे विविध वित्तदाताओं द्वारा कॉरपोरेट खरीदार पर आहरित किया गया है, को वित्त उपलब्ध कराना आसान बनाएगा।

31. इसके अलावा, कार्ड भुगतान की उपलब्धता के इंफ्रास्ट्रक्चर को विस्तृत बनाने के लिए हमारी नीति का रुख उसकी तरफ मोड़ दिया गया है, जिसके लिए हम उद्योग स्तर पर सकार विकास निधि की स्थापना का प्रस्ताव कर रहे हैं जो इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना की लागत को सब्सिडाइज कर सकेगा।

32. अंतिम बात यह है कि आधार बायोमेट्रिक पहचान का बड़े पैमाने पर कवरेज होने से तथा सरकारी भुगतानों (जी2पी) में इसके बढ़ते प्रयोग से हमें यह प्रोत्साहन मिला है कि भुगतान अभिप्रमाणन के लिए इसका इस्तेमाल एक बढ़िया टूल के रूप में किया जाए। इस प्रयोजन से, बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अपने इंफ्रास्ट्रक्चर में आधार बायोमेट्रिक का इस्तेमाल भुगतान अभिप्रमाणन के माध्यम के रूप में भी करें।

33. इस प्रकार से, खुदरा भुगतान ईकोसिस्टम न केवल पिछले पचीस वर्षों में उभरा है बल्कि कई क्षेत्रों में इसने क्रांतिकारी बदलाव किए हैं। चाहे अनेक ऐक्सेस चैनलों (मोबाइल, नेट बैंकिंग, एटीएम, शाखा, आईवीआर, बीसी आदि) के माध्यम से तीव्र भुगतान (आईएमपीएस) करना हो अथवा मोबाइल बैंकिंग/भुगतान करना हो, चेक समाशोधन हो या कार्ड भुगतान सुरक्षा पहलू हो, अधिकांश नकदी लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक माध्यम में परिवर्तित होने, वित्तीय समावेशन, जागरूकता और वित्तीय साक्षरता, उपभोक्ता संरक्षण इत्यादि जैसी चुनौतियों के बावजूद

हमारी प्रणाली की तुलना विश्व की सबसे उत्तम प्रणाली से की जा सकती है, जो हमारे जैसे देश के लिए मामूली उपलब्धि नहीं हो सकती है।

34. इसके अतिरिक्त, अन्य देशों की तुलना में हमारे भुगतान ईकोसिस्टम में जो परिवर्तन हुआ है वह बहुत कम समय में बड़ी तेजी से आगे बढ़कर हुआ है और वर्तमान चरण में पहुंच गया है। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में होने वाले नवोन्मेष ने भुगतान प्रक्रिया की सीमाओं को तोड़ दिया है और इस क्षेत्र के खिलाड़ी नवीन से नवीन प्रणालियों को अपनाने के इच्छुक हैं तथा पुराने भुगतान सिस्टम को नये अवतार में अंगीकार करना चाहते हैं।

### कुछ सरोकार

35. निश्चित ही हम अपना गुणगान ही करते नहीं रह सकते, हालांकि अपनी उपलब्धियों पर हम अपनी पीठ थपथपा लेते हैं, लेकिन अभी भी कई क्षेत्र ऐसे हैं जिनमें तुरंत ध्यान देने की ज़रूरत है कि हम कहीं भी ऐसी चूक न कर बैठें कि वह भुगतान सिस्टम के प्रयोक्ताओं के नाजुक भरोसे को नुकसान पहुंचा दे। कतिपय नीतिगत चुनौतियों के साथ-साथ कुछ मुद्दों को यहां रेखांकित किया जा रहा है:

- **सायबर सुरक्षा** – मीडिया की रिपोर्टों में एटीएम लेनदेन प्रोसेसिंग प्रणाली सहित कुछ बैंकों की प्रणाली में सायबर सुरक्षा के आक्रमण का संकेत किया गया है। ऑनलाइन डिलिवरी सेवाओं पर बढ़ती निर्भरता से यह एक गंभीर चिंता का विषय बन गया है और इस क्षेत्र को तुरंत एवं सतत रूप से सुदृढ़ बनाने की आवश्यकता है क्योंकि इसमें इस बात की अत्यधिक क्षमता है कि वह इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के प्रति भरोसे को कम कर दे।
- **धोखाधड़ी** – जहां हमने अतिरिक्त अभिप्रमाणन कारकों की सहायता से लेनदेन की सुरक्षा को सुनिश्चित कर लिया है वहीं धोखेबाज़ लोग ग्राहकों की अन्य कमज़ोरियों का फायदा उठाकर उन्हें ठगना चाहते हैं। उदाहरण के लिए,

सोशल इंजीनियरिंग एवं विशिंग धोखाधड़ी की बढ़ती हुई वारदातें हैं, जिनमें यह लालच दी जाती है कि ग्राहक अपने गोपनीय बैंक खाते/कार्ड के ब्योरे उन्हें बताएं। ड्यूप्लिकेट प्रीपेड सिम के साथ धोखेबाज़ कार्ड/बैंक खाते एवं मोबाइल वॉलेट के बीच एक संपर्क स्थापित कर लेते हैं ताकि वे यूजर्स को ठग सकें। हद तो यह है कि परस्पर जुड़े हुए भुगतान के लिंक धोखेबाज़ों को तेजी से बाहर निकल जाने में भी सहायक होते हैं।

- **ग्राहक जागरूकता** - जैसे-जैसे हम प्रणाली और प्रक्रिया को सुदृढ़ बनाते जा रहे हैं, शायद धोखाधड़ी के आतंक से लड़ने के लिए सबसे बड़ा हथियार यह है कि ग्राहकों में जागरूकता पैदा की जाए। इसके अतिरिक्त, एक जागरूक ग्राहक विभिन्न प्रकार की प्रणाली का उपयोग करते समय सही चुनाव करने में सक्षम होगा तथा इस बात का ध्यान रख सकेगा कि किस समय कौन सा भुगतान महत्वपूर्ण है, निहित भुगतान लिखतों को एक्सपोज करने में लागत एवं जोखिम पहलू क्या हैं। यह इसलिए भी महत्वपूर्ण है कि यह सुनिश्चित किया जा सके कि भुगतानों में प्रौद्योगिकी को तेजी से अपनाने में डिजिटल विभाजन और ज्यादा न बढ़ जाए और उसमें उछल-कूद करनी पड़े (उदाहरण के लिए प्लास्टिक कार्ड से कांटैक्टरहित भुगतान की ओर उछाल, वित्तीय वंचन से मोबाइल बैंकिंग के इस्तेमाल की ओर उछाल आदि)।
- **ग्राहक सुरक्षा** – ग्राहक जागरूकता के साथ-साथ ग्राहक सुरक्षा भी चलती है और ग्राहकों से लेनदेन करते समय उनकी शिकायतें भी सुनना कुशलता का कार्य है। पहले बैंकों द्वारा एक छोर से दूसरे छोर तक भुगतान सेवाएं प्रदान की जाती थीं। हालांकि बैंको द्वारा आउटसोर्सिंग व्यवस्था के रूप में अन्य गैर-बैंक संस्थाओं की सेवाएं लेने अथवा भुगतानपूर्ण होने के अभिन्न अंग के रूप में विशिष्ट

सेवाएं देने वाली संस्थाओं की सहभागिता के कारण आज के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान काफी जटिल हो गए हैं (भले ही वे ग्राहकों के स्तर पर अनिवार्यतः न हुए हों)। भुगतान व्यवस्था में सहभागियों की संख्या जितनी ज्यादा होती जाएगी, ग्राहकों की शिकायतों को कम समय में दूर करने में जटिलता आएगी। परिणामतः ग्राहकों की शिकायतें दूर होने में या तो लंबा समय लग सकता है अथवा वे निस्तारित नहीं हो सकेगी, इन दोनों ही परिस्थितियों में निष्ठा के साथ निदान की आवश्यकता है।

### कुछ आलोचनाएं

36. हम संपूर्ण विश्व में भुगतान प्रणाली की क्षमताओं को प्रारंभ करने एवं उनकी सुरक्षा के मामले में अनेक देशों से आगे रहे हैं, यहां तक कि उन्नत राष्ट्रों से भी। दो कारक अभिप्रमाणन इसका एक अच्छा उदाहरण है। हाल के यूपीआई, यूएसएसडी तथा एनयूयूपी उसके और भी उदाहरण हैं। इन राष्ट्रों द्वारा इसी प्रकार के उपाय अब किए जा रहे हैं और अंतरराष्ट्रीय मंचों पर हमसे अपने अनुभवों को साझा करने के लिए कहा जा रहा है।
37. इसके बावजूद हमें भुगतान प्रणाली के विनियामक के रूप में कुछ हद तक अति-बचाववादी कहा जाता है। हमसे यह पूछा जाता है कि बैंकों के पक्ष में रेगुलेटरी आरबिटरेज क्यों है और क्यों नहीं गैर-बैंक संस्थाओं को ऐक्सेस तथा उनके द्वारा की जाने वाली अनुमत गतिविधियों के मामले में समान स्तर पर रखा जाता है। यह समझा जाता है कि यदि प्रणाली को निजी क्षेत्र के लिए खोल दिया जाए तो यह क्रांति और तेजी से आएगी, बिलकुल वैसे ही जैसी टेलीकाम क्रांति आई है जिसे निजी क्षेत्र के लिए इस क्षेत्र को खोल दिए जाने से हुआ है और सभी संस्थाओं को समान स्तर पर कार्य करने का अवसर दिया गया है।
38. सबसे पहले मैं यह उत्तर देना चाहता हूं कि भुगतान प्रणाली में बैंकों को ज्यादा अहमियत क्यों दी जाती है। जैसाकि मैंने आरंभ में उल्लेख किया था कि भुगतान को केवल दो तरीके

से संपन्न किया जा सकता है- एक तो यह कि आप भुगतान करने के लिए नकदी का प्रयोग करें और दूसरा यह कि आप बैंक के खाते में पैसे को अंतरित करें। इसके लिए कोई तीसरा तरीका नहीं है। अतः जहां नकदी नहीं है वहां प्रारंभ में एवं अंत में दोनों जगह केवल बैंक ही हैं। इसलिए यदि बैंक को हटा दिया जाए तो नकदी रहित भुगतान लिखत या प्रणाली का वजूद नहीं रहेगा। आलोचकों ने शायद इस बात को नहीं समझा है।

39. जहां तक सवाल यह है कि गैर-बैंक संस्थाओं को ऐक्सेस विभिन्न प्रकार की प्रणालियों एवं गतिविधियों के लिए दिया जाए, हम उनके लिए जगह बना रहे हैं और धीरे-धीरे गैर-बैंक संस्थाओं को प्रवेश दे रहे हैं। मूल स्थान पर, मूल बैंक एवं गंतव्य बैंक तथा अंतिम-प्राप्ति स्थान के बीच गैर-बैंक संस्थाओं की उपस्थिति पर कोई पाबंदी नहीं है। उदाहरण के लिए पीपीआई जारीकर्ता, बीबीपीएस आपरेटिंग यूनिट्स, ट्रेड्स, डब्लूएलए, भुगतान समूहक आदि।

40. आलोचक यह पूछते हैं कि गैर-बैंक संस्थाओं को खाते रखने की अनुमति क्यों नहीं है। वे एमपेसा की सफलता का हवाला देते हुए कहते हैं कि केन्या में एक गैर-बैंक संस्था देश में भुगतान क्रांति ला रही है। हमारा जवाब बिलकुल सीधा सा है। यदि आपको पास एक बैंक खाता है, तो आप एक बैंक हैं और आपको बैंक लाइसेंस की जरूरत होती है। जब आप जनता का पैसा खाते में रखते हैं तब आप एक वित्तीय संस्था होते हैं जो जमाराशियां लेती है जिसके लिए आपको भरोसेमंद होना पड़ता है और इसीलिए जमा लेने वाली वित्तीय संस्था के रूप में वह विनियमित की जाती है। केवल इसलिए कि पूरे विश्व में मात्र एक देश ने इस प्रकार की संस्था को बैंक के रूप में नहीं माना है और उसे गैर-बैंक के रूप में कार्य करने की अनुमति दी है, हम इस प्रकार के मॉडल को नहीं अपना सकते हैं।

41. अन्य आलोचना यह की जाती है कि रिज़र्व बैंक लाइसेंस देने में या भुगतान प्रणाली या भुगतान संस्था के रूप में पंजीकरण

करने में बहुत दकियानूस है। यह कहा जाता है कि इस क्षेत्र को लाइसेंस पद्धति से मुक्त कर दिया जाना चाहिए और जब एक मानदंड स्थापित हो जाएगा तब कितनी भी संस्थाओं को, जो उस मानदंड को पूरा करेंगी, कार्य करने की अनुमति दी जा सकती है। हम इस विचार से सहमत नहीं हैं। इस प्रकार का बिना रोक टोक प्रवेश किसी अन्य प्रकार की वस्तुओं एवं सेवाओं के क्षेत्र के लिए उपयुक्त हो सकता है किंतु 'बैंकिंग' के लिए नहीं हो सकता है। अन्य प्रत्येक वस्तु या सेवा एक लेनदेन में समाप्त हो जाती है, जबकि बैंकिंग एक सतत संबंध है, इसलिए 'उचित एवं उपयुक्त' मानदंड बहुत ज़रूरी हैं और फलस्वरूप बाक्स को टिक करते हुए 'मुक्त प्रवेश' दे दिया जाना पूरी तरह से जनता की सुरक्षा के विरुद्ध होगा।

### समापन

42. अंत में, भारत में पिछले तीस वर्षों में भुगतान प्रणाली का अत्यंत स्वस्थ उद्भव हुआ है। यदि हम पीछे देखें तो हम बड़ी आसानी से यह मान सकते हैं कि यह एक क्रांति की तरह था, जिसे क्रांति के रूप में महसूस नहीं किया गया। ऐसा इसलिए है कि रिज़र्व बैंक ने समय-समय पर बड़े नपे-तुले रास्ते अपनाए हैं, प्रारंभिक वर्षों में एक विकासकर्ता के रूप में और बाद के वर्षों में अभिप्रेरक के रूप में एवं सहायतादाता के रूप में भूमिका निभाई है। आज हमारी प्रणाली की किसी भी अन्य प्रणाली से न केवल तुलना की जा सकती है बल्कि विश्व में कहीं भी हमारी प्रणाली ने मानक सिद्ध किए हैं और अच्छी प्रथाएं अपनाई हैं जिसे विश्व अपना सकता है। हम भुगतान प्रणाली की सुरक्षा एवं सुदृढ़ता के प्रति सजग रहे हैं और ग्राहक की सुरक्षा एवं सुविधा के प्रति कटिबद्ध हैं।

43. ध्यान से सुनने के लिए धन्यवाद!

\*\*\*\*\*

## भारत में क्रेडिट कार्ड संस्कृति का विस्तार एवं चुनौतियाँ

**मु**द्रा का आविष्कार मानव सभ्यता की सबसे बड़ी उपलब्धियों में से एक रही है। आज विश्व में व्यापार का जो गुणात्मक एवं मात्रात्मक स्वरूप है वह मुद्रा के चलन के बगैर संभव नहीं था। मुद्रा का सबसे प्रचलित स्वरूप कागज़ी नोटों एवं धातु से बने सिक्कों का रहा है, हालांकि पहले के समय में कुछ देशों में चमड़े से निर्मित मुद्रा का भी चलन रहा है।

अब जमाना प्लास्टिक मुद्रा का है। नोटों की जगह लोग जेब में प्लास्टिक के कार्ड रखने लगे हैं।

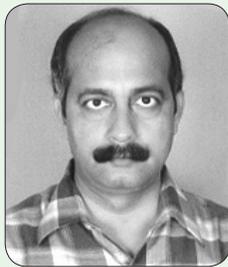
भारत में पहली बार क्रेडिट कार्ड की शुरुआत वर्ष 1991 में सिटी बैंक द्वारा की गई थी। भारतीय स्टेट बैंक ने बहुराष्ट्रीय कंपनी जनरल इलेक्ट्रिक (जीई) कैपिटल के साथ मिल कर 1999 में एसबीआई कार्ड नाम की कंपनी स्थापित की जिसकी सफलता ने कार्ड कारोबार में पहले से संलग्न कंपनियों

को अचंभित कर दिया है। आईसीआईसीआई बैंक ने भी जनवरी 2000 में क्रेडिट कार्ड कारोबार में प्रवेश किया और आज इस कारोबार में अच्छी हिस्सेदारी हासिल कर चुका है। एचडीएफसी बैंक, एक्सिस बैंक आदि कई निजी बैंकों की बाज़ार रणनीति में भी अपने क्रेडिट कार्ड कारोबार का विकास शामिल है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) की वेबसाइट पर उपलब्ध जुलाई 2016 के आंकड़ों के अनुसार भारत में क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली कुल 29 एजेंसियां हैं जिनके द्वारा जारी कुल 2,59,43,794 क्रेडिट कार्ड प्रचलन में हैं। इन कार्डों द्वारा संबंधित माह में 80 करोड़ से ज्यादा संव्यवहार किए गए जिनमें एटीएम तथा पॉइंट ऑफ सेल पर किए गए संव्यवहार शामिल हैं। इन संव्यवहारों की कुल राशि 2,463.37 अरब रुपए रही।

क्रेडिट कार्ड सेवाओं से सभी संबंधित पक्ष लाभान्वित होते हैं। इनका वर्णन आगे किया गया है।

### कार्डधारक को लाभ

कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड से बहुत से लाभ हैं। क्रेडिट कार्ड उधारी खरीद के लिए होता है। इसका आशय यह हुआ कि कार्ड से की गई खरीद की कीमत तुरंत नहीं चुकानी होती है। इस कार्ड से निर्धारित सीमा के भीतर नकद राशि भी आहरित की जा सकती है। अगर समय से क्रेडिट कार्ड का बिल चुका दिया जाए तो कार्डधारक द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होता। अतः एक प्रकार से ग्राहक को 45 – 50 दिनों की अवधि हेतु ब्याज मुक्त उधार का लाभ मिलता है। ग्राहक निकट भविष्य में उन्हें



**विजय प्रकाश श्रीवास्तव**  
संकाय सदस्य एवं मुख्य प्रबंधक  
बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

होने वाली प्राप्तियों के समक्ष खरीद /नकद आहरण कर सकते हैं। अगर साथ में क्रेडिट कार्ड हो तो ग्राहक को पास में ज्यादा नकद राशि रखने की भी आवश्यकता नहीं होती। इस प्रकार उसे नकदी रखने से जुड़े जोखिमों से छुटकारा मिल जाता है। पर्यटन एवं व्यापार के उद्देश्य से बाहर जाने पर भी कार्ड से भुगतान करना आसान होता है। अधिकांश क्रेडिट कार्डों के मामले में क्रेडिट कार्ड बिल की पूरी राशि का एकमुश्त भुगतान अनिवार्य नहीं होता। राशि का एक निश्चित प्रतिशत अदा कर शेष राशि आगे भुगतान की जा सकती है हालांकि इस व्यवस्था में कार्डधारक द्वारा ब्याज की अदायगी करनी होती है। क्रेडिट कार्ड से ब्याजमुक्त किस्तों में खरीद का विकल्प भी उपलब्ध है। ई-कामर्स का दायरा किस प्रकार से बढ़ रहा है यह हम अपने सामने देख रहे हैं। ऑन लाइन खरीदारी अब लोगों की आदत में शुमार होती जा रही है। इस खरीदारी के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग व्यापक रूप से किया जाता है। क्रेडिट कार्डधारकों को निःशुल्क अथवा अत्यल्प प्रीमियम पर बीमा सुविधाएं भी मिलती हैं।

### कार्ड जारीकर्ता बैंक को लाभ

आज ग्राहक आधार बढ़ाने हेतु बैंक क्रेडिट कार्ड को एक अच्छा माध्यम मानते हैं। बहुत से मामलों में देखा गया है कि व्यक्ति ने बैंक से पहले क्रेडिट कार्ड लिया और बाद में बैंक की अन्य सेवाओं का ग्राहक बना। इस प्रकार क्रेडिट कार्ड व्यवसाय बैंकों के लिए नया अथवा अतिरिक्त कारोबार तो है ही, उनके बाकी कारोबार को बढ़ाने में भी सहायक है। इससे बैंकों को अपना ब्रैंड मजबूत करने में भी सहायता मिल सकती है। बाज़ार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के उद्देश्य से इन दिनों बैंक कतिपय मामलों में निःशुल्क कार्ड जारी करने लगे हैं। ऐसा होते हुए भी बैंक क्रेडिट कार्ड की सदस्यता शुल्क, वार्षिक शुल्क एवं नवीकरण शुल्क के रूप में अच्छी आय अर्जित करते हैं। कार्ड से की गई खरीद का एक हिस्सा उन्हें कमीशन के रूप

में प्राप्त होता है। चूंकि इस खरीद का आकार बढ़ता जा रहा है, कमीशन से होने वाली आय में भी निरंतर वृद्धि संभावित है। क्रेडिट कार्ड से नकद राशि आहरण करने पर भी शुल्क देय है जिससे बैंक को आय होती है।

### व्यापारी (कारोबारी प्रतिष्ठान) को लाभ

अगर व्यापारिक प्रतिष्ठान क्रेडिट कार्ड से सेवाएँ या सामान बेचते हैं तो इससे जरूर उनको कुछ लाभ होते होंगे।

सभी बड़े भौतिक स्टोर पहले से ही क्रेडिट कार्ड स्वीकार करते रहे हैं। इन दिनों मँझोले व छोटे व्यापारिक प्रतिष्ठानों, दुकानों पर भी क्रेडिट कार्ड से खरीदारी की जा सकती है। अभी हमारे देश में जो स्थिति है उसके अनुसार अधिकांश क्रेडिट कार्ड धारक उच्च एवं मध्यम आर्थिक वर्ग से हैं जो नकद भुगतान करने की आदत को त्याग कर कार्ड से भुगतान करने की आदत को अपना रहे हैं। लोगों में (इम्पल्सिव बाइंग) की आदत बढ़ रही है। लोग खरीद के इरादे से नहीं निकलते और साथ में पैसा भी नहीं रखते पर चूंकि कार्ड साथ में होता है इसलिए पसंद आ गई चीज को खरीद लिया करते हैं। खरीदारी की इन प्रवृत्तियों को देखते हुए कहा जा सकता है कि आज यदि कोई व्यापारिक प्रतिष्ठान क्रेडिट कार्ड स्वीकार नहीं करता तो वह ग्राहकों के एक बड़े वर्ग से वंचित रह जाएगा। एक अध्ययन में यह बताया गया है कि जहां नकद देकर खरीद करने में ग्राहक झिझकते हैं वहीं क्रेडिट कार्ड से भुगतान करते समय वे ज्यादा नहीं सोचते एवं भुगतान कर डालते हैं। बाज़ार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए कार्ड आधारित इलेक्ट्रॉनिक भुगतान का स्वागत करना एक अनिवार्यता बनती जा रही है। यहाँ व्यापारी को नकद राशि गिनने, इसे रखने व संभालने, बैंक में जमा करने की झंझटों से छुटकारा मिल जाता है। बिक्री का रिकार्ड भी उनके पास स्वतः दर्ज हो जाता है।

## देश को लाभ

भुगतान प्रणाली को अधिक सक्षम एवं आधुनिक बनाना भारत सहित अधिकांश विकासशील देशों की प्राथमिकताओं में शामिल है। आज नकद रहित वित्तीय प्रणाली की जिस अवधारणा को इन देशों में कार्यान्वित करने की बात की जा रही है उसे संबल इलेक्ट्रॉनिक व कार्ड बैंकिंग से ही मिला है। हमारे केंद्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक की एक कोशिश आर्थिक संव्यहारों को नकदी रहित बनाने की है। इससे नोट छापने व सिक्के ढालने पर होने वाला खर्च बचेगा। इस खर्च के कई घटक हैं जैसे नोटों को छापने में प्रयुक्त कागज़ व सिक्कों की धातु का मूल्य, इनके परिवहन पर व्यय, करेंसी के भंडारण पर व्यय एवं इसके प्रबंधन में रत जनशक्ति को देय वेतन आदि। क्रेडिट व डेबिट कार्डों के व्यापक चलन से करों से होने वाली आय में व्यापक वृद्धि होगी क्योंकि सभी लेन-देन का रिकार्ड मौजूद होगा। कर संग्रहकर्ता संस्थाओं को जहां भी कर चोरी का संदेह हो, वहाँ वे छान-बीन आसानी से कर सकेंगे।

## विविध प्रकारों / श्रेणियों के कार्ड

विभिन्न आय वर्गों के लिए गोल्ड, सिल्वर, प्लेटिनम श्रेणी के क्रेडिट कार्ड उपलब्ध हैं। आयु व लिंग, पेशे के अनुसार भी युवाओं, महिलाओं, डाक्टरों, सैन्य अधिकारियों आदि के लिए विशिष्ट क्रेडिट कार्ड जारी किए गए हैं। बहुत सारी कंपनियों ने क्रेडिट कार्ड कंपनियों के साथ मिल कर को ब्रैंडेड कार्ड जारी किए हैं। उदाहरण के लिए एयर इंडिया, जेट एयरवेज जैसी बड़ी एयरलाइंस का एसबीआई कार्ड के साथ को-ब्रैंडेड कार्ड उपलब्ध है। को-ब्रैंडेड कार्ड जारी करने में दोनों पक्षों को फायदा है। एक तरफ इससे ब्रैंड की पहचान बढ़ाने में सहायता

मिलती है दूसरी तरफ कार्डधारक द्वारा की गई खरीद में भी दोनों कंपनियों को लाभ मिलता है।

## क्रेडिट कार्ड संस्कृति के विकास में रुकावटें

देश में इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड का प्रचलन लगातार बढ़ रहा है परंतु यह अपेक्षाओं से कम है। बैंकिंग डिजिटल होती जा रही है पर अर्थव्यवस्था में नकदी का चलन वास्तव में कम नहीं हो रहा है। विगत पाँच वर्षों के दौरान नकदी की हिस्सेदारी 13 से 14 प्रतिशत के बीच रही है। यह प्रतिशत अपने आप में कम लग सकता है पर दुनिया के कई अन्य देशों की तुलना में बहुत ज्यादा है। यूरोप के छोटे से देश स्वीडन को लें। वहाँ आर्थिक लेन-देन में नकदी की हिस्सेदारी एक प्रतिशत से भी कम है।

भारतीय लोगों का नकद राशि से लगाव कुछ ज्यादा ही है। वे बड़े मूल्य के संव्यवहार भी अधिकांशतः नकद राशि में करते हैं। जमीन, जायदाद, जैसी अचल संपत्ति की खरीद, सोने चाँदी, आभूषणों का क्रय किस हद तक नकदी आधारित है इससे हम भलीभांति परिचित हैं। ऐसी नकद खरीद फरोख्त का एक उद्देश्य आय छुपाना एवं कर बचाना हो सकता है पर इसके साथ और कारण भी मौजूद हैं। हमारे देश की जनता में वित्तीय साक्षरता की काफी कमी है और अभी भी काफी लोग इलेक्ट्रॉनिक या कार्ड आधारित भुगतान में विश्वास नहीं करते। बिजली, पानी, टेलीफोन आदि के बिलों का भुगतान अब भी बहुसंख्यक नागरिक नकद में ही करते हैं। एक बड़े वर्ग के मन में डर है कि यदि उन्होंने कार्ड से अग्रिम भुगतान कर कोई ऑर्डर दिया तो कहीं विक्रेता पैसा लेकर बैठ न जाए। इस वर्ग के लिए अमेजान, फ्लिपकार्ट, स्लैपडील जैसी बड़ी कंपनियों ने कैश ऑन डिलिवरी का माध्यम उपलब्ध कराया है।

कार्ड को लेकर हुई धोखाधड़ियों के बारे में पढ़-सुन कर भी लोग कार्ड लेने या कार्ड होते हुए भी इससे खरीद करने में कतराते हैं। उनका डर जायज भी है।

### समस्याएँ भी

गैर निष्पादक आस्तियों की समस्या आज बैंकिंग उद्योग के समक्ष सबसे गंभीर चुनौतियों में है। इन आस्तियों का एक हिस्सा क्रेडिट कार्ड बकायों का भी है। इन बकायों की वसूली ज्यादा मुश्किल होती है क्योंकि ज्यादातर मामलों में कार्ड जारी करने की प्रक्रिया केंद्रीकृत है और ग्राहकों से भौतिक रूप से संपर्क करना कठिन होता है। इसकी तुलना में बैंक अपने ऋण बकायादातारों से आसानी से सम्पर्क कर पाते हैं क्योंकि अधिकांश ऋणी शाखा की पहुँच के क्षेत्र में स्थित होते हैं। क्रेडिट कार्ड ने हृद से ज्यादा खर्च करने (ओवर स्पेंडिंग) की समस्या को भी जन्म दिया है। लोग गैर जरूरी चीजें खरीदा करते हैं और कुछ मामलों में क्रेडिट कार्ड से खरीद एक शगल बन के हो जाता है। एक साथ बहुत से क्रेडिट कार्ड लेना भी एक ऐसी प्रवृत्ति बन रही है जिसके परिणामों के बारे में इन कार्डधारकों को अनुमान नहीं होता। इन मामलों में लोग खर्चों, भुगतान तिथियों आदि का ध्यान नहीं रख पाते जिससे आगे मुश्किलें खड़ी होती हैं। भुगतान में थोड़ी सी भी देरी होने पर कुछ कार्ड कंपनियाँ ऊंची राशि का दंड लगाती हैं तथा ऐसे उपायों से अपनी आय बढ़ाने के प्रयास में रहती हैं। यह ग्राहकों को उनका शोषण लगता है। वित्तीय साक्षरता एवं विनियामक द्वारा निगरानी इन समस्याओं को दूर करने में सहायक हो सकती है।

### क्रेडिट कार्ड संव्यवहारों को धोखाधड़ी रहित बनाने के उपाय

अगर क्रेडिट कार्ड के उपयोग के प्रति और अधिक लोगों को

आकर्षित कर इसका ग्राहक आधार मजबूत करना है तो इससे जुड़े संव्यवहारों में आम जनता का विश्वास बढ़ाना होगा। ऐसा नहीं है कि कार्ड जारीकर्ता कंपनियों ने अपने ग्राहकों द्वारा कार्ड से किए जाने वाले संव्यवहारों की सुरक्षा के लिए पहले एहतियाती उपाय नहीं किए थे। दरअसल जब कार्ड के जरिए की जाने वाली धोखाधड़ियों की रिपोर्ट आने लगी तब कार्ड कंपनियों ने महसूस किया कि मौजूदा उपाय पर्याप्त नहीं हैं तथा उन्होंने अतिरिक्त उपायों की तलाश करनी शुरू की।

क्रेडिट कार्ड के पीछे दिए गए पैनल पर कार्डधारक के हस्ताक्षर जरूरी होते हैं। भौतिक खरीद के मामलों में व्यापारी से यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाती है कि वह ग्राहक के हस्ताक्षर का मिलान करने के बाद ही कार्ड से भुगतान स्वीकार करे। पर अभ्यास से हस्ताक्षर की नकल की जा सकती है। इसलिए अब ग्राहकों को फोटो क्रेडिट कार्ड का विकल्प उपलब्ध कराया गया है। संभव है आने वाले समय में कार्ड पर इसके स्वामी की फोटो का होना अनिवार्य कर दिया जाए।

ऑनलाइन खरीद के मामलों में भुगतान हेतु तृतीयक सुरक्षा प्रदान करने के भारतीय रिज़र्व बैंक के आदेशों का कार्ड कंपनियाँ सख्ती से पालन कर रही हैं। ग्राहक को ऑनलाइन खरीद के समय वेबसाइट पर अपना ऑर्डर देने के बाद भुगतान के पृष्ठ पर कार्ड नंबर, कार्ड की वैधता तिथि एवं सीवीवी की प्रविष्टि करनी होती है। पहले इतना विवरण देने के उपरांत कार्ड से भुगतान हो जाया करता था। अब पूर्वोक्त विवरण प्रविष्टि करने के उपरांत कार्डधारक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर वन टाइम पासवर्ड का संदेश आता है। इस पासवर्ड की प्रविष्टि करने के बाद ही भुगतान को अधिकृत माना जाता है।

कई बार कार्ड जारीकर्ता कंपनियाँ कार्डधारक को फोन कर या संदेश भेज कर उनके द्वारा की गई खरीद की पुष्टि करती हैं।

### क्रेडिट कार्ड कारोबार के विकास हेतु रणनीतियाँ

क्रेडिट कार्ड कारोबार में संलग्न बैंकों ने भारतीय बाज़ार और इसमें ग्राहकों का अध्ययन करने के पश्चात विपणन हेतु खास नीतियाँ तैयार की हैं। अधिकांश बैंक अपना क्रेडिट कार्ड जारी करने हेतु यह बाध्यता नहीं रखते कि कार्ड आवेदक उनके बैंक का पहले से ग्राहक हो या उनके यहाँ खाता खोले। जैसे एसबीआई कार्ड लेने हेतु भारतीय स्टेट बैंक का खातेदार होना जरूरी नहीं है। वास्तविकता यह है बैंक अन्य बैंकों के अच्छे ग्राहकों को अपने क्रेडिट कार्ड का ग्राहक बनाने को तत्पर रहते हैं। जिन ग्राहकों की वित्तीय हैसियत, विश्वसनीयता आदि से बैंक संतुष्ट हैं उन्हें निःशुल्क कार्ड जारी करना सामान्य होता जा रहा है। अक्सर ऐसे मामलों में न तो ज्वानिंग शुल्क लिया जाता है, न ही कोई वार्षिक सदस्यता या नवीकरण शुल्क। कुछ विदेशी बैंक अपवाद हो सकते हैं पर देश के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक और निजी बैंक यदि कोई शुल्क लेते हैं तो भी तो उसकी राशि बहुत ज्यादा नहीं होती तथा कार्ड का विवेकपूर्ण उपयोग कर इस खर्च की भरपाई की जा सकती है। अधिकांश कार्ड जारीकर्ता बैंक जमा व ऋण के अपने नए ग्राहकों की पृष्ठभूमि देखकर उन्हें निःशुल्क अथवा अल्प शुल्क पर क्रेडिट कार्ड देने की पेशकश करते हैं। कार्ड पर ग्राहकों को मिलने वाली सुविधाओं की बात ऊपर की गई है। पहले से मौजूद सुविधाओं के साथ क्रेडिट कार्डों में नए फीचर जोड़ने के प्रयास भी निरंतर जारी हैं। कार्ड संबंधी सूचना प्रणाली में प्रौद्योगिकी

से जोड़कर इसे काफी समर्थ व मजबूत बनाया गया है। क्रेडिट कार्डों से संव्यवहार करने पर कार्डधारक को उसके मोबाइल फोन पर तुरंत संदेश जाता है। वे अपना क्रेडिट कार्ड बिल मुद्रित या इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्राप्त कर सकते हैं। ज्यादातर बैंकों ने अपने कार्डधारकों को अपना लेन-देन ऑनलाइन चेक करने की सुविधा दे रखी है। क्रेडिट कार्ड को लेकर कोई समस्या हो, कोई जानकारी हासिल करनी हो अथवा कार्ड गुम होने या इसका दुरुपयोग होने की सूचना दर्ज करानी हो तो कार्डधारक इस हेतु स्थापित कॉल सेंटर से संपर्क कर सकते हैं। इस प्रकार की सुविधाओं से ग्राहक क्रेडिट कार्ड लेने एवं इसका उपयोग करने के प्रति आश्वस्त हो रहे हैं।

क्रेडिट कार्ड से खरीद पर अतिरिक्त छूट, कैश बैंक के आकर्षक प्रस्ताव देकर कार्ड जारीकर्ता कंपनियाँ ग्राहकों को लुभा रही हैं। विगत दीपावली के अवसर पर ऐसे बहुत सारे प्रस्ताव देखने को मिले। क्रेडिट कार्ड के दुरुपयोग से जुड़े जोखिमों से कार्डधारक को संरक्षण प्रदान करना भी कार्ड विपणन नीति का अंग है। कार्ड गुम होने की रिपोर्ट दर्ज करने के बाद कार्ड से निकासी /खरीद का जोखिम आम तौर पर कार्ड जारीकर्ता कंपनियाँ उठाती हैं।

क्रेडिट कार्ड को स्टेटस सिंबल के रूप में भी प्रचारित किया जाता है। विशेष रूप से प्रीमियम कार्डों की पोजीशनिंग के लिए ऐसी नीति अपनाई जा रही है।

भारत में क्रेडिट कार्ड कारोबार का भविष्य निश्चित रूप से उज्ज्वल है। अर्थव्यवस्था को नकदी रहित बनाने में इसकी बड़ी भूमिका हो सकती है।

## नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (नैच) एनपीसीआई की नई भुगतान प्रणाली

### प्राक्कथन

**आ**दिकाल से सामाजिक व्यवस्था के विकास के साथ परस्पर निर्भरता तथा आपसी लेनदेन का भी सामयिक व निरंतर विकास होता रहा है। व्यक्ति ने हर काम में स्वयं को कुशल बनाने के बजाय आपसी सहयोग तथा सह-अस्तित्व के सिद्धांत को अपनाया तथा ऐसी प्रणाली विकसित करते रहने की ओर वह सतत प्रयत्नशील रहा जिससे उसका जीवन सहज बने, व्यवसाय बढ़े तथा उसकी देनदारियों व लेनदारियों का समाधान होता रहे। इसी क्रम में 'भुगतान प्रणाली' का विकास हुआ तथा काल सापेक्ष इसमें परिवर्तन होता रहा। भुगतान प्रणाली की संक्षिप्त रूपरेखा अनुबन्ध-1 में दर्शायी गयी है।

### भुगतान व भुगतान प्रणाली

अपनी देयता को स्वीकार्य मुद्रा में चुकाना भुगतान कहलाता



श्री ध्रुव मुखर्जी  
वरिष्ठ प्रबंधक  
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

है और जिस माध्यम से भुगतान किया जाता है उसे भुगतान प्रणाली कहते हैं। अतः भुगतान मूल रूप से मुद्रा का अंतरण है व भुगतान प्रणाली वह प्रक्रिया है जिसमें भुगतान से संबंधित संस्थाएं, नियम, विनियम, पद्धतियाँ, तकनीकी प्रणालियाँ व व्यक्ति मिलकर भुगतान के पूरे चक्र को सहज रूप से पूरा करने में सहायता करते हैं।

मूलतः भुगतान प्रणाली का उद्देश्य दो संबंधित पार्टियों के बीच की देनदारियों व देयताओं को पूरा किया जाना है अर्थात् 'एक हाथ दें-एक हाथ लें'।

### अर्थव्यवस्था व भुगतान प्रणाली

अर्थव्यवस्था में 'भुगतान प्रणाली' की स्थिति भौगोलिक क्षेत्र में 'मार्गों' जैसी होती है। अर्थव्यवस्था में एक ओर वस्तुओं/सेवाओं का आदान-प्रदान होता है वहीं दूसरी तरफ इनके मूल्य का आदान-प्रदान भी होता है। जहाँ वस्तुएं/सेवाएं एक स्थान से दूसरे स्थान पर 'मार्गों' द्वारा पहुँचाई जाती हैं, उनके मूल्य का भुगतान 'भुगतान प्रणाली' के माध्यम से होता है। अर्थव्यवस्था में भुगतान एवं निपटान प्रणालियाँ वित्तीय क्षेत्र की मुख्य धमनियों के रूप में कार्य करती हैं।

देश की आर्थिक सक्षमता 'भुगतान प्रणाली' के स्वरूप पर निर्भर करती है तथा 'बैंकिंग व्यवस्था' के स्वस्थ रहने एवं विकसित होने की पहचान उसकी सुदृढ़ 'भुगतान प्रणाली' से लगायी जाती है। एक मजबूत भुगतान प्रणाली वित्तीय कारोबारी ढांचे

को न केवल सुदृढ़ता प्रदान करती है वरन् उसके निर्बाध रूप से संचालन में भी सहायक होती है।

### भारतीय रिज़र्व बैंक व भुगतान प्रणाली

एक सुगठित भुगतान प्रणाली के विकास में 'केंद्रीय बैंक' की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। भारतीय रिज़र्व बैंक सुरक्षित, सक्षम, सुलभ, सुदृढ़ और प्राधिकृत भुगतान प्रणाली उपलब्ध कराने में निरंतर प्रयत्नशील है। भुगतान प्रणाली के नियामक, परिचालक पर्यवेक्षक, प्रशासक के अलावा भा.रि.बैंक इसके सुधार व नए तरीकों को शामिल करने के लिए प्रयोगकर्ता की भूमिका भी अदा कर रहा है।

### 'नैच' का आधार

भारत 3,288 मिलियन वर्ग किलोमीटर क्षेत्र में 6,50,000 से अधिक गांवों तथा 1.2 बिलियन नागरिकों के साथ फैला हुआ है। यद्यपि भुगतान प्रणाली का विकास संतोषप्रद रहा है तथापि उभरती अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में यह नगण्य है।

अतः वैश्विक मानक के समकक्ष आने हेतु भा.रि.बैंक ने 'भुगतान प्रणाली विजन दस्तावेज 2005-08' के सुझावों के अनुसार स्वयं को खुदरा भुगतान संचालन विशेषकर ईसीएस सुइट (ईसीएस/ आरईसी/एनईसीएस) से अलग करने का निर्णय लिया। सभी खुदरा भुगतान प्रणाली और राष्ट्रीय निपटान प्रणाली के परिचालन हेतु 2009 में एक नई संस्था 'भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)' की निम्न संदर्भों के साथ स्थापना की गयी:

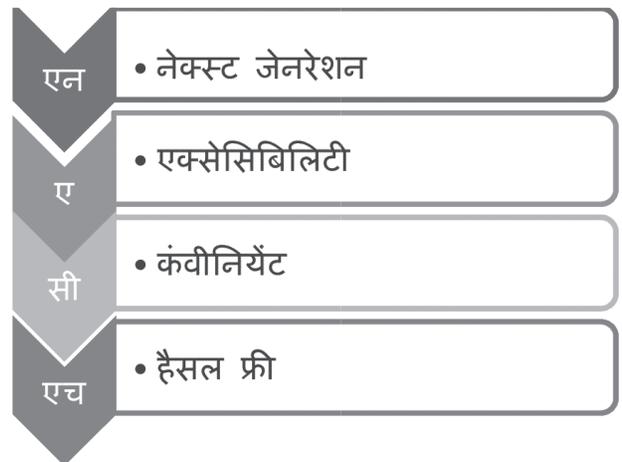
- ईसीएस सुइट की विशेषताओं व उपयोगिताओं की तरह ही एनपीसीआई को राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (नैच) को स्थापित व संचालित करने हेतु प्राधिकृत किया गया।

- भा.रि.बैंक ने एक चरणबद्ध और गैर विघटनकारी तरीके से ईसीएस सुविधा को नैच समाशोधन में विस्थापित करने का फैसला किया।

### एनपीसीआई की भूमिका

एनपीसीआई सभी खुदरा समाशोधन परिचालन (इलेक्ट्रॉनिक व पेपर आधारित) हेतु एक शीर्ष संगठन के रूप में कार्य करती है। एनपीसीआई बैंकिंग समुदाय और भुगतान प्रौद्योगिकी उद्योग के साथ मिलकर काम कर रही है और 'भुगतान डिजिटलइज़िंग' व 'इंटरऑपरेबिलिटी' में अग्रणी है। एनपीसीआई ने सीटीएस-ग्रिड आधारित संचालन, एनएसीएच में इंटरऑपरेबिलिटी, 'आईएमपीएस', 'एनएफएस', 'जनादेश प्रबंधन प्रणाली' (एमएमएस), 'विवाद प्रबंधन प्रणाली' (डीएमएस) तथा 'रूपे कार्ड योजना' का निष्पादन किया है। एनपीसीआई 'टच एंड गो कार्ड' को भी लागू करने जा रही है।

### एनएसीएच के निम्न उद्देश्य हैं:



### नैच की संकल्पना

- एक ही प्रकार के भुगतानों की बड़ी संख्या को संभालने के लिए मजबूत तकनीकी प्लैटफॉर्म प्रदान करना;

- सूचना के आदान-प्रदान की सुविधा तथा व्यापक व अनुकूलित प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) प्रदान करना;
- एक नए सिरे से समाशोधन प्रणाली (क्रेडिट व डेबिट), 'जनादेश प्रबंधन प्रणाली' तथा 'विवाद मैनेजमेंट सिस्टम' को परिभाषित करना।

### एनएसीएच उत्पाद

#### • एनएसीएच डेबिट

इसमें कॉरपोरेट सेवा प्रदाताओं द्वारा बड़ी संख्या में खातेदारों के खातों को उनके टेलीफोन, बिजली, पानी के बिल, टैक्स-संग्रहण, ऋण-किस्तों के भुगतान, म्यूच्युअल फंडों में निवेश, इंश्योरेंस प्रीमियम आदि के भुगतान हेतु डेबिट किया जाता है।

#### • एनएसीएच क्रेडिट

इसका प्रयोग कॉरपोरेट सेवा प्रदाताओं द्वारा उनके बैंक खातों में सिंगल डेबिट के माध्यम से एक बड़ी संख्या में लाभार्थियों के खातों में लाभांश, ब्याज, वेतन, पेंशन आदि के भुगतान के लिए किया जाता है। यह प्रक्रिया आईएफएससी / एमआईसीआर-कोड / आईआईइन पर आधारित होती है।

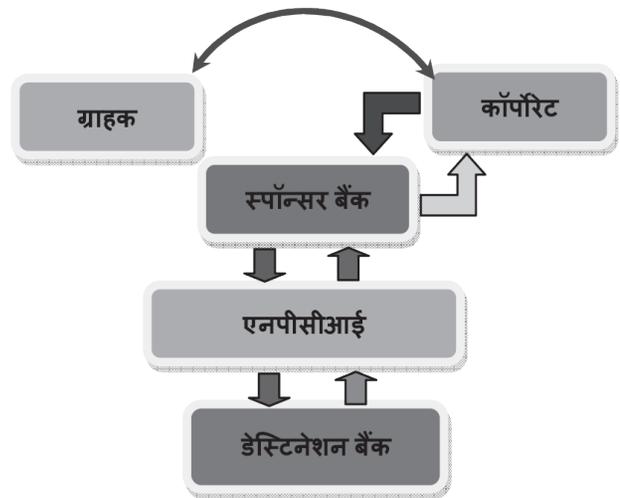
#### • नैच एपीबी (आधार पेमेंट ब्रिज)

'आधार कार्ड भुगतान सेतु' यूआईडीएआई द्वारा जारी आधार-संख्या पर आधारित भुगतान सेवा है। एपीबी का प्रयोग सरकार/सरकारी एजेंसियों द्वारा उपलब्ध कराए गए लाभों जैसे मनरेगा भुगतान, सामाजिक सुरक्षा पेंशन और वृद्धावस्था पेंशन जैसे भुगतानों के लिए किया जाता है।

#### • नैच ईबीटी

यह एक ही सिंगल फाइल में 'आधार संख्या' और 'खाता संख्या' दोनों पर आधारित भुगतान सेवा है। ईबीटी का उपयोग सरकार/सरकारी एजेंसियों द्वारा उपलब्ध कराए गए संवितरण लाभ जैसे सामाजिक सुरक्षा पेंशन और वृद्धावस्था पेंशन आदि के भुगतान हेतु किया जाता है।

### नैच: कार्यप्रवाह



### प्रयुक्त शब्द

#### उपयोगकर्ता

वे कॉरपोरेट सेवा-प्रदाता (कंपनी / निगम / सरकारी विभाग / अन्य संस्था) जो 'नैच समाशोधन सेवाओं' का उपयोग थोक भुगतान या थोक संग्रहण के लिए करते हैं।

#### स्पॉन्सर बैंक

वे बैंक जो कॉरपोरेट सेवा प्रदाताओं के खातों को संभालते हैं तथा उनकी ओर से समाशोधन का कार्य करते हैं। ये बैंक उपयोगकर्ता के एजेंट के रूप में कार्य करते हैं तथा एनपीसीआई क्लियरिंग हाउस के वेब सर्वर पर नैच डेटा अपलोड करते हैं।

### गंतव्य (डेस्टिनेशन) बैंक

वे बैंक जहाँ गंतव्य खातेदार / लाभार्थी अपना खाता रखते हैं।

### एनपीसीआई क्लियरिंग हाउस

यह प्रायोजक बैंक से प्राप्त या गंतव्य बैंक को भेजे गए 'नैच डेटा' को प्रोसेस करता है तथा निपटान के लिए प्रासंगिक समाशोधन रिपोर्ट तैयार करता है।

### निपटान एजेंट (भा.रि.बैंक)

एनपीसीआई के माध्यम से नैच समाशोधन के लिए बैंकों के खातों का निपटान भा.रि.बैंक द्वारा किया जाता है।

### गंतव्य खातेदार / लाभार्थी

वे लाभार्थी/खातेदार जो अपना खाता गंतव्य बैंक/शाखा में रखते हैं तथा उन खातों में नैच संबंधित क्रेडिट या डेबिट का लेनदेन होता है।

### यूनिक जनादेश संदर्भ संख्या (UMRN)

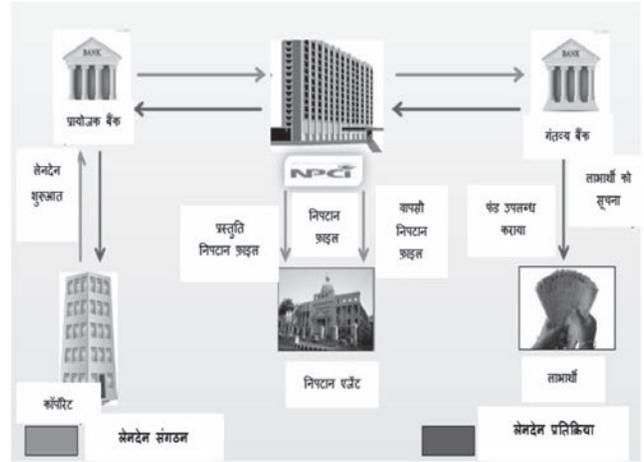
यह एनपीसीआई द्वारा प्रत्येक जनादेश के लिए उत्पन्न एक यूनिक संख्या है जिसका उपयोग उस विशेष जनादेश के लिए भविष्य में सभी संदर्भों के लिए किया जाता है।

### उपयोगकर्ता संख्या (उपयोगिता कोड)

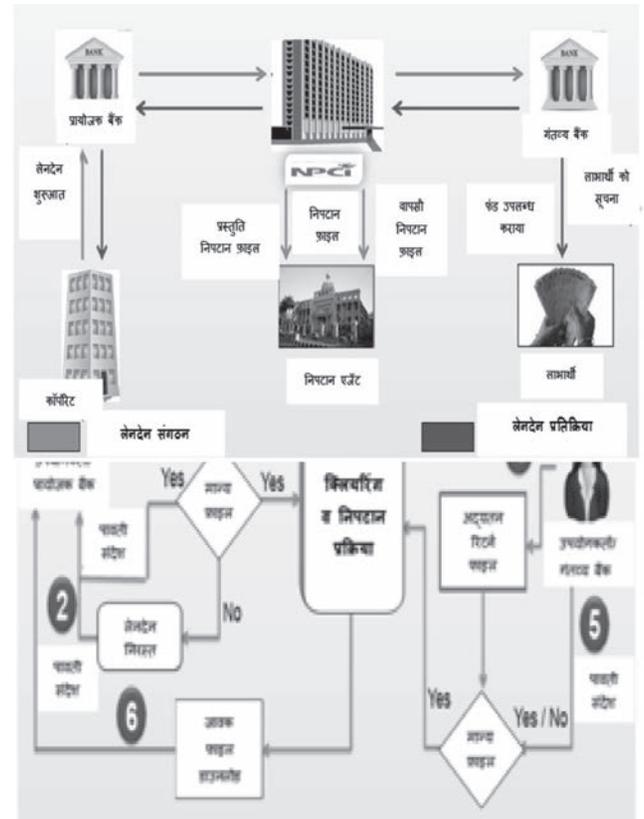
कॉरपोरेट सेवा प्रदाताओं के लिए एनपीसीआई द्वारा यह प्रदत्त कोड है। नैच समाशोधन में भाग लेने के लिए इस कोड का होना जरूरी है।

नैच प्रक्रिया के फ्लोचार्ट का विवरण तथा कार्य-पद्धति को क्रमशः चित्र-1 व चित्र-2 में दर्शाया गया है:

चित्र-1



चित्र-2



### नैच प्रणाली : संभावित लाभ

नैच प्रणाली के कार्यान्वयन से निम्नलिखित लाभ होने की संभावनाएं हैं:

- कॉरपोरेट सेवा प्रदाताओं के लेनदेन के लिए हाईवैल्यू सेवाप्रदान करना जिससे उन्हें फंड के त्वरित संग्रहण तथा लाभांश, ब्याज, वेतन, ऋण –क्रिस्तों आदि के भुगतान हेतु फंड के हस्तांतरण में सुविधा हो;
- डेबिट जनादेश का मानकीकरण और डिजिटलीकरण जिससे भुगतान के संग्रहण/भुगतान-चक्र के समय प्रयास और लागत में कमी हो सके;
- पूर्णरूप से सहज तथा इलेक्ट्रॉनिक मोड में स्वचालित प्रक्रिया-प्रवाह जिससे डेटा से छेड़छाड़/हानि में कमी लायी जा सके;
- केंद्रीकृत मैडेट प्रोसेसिंग प्रणाली के कारण ईसीएस केंद्रों से परे भी कॉरपोरेट्स की पहुंच में वृद्धि हो सके;
- ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए फाइलों के अपलोड/डाउनलोड हेतु एक सुरक्षित वेब तक पहुँचने की सुविधा उपलब्ध कराना;
- एकल संदर्भ बिंदु के रूप में जनादेश प्रबंधन प्रणाली के अंतर्गत यूनिक जनादेश संदर्भ संख्या (यूएमआरएन) को प्रारम्भ करना;
- अभिलेखीय सुविधा के माध्यम से सदैव डेटा की उपलब्धता सुनिश्चित करना।

### भारत में उभरते भुगतान क्रांति का परिदृश्य

गोल्डमैन सैक्स की शोध रिपोर्ट के अनुसार, वित्तीय दुनिया में

तीन उभरती प्रवृत्तियों में से एक **भुगतान क्रांति** है। भुगतान के बदलते स्वरूप के मुख्य ड्राइवर → प्रौद्योगिकी, नियम, जनसांख्यिकी पैटर्न और अंतरराष्ट्रीय कारक हैं।

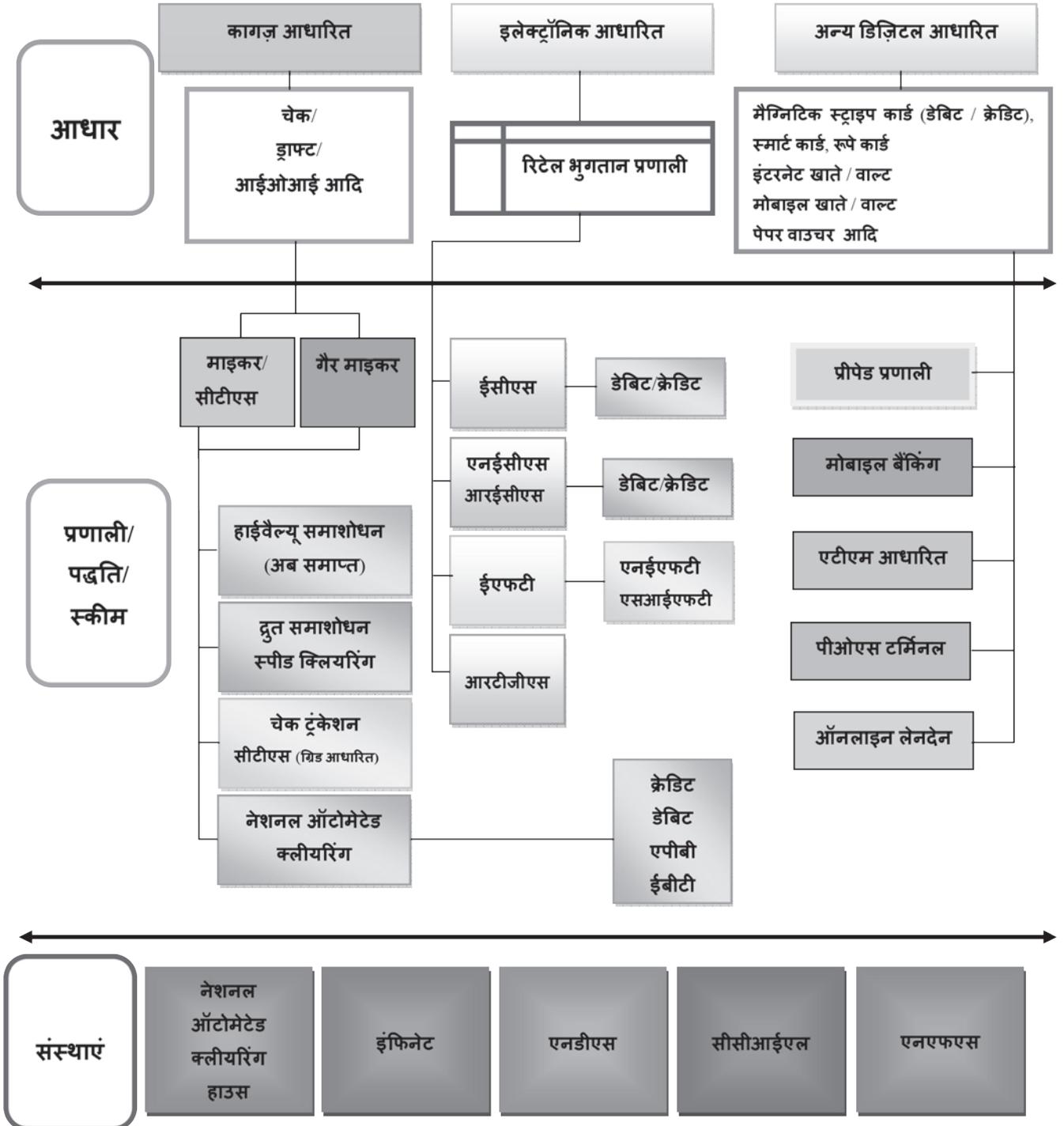
नेटवर्क प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में नवोन्मेष, क्रिप्टोग्राफी और दूरसंचार प्रौद्योगिकी, उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित नियम, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवाद विरोधी फंडिंग, लेनदेन की फीस और इंटरचेंज फीस संबंधी दिशानिर्देश, वित्तीय समावेशन की पहल, बी2सी, सी2सी, बी2बी प्रकार के भुगतान, क्रिप्टोमुद्राएं तथा टेक-सैवी-जेन नेक्स्ट आदि सभी इस क्रांति में सहयोगी हैं। एनपीसीआई सभी वर्गों तक भुगतान इकोसिस्टम/घरेलू नेटवर्क प्रदान करने के साथ ही कोर सेवा के रूप में 'इंटर-ऑपरेबिलिटी' मुहैया करवा रहा है। अगले 3-5 वर्षों में खुदरा भुगतान के अनिवार्य रूप से 'मोबाइल भुगतान' के माध्यम से संचालित होने की संभावना है। 'मोबाइल बैंकिंग' 1 बिलियन मोबाइल कनेक्शनों के माध्यम से 'वित्तीय समावेशन' ड्राइव को सपोर्ट करने की स्थिति में पहुँच रहा है।

### निष्कर्ष

भारत में भुगतान प्रणाली परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। एनपीसीआई, भा.रि.बैंक, सरकार, बैंक, भुगतान प्रणाली प्रतिभागी व उत्प्रेरकों के संयुक्त प्रयासों से यह विश्वास किया जा सकता है कि भुगतान प्रणाली का विकास संभव है तथा 'भुगतान क्रांति' का लाभ आम आदमी को भी प्राप्त होगा जिससे 'मेक-इन-इंडिया' व 'मेड-फॉर-इंडिया' का सपना साकार हो पाएगा।

अनुबन्ध-1

## भुगतान प्रणाली



## भारत में बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (IDRBT) की भूमिका और उसके कार्य

**आ**ज का युग वैज्ञानिक तथा प्रौद्योगिकी का युग है। आज भारत अपने 65 प्रतिशत नवयुवकों की आबादी वाला दुनिया का सबसे युवा देश बनकर उभर रहा है। ये युवा आज न केवल किसी देश के संस्कार एवं परंपराएँ बदल रहे हैं बल्कि अपनी सोच और समझ से अपने आस-पास के वातावरण के साथ ही साथ पूरा देश बदल रहे हैं। प्रौद्योगिकी को अंगीकृत करना मानव सभ्यता द्वारा विश्व के इतिहास की एक अभूतपूर्व घटना है। कंप्यूटर तथा मोबाइल का आविष्कार प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में मानव सभ्यता और संस्कृति की एक युगांतकारी घटना है। कंप्यूटर तथा मोबाइल के उपयोग ने पूरी दुनिया की तस्वीर बदल कर रख दी है। आज प्रौद्योगिकी के दो महत्वपूर्ण घटकों या इसे यूँ कहा जाए कि संचार के दो महत्वपूर्ण घटकों, **कंप्यूटर तथा मोबाइल** ने भारत के साथ-साथ पूरे विश्व की अर्थव्यवस्था को अभूतपूर्व रूप से प्रभावित

किया है। भारत के बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र में आमूलचूल परिवर्तन कर इसे आसान बनाने का कार्य इन्हीं दो साधनों ने कर दिखाया है। आज प्रौद्योगिकी ने न केवल बैंकिंग को सुगम बनाया है बल्कि बैंकिंग लेन-देन के साधनों को सर्वसुलभ भी बनाया है।

बैंकिंग तथा वित्तीय संस्थाओं में प्रौद्योगिकी का प्रयोग भारतीय इतिहास का एक क्रांतिकारी कदम है। इसने न केवल आम लोगों को बैंकिंग लेन-देन के आसान तरीकों से परिचित कराया बल्कि बैंकों के काम को भी आसान तथा सुगम किया है। इसी के साथ ही प्रौद्योगिकी में आ रही नित नई संकल्पनाओं ने इसे काफी चुनौतीपूर्ण भी बना दिया है। आज तकनीक के साधनों हेतु अनुसंधान और विकास में काफी काम किया जा रहा है। बैंकिंग प्रौद्योगिकी में अनुसंधान और विकास के लिए देश-विदेश में कुछ संस्थाएँ कार्य कर रही हैं जिनमें सबसे महत्वपूर्ण नाम बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (Institute for Development and Research in Banking Technology) का है। देश में बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकसित करने के लिए यह एक शीर्ष संस्था है। आइए इसके बारे में थोड़ा और विस्तार से बात करते हैं।

### बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान का इतिहास

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'भुगतान प्रणाली में प्रौद्योगिकी उन्नयन' (Technology Upgradation in Payment System) पर एक समिति की स्थापना की थी। इस समिति के अध्यक्ष भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्कालीन कार्यपालक निदेशक



**राजेश कुमार**

सहायक प्रबंधक, राजभाषा विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

श्री डब्ल्यू. एस. सराफ़ थे। समिति द्वारा प्रौद्योगिकी उन्नयन के सुझावों की परिणति के रूप में इस संस्थान की स्थापना हुई। बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान की स्थापना सन 1996 में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी थी। भारतीय रिज़र्व बैंक ने इसकी स्थापना बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र में संचार प्रौद्योगिकी के परिचालनगत सेवा सहयोग मुहैया करने के उद्देश्य के लिए की थी। यह संस्थान हैदराबाद में स्थित है। भारतीय बैंक संघ के अंतर्गत आने वाले सभी बैंक इसके सदस्य हैं। इसने National Finance Switch की स्थापना 2004 में की जो 2009 में भारतीय भुगतान प्रणाली निगम (National Payment Corporation of India) को हस्तांतरित किए जाने तक सभी प्रकार के भुगतान authentication से संबंधित कार्य कर रहा था।

### अनुसंधान से संबंधित क्षेत्र

जैसा कि ऊपर कहा जा चुका है कि इस संस्थान का मुख्य उद्देश्य बैंकिंग प्रौद्योगिकी में सुधार के लिए अनुसंधान और विकास का कार्य करना है। इस उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए संस्थान भविष्य में बैंकिंग प्रौद्योगिकी में आने वाली विभिन्न चुनौतियों से मुकाबले हेतु पूरे बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र को तैयार करता है तथा इस हेतु बैंकिंग के विभिन्न प्रौद्योगिकी पर अनुसंधान का कार्य भी जारी रखता है। संस्थान द्वारा अनुसंधान के क्षेत्र में प्रमुख फोकस निम्न विषयों पर है -

1. वित्तीय नेटवर्क और एप्लीकेशन (Financial Network and Application)
2. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और निपटान प्रणाली (Electronic Payments and Settlement Systems)
3. वित्तीय क्षेत्र के लिए सुरक्षा प्रौद्योगिकी (Security Technologies for the Financial Sector)

4. वित्तीय सूचना प्रणाली और विश्लेषण (Financial Information Systems and Analytics)

### अनुसंधान केंद्र

बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान ने अनुसंधान और विकास को प्रोत्साहित करने के लिए बहुत ही आधुनिक अनुसंधान केंद्र की स्थापना की है जिसका उद्देश्य प्रौद्योगिकी में दिन प्रतिदिन आ रही नई-नई संकल्पनाओं को आत्मसात कर अपने को अद्यतन रखना है। इसके लिए संस्थान ने बैंकिंग के निम्नलिखित विषयों पर अनुसंधान केंद्रों की स्थापना की है -

1. मोबाइल बैंकिंग,
2. भुगतान प्रणाली,
3. क्लाउड कंप्यूटिंग,
4. साइबर सुरक्षा,
5. विश्लेषणात्मक सर्वोच्चता (Excellence in Analytics), और
6. सस्ती/ वहनीय प्रौद्योगिकी (Affordable Technologies)।

### शैक्षणिक संस्थान के रूप में इसकी भूमिका और कार्य

बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान भारत का एकमात्र ऐसा संस्थान है जो विशेष रूप से बैंकिंग प्रौद्योगिकी पर फोकस करता है और जो भारतीय बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र में बैंकिंग प्रौद्योगिकी पर अनुसंधान और विकास का कार्य कर रहा है। यह बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र में बैंकिंग प्रौद्योगिकी में आने वाली विभिन्न चुनौतियों पर अपने पाठ्यक्रम मुहैया करता है। संस्थान द्वारा वर्तमान में जो शैक्षणिक कार्यक्रम उपलब्ध

कराए जाते हैं, वे हैं –

1. आईडीआरबीटी पोस्ट डाक्टरल फ़ेलोशिप (IPDF),
2. कंप्यूटर साइंस और सूचना प्रौद्योगिकी में पीएच. डी कार्यक्रम,
3. आईडीआरबीटी रिसर्च प्रोजेक्ट स्कीम (IRPS),
4. सूचना प्रौद्योगिकी में एम. टेक, और
5. आईडीआरबीटी प्रोजेक्ट ट्रेनी स्कीम (IPTs)।

### परामर्शदाता (Consulting) के रूप में इसकी भूमिका और कार्य

बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान भारत में बैंकिंग तथा वित्तीय संस्थाओं को बैंकिंग प्रौद्योगिकी और उससे संबंधित विषयों पर परामर्श भी मुहैया कराता है। संस्थान जिन विषयों पर बैंकिंग तथा वित्तीय संस्थाओं को परामर्श मुहैया कराता है, वे हैं – सुरक्षा प्रौद्योगिकी, आईटी रणनीति, प्रौद्योगिकी योजना, नेटवर्किंग, इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट सिस्टम, सूचना प्रणालीगत लेखा परीक्षा, आईटी संरचना लेखा परीक्षा, सूचना सुरक्षा नीति, डेटा वेयरहाउसिंग, डेटा माइनिंग, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक संबंध प्रबंधन तथा कोर बैंकिंग।

### प्रकाशन तथा सेमिनार

संस्थान द्वारा बैंकिंग में प्रयोग हो रही प्रौद्योगिकी पर अनुसंधान से संबंधित विषयों को राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय जर्नलों में प्रकाशित किया जाता है। संस्थान के संकाय सदस्यों को बैंकिंग के क्षेत्र में उपयोग हो रही प्रौद्योगिकी पर लेख/विचार के लिए विभिन्न राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय मंचों पर आमंत्रित किया जाता है। संस्थान बैंकिंग प्रौद्योगिकी में अंतरराष्ट्रीय सेमिनार का

आयोजन भी कराता है ताकि लगातार बदल रही प्रौद्योगिकी के संबंध में विचारों, अनुभवों तथा अनुसंधानों का आदान प्रदान किया जा सके और उसका उपयोग विश्व में बैंकिंग के विकास के लिए किया जा सके। इस सेमिनार के माध्यम से संस्थान सूचना प्रौद्योगिकी में अग्रणी बैंकों, संकाय सदस्यों, विद्वानों तथा छात्रों को एक मंच उपलब्ध कराता है ताकि वे भारत में बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र के विकास के लिए प्रबुद्ध अनुसंधानकर्ताओं के साथ मिलकर सम्मिलित रूप से अनुसंधान और विकास का कार्य कर सकें। विगत दो सालों में संस्थान ने इस तरह के दो सेमिनारों का आयोजन किया है। अगला सेमिनार जनवरी 2017 में प्रस्तावित है।

### अन्य संस्थाओं से सहयोग (Memorandum of Understanding)

यह संस्थान धीरे-धीरे प्रौद्योगिकी ज्ञान में विश्व की सर्वश्रेष्ठ संस्थाओं से अपने ज्ञान को साझा कर अपने कार्यक्षेत्र को बढ़ा रहा है ताकि भारतीय बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र को इसका लाभ मिल सके। संस्थान ने अभी तक निम्न विश्व स्तरीय संस्थानों से सहयोग हेतु सहमति ज्ञापन (Memorandum of Understanding) पर हस्ताक्षर किए हैं –

1. एनआईटी, तिरुच्ची (NIT, Trichy),
2. एनआईटी, वारंगल (NIT, Warangal),
3. एनपीसीआई (NPCI),
4. क्लाउड सेक्यूरिटी अलायंस (Cloud Security Alliance),
5. यूनिवर्सिटी ऐट बुफैलो (University at Buffalo, New York, U.S.A.),

6. सी-डैक (C-DAC),
7. इसाका (ISACA – Information System Audit and Control Association), और
8. आईआईटी, कानपुर।

### आईडीआरबीटी बैंकिंग टेक्नॉलॉजी पुरस्कार

बैंकों के बीच बैंकिंग प्रौद्योगिकी में स्पर्धा बढ़ाने तथा बैंकों द्वारा बैंकिंग से संबंधित प्रौद्योगिकी को शीघ्रता से अपनाने के संबंध में बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान द्वारा सन 2001 से आईडीआरबीटी बैंकिंग टेक्नॉलॉजी पुरस्कार आरंभ किया गया। पुरस्कार बैंकों में प्रौद्योगिकी के उपयोग और उसके प्रयोग के एक संकेतक के रूप में कार्य करता है तथा इस पुरस्कार के जरिए बैंक को तकनीकी मदद से ग्राहक सेवा में सुधार, ग्राहकों की सुविधा तथा बैंक की कार्य क्षमता में वृद्धि करने के प्रयास को पहचान दिलायी जाती है। पुरस्कार के निर्धारण के लिए एक समिति कार्य करती है जिसमें चार से पाँच सदस्य होते हैं। ये सदस्य बैंकिंग क्षेत्र के गणमान्य व्यक्ति तथा प्रौद्योगिकी के जानकार होते हैं।

### आईडीआरबीटी बैंकिंग एप्लीकेशन कांटेस्ट

आज मोबाइल की बढ़ती हुई लोकप्रियता किसी से भी छिपी नहीं है। बाजार में नित नए स्मार्ट फोन लांच किए जा रहे हैं।

इन मोबाइलों में विभिन्न प्रकार के ऐप का इस्तेमाल विभिन्न कार्यों हेतु बहुत ही सुगमता से किया जा रहा है। आज ऐप मोबाइल तकनीक का अभिन्न हिस्सा है। बैंकिंग में मोबाइल के प्रयोग ने बैंकिंग से संबंधित ऐप को बहुत ही महत्वपूर्ण माना है। ऐप के विकास तथा इनमें नवोन्मेष को बढ़ावा देने के लिए आईडीआरबीटी बैंकिंग एप्लीकेशन कांटेस्ट की शुरुआत इस वर्ष से की गयी है। इससे भविष्य में ऐप से संबंधित नई-नई तकनीकों को बढ़ावा देने में मदद मिलेगी। इसके माध्यम से अगली पीढ़ी के नौजवानों को प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अपना हुनर दिखाने का मौका मिलेगा और भारतीय बैंकिंग तथा वित्तीय जगत को देश के अच्छे तकनीकी हुनर के नवोन्मेषी विचारों का लाभ मिलेगा।

उपर्युक्त के परिप्रेक्ष्य में यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान भारत के बैंकिंग तथा वित्तीय क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल में एक पथ प्रदर्शक के साथ-साथ एक सहयोगी के रूप में काम कर रहा है। यह अपने प्रकार का एक अनूठा संस्थान है जो वर्तमान में बैंकिंग में उपयोग हो रही तथा भविष्य में आने वाली विभिन्न प्रौद्योगिकी के विकास और उसके प्रयोग की दिशा तय करता है।

साभार एवं स्रोत – [www.idrbt.ac.in](http://www.idrbt.ac.in) एवं  
<https://en.wikipedia.org/wiki>

## मोबाइल वॉलेट - भारत में मोबाइल वॉलेट का विकास

एक बार एक कंप्यूटर वैज्ञानिक, एलन के ने कहा था – हर वह चीज़ प्रौद्योगिकी है जो आपके पैदा होने के समय नहीं थी। हम एक अनमोल दुनिया में पैदा हुए थे और वह अनमोल संग्रहीत करने के लिए कुछ आवश्यक था। पर्स और लाकर्स भंडारों के रूप में कार्य करने के लिए इस्तेमाल किये जाते थे। इनमें से पर्स जेब में अपनी नकदी, चाबी, दस्तावेज, फोटोग्राफ आदि रखने के लिए इस्तेमाल किया जाता था, और फिर प्रौद्योगिकी ने हमें कुछ नया दिया।

2. मोबाइल वॉलेट का शाब्दिक अर्थ है भौतिक भंडारों का सुगम परिवहन। व्यावहारिकता में, हालांकि, मोबाइल वॉलेट एक डिजिटल उत्पाद है जिसका उपयोग कीमती सामान को स्टोर करने के लिए किया जा सकता है। यदि व्यापक रूप से देखा जाए तो मोबाइल वॉलेट हमें दस्तावेजों और पासवर्ड को सुरक्षित रखने की सुविधा भी प्रदान करता है। वर्तमान समय में मोबाइल वॉलेट के लिए और अधिक प्रासंगिक संदर्भ मोबाइल भुगतान वॉलेट के लिए किया गया है यानि कि एक ऐसा वॉलेट

जो इंटरनेट के माध्यम से भुगतान की सुविधा प्रदान करता है। मोबाइल वॉलेट एक अभिनव और क्रांतिकारी ई-वाणिज्य समाधान साबित हुआ है।

3. मोबाइल वॉलेट एक आभासी प्री-पेड उपकरण है जो भुगतान के लिए मध्यस्थ के रूप में कार्य करता है। आमतौर पर, उपयोगकर्ता एक सेवा प्रदाता में साइन करता है, रकम को इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट में अपने बैंक खाते से स्थानान्तरण करता है और फिर बैंक खाते के बजाय वॉलेट उपयोग करता है। नकारात्मक पक्ष यह है कि वॉलेट में पड़ी शेष राशि पर कोई ब्याज अर्जित नहीं होता है। लेकिन लाभ अद्वितीय हैं। एक मोबाइल वॉलेट हर अवसर पर भुगतान करने के लिए एक उपयोगकर्ता को सक्षम करता है, और भुगतान को बेहद आसान बना देता है। इसका उपयोग तत्काल भुगतान की सुविधा की आसानी भी प्रदान करता है। एक विक्रेता को सही राशि का भुगतान कर सकते हैं। मोबाइल वॉलेट भुगतान मोड, उदाहरण के लिए, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग को संरेखित करता है। मोबाइल वॉलेट द्वारा यात्रा और मूवी टिकट, रिक्शा वाला और स्थानीय फल विक्रेताओं एवं भोजन आदि बुक करने वालों ने भी भुगतान स्वीकार करना शुरू कर दिया है। पीओएस पर मोबाइल वॉलेट द्वारा भुगतान, अभी भी एक चुनौती बनी हुई है। मोबाइल वॉलेट द्वारा पीओएस भुगतान करने के लिए निकट क्षेत्र कनेक्टिविटी (एनएफसी) का उपयोग आवश्यक है। यद्यपि मोबाइल वॉलेट द्वारा भारत में पीओएस भुगतान में अभी समय लग सकता है परंतु इसके लिए इंटरनेट कनेक्शन की आवश्यकता नहीं है मोबाइल वॉलेट द्वारा भुगतान मोबाइल नेटवर्क, एसएमएस या मोबाइल अनुप्रयोगों के माध्यम से किया जा सकता है।



**वर्तुल अग्रवाल**

प्रबंधक, विदेशी मुद्रा विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

4. वर्तमान परिदृश्य में, मोबाइल वॉलेट द्वारा भुगतान के लिए कोई लेनदेन शुल्क नहीं है। वास्तव में, भारत जैसे देश की उभरती अर्थव्यवस्थाओं में, उपयोगकर्ताओं का ऑनलाइन भुगतान के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा त्वरित छूट, नकदी वापसी, डिस्काउंट कूपन आदि प्रोत्साहन के रूप में प्रदान किये जाते हैं। इसके परिणामस्वरूप अर्थव्यवस्था में सकारात्मक प्रभाव पड़ता है। डिजिटल वाणिज्य और बैंकिंग के विकास के माध्यम से कारोबार को भी बढ़ावा मिलता है, इससे लेनदेन की लागत कम होती है और सबसे अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि नकदी विहीन अर्थव्यवस्था की दिशा में यह एक कदम है।

5. भारत जैसी विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में, मोबाइल वॉलेट अभी प्रारम्भिक स्थिति में है। 2013 में भारत में किए गए कुल लेनदेन में से केवल 2 प्रतिशत लेन-देन मोबाइल वॉलेट या प्री-पेड कार्ड के माध्यम से किए गए थे। मोबाइल पर्स जगत में कुछ प्रमुख खिलाड़ियों में पेटीएम, मोबिक्विक आक्सीजन और सिट्रस हैं। प्रारंभ में उन्होंने फोन रिचार्ज और डीटीएच रिचार्ज सुविधा देना शुरू किया और धीरे-धीरे बिल भुगतान भी बढ़ा दिया। अब इन कंपनियों ने ई-कॉमर्स, कूपन, और धन हस्तांतरण को भी शामिल किया है। पिछले एक साल में लेन देन में 110 फीसदी की वृद्धि हुई है। इन कंपनियों के उपयोगकर्ता आधार में भी इस अवधि में 250-300 की वृद्धि हुई है। प्रारंभ में तकनीक की समझ रखने वाले युवा लोग इन सुविधाओं का उपयोग करते थे, लेकिन इसके लाभों को देखते हुए अधिक से अधिक लोग इस पर भरोसा करने लगे हैं और उन्होंने इन सुविधाओं की सदस्यता लेने शुरू कर दिया है। नतीजतन अब बैंकों द्वारा भी मोबाइल वॉलेट की सुविधा देना शुरू कर दिया गया है।

6. भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 कानून भारत में मोबाइल वॉलेट जगत को नियंत्रित करता है। अधिनियम के पालन को सुनिश्चित करने लिए भारतीय रिज़र्व

बैंक इस बाजार को दिशा निर्देश द्वारा नियंत्रित करता है। वर्तमान अनुदेशों के अनुसार, एक महीने में मोबाइल वॉलेट के माध्यम से ₹ 10,000 तक का भुगतान किया जा सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक भुगतान और निपटान प्रणाली के विकास को उपयोगकर्ताओं के लिए सुविधाजनक बनाने लिए विवेकपूर्ण तरीके सुनिश्चित करता है।

7. प्रभावी विनियमन और उपयोगकर्ताओं के स्पष्ट उत्साह के ऐसे माहौल में इन उत्पादों की मांग धीरे-धीरे बढ़ रही है। हालांकि, मोबाइल वॉलेट के विकास में अभी भी अनेक चुनौतियां मौजूद हैं। मोबाइल वॉलेट के विकास लिए दो मूलभूत आवश्यकताएं हैं, पहली बैंकिंग सुविधा, और दूसरा मोबाइल इंटरनेट। बैंकिंग नेटवर्क से जुड़े सभी लोग भी अपने खातों का परिचालन नहीं करते हैं। दूसरी ओर, हालांकि भारत में मोबाइल फोन उपभोक्ताओं की संख्या इस साल 1 अरब को पार कर गयी है और मोबाइल इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या लगभग 450 मिलियन तक पहुँच गयी है यानि देश की लगभग 35 प्रतिशत जनसंख्या इंटरनेट का उपयोग करती है। इसमें कोई शक नहीं है कि मोबाइल और इंटरनेट का उपयोग मोबाइल वॉलेट के विकास के लिए महत्वपूर्ण है। इसके अलावा, ग्रामीण और अर्ध शिक्षित जनसंख्या द्वारा प्रौद्योगिकी में रुचि नहीं लेना भी एक चुनौती है। मोबाइल वॉलेट के उपयोग को विश्वसनीय, सुरक्षित और सुविधाजनक करना समय की मांग है।

8. वर्तमान समय में, भारत में कुल डिजिटल भुगतान में मोबाइल वॉलेट का योगदान बहुत कम है। हालांकि डिजिटल भुगतान का योगदान 2020 तक 30 प्रतिशत तक पहुँचने की संभावना है। मोबाइल वॉलेट द्वारा भुगतान 2011 के 86 लाख डॉलर से बढ़कर 2016 में 1.15 अरब डॉलर रहने का अनुमान है। नवीनतम प्रौद्योगिकी और नवाचार पर जोर देने के लिए भारत सरकार द्वारा कुछ कदम उठाये गए हैं। जैसे डिजिटल इंडिया, स्टार्टअप इंडिया और स्टैंडअप इंडिया। ऐसी आशा की जा सकती है कि भारत सरकार द्वारा उठाए गए इन कदमों से

इस आंकड़ों में सुधार इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम उच्च मूल्य के नोटों का विमुद्रीकरण है। 8 नवंबर 2016 को सरकार ने घोषणा की है कि मौजूदा 500 रुपये और 1,000 रुपये के नोट अब कानूनी निविदा नहीं होंगे। लोगों को 30 दिसम्बर 2016 तक उनके बैंक खातों में नकदी जमा करने के लिए समय दिया गया है। इस कदम के पीछे जहाँ एक तरफ बैंकिंग प्रणाली से बाहर पड़ी बेहिसाब नकदी को बैंकिंग प्रणाली में लाना है, वहीं दूसरी तरफ नकदीविहीन अर्थव्यवस्था की ओर कदम बढ़ाना भी है। निश्चित रूप से इस कदम से नकद लेन-देन हतोत्साहित होगा, और मोबाइल वॉलेट के उपयोग को बढ़ावा मिलेगा।

9. इस संदर्भ में, भारत में बैंकिंग क्षेत्र में हाल ही में हुए विकास पर दृष्टि डालनी होगी और वह है भारत में भुगतान बैंक की शुरुआत। भुगतान बैंकों की स्थापना से प्रवासी श्रमिकों, कम आय वाले परिवारों, छोटे व्यापारियों और अन्य असंगठित क्षेत्र की संस्थाओं और उपयोगकर्ताओं के लिए छोटी बचत खातों और प्रेषण सेवाएं प्रदान करके पूर्ण वित्तीय समावेशन के लक्ष्य की प्राप्ति हो सकेगी। “व्यवसाय संवाददाता” (जैसे एक स्थानीय फुटकर व्यापारी) नकदी स्वीकार कर ग्राहक (उपयोगकर्ता) के डिजिटल खाते में जमा कर और फिर अपने माल के लिए नकद विहीन भुगतान स्वीकार कर सकते हैं। भुगतान बैंक किसी को ऋण नहीं दे सकते हैं और न ही क्रेडिट कार्ड जारी कर सकते हैं, लेकिन वे एटीएम और डेबिट कार्ड जारी कर सकते हैं। भुगतान बैंक मोबाइल वॉलेट के लिए सीधी प्रतिस्पर्धा के रूप में कार्य करेगा। फर्क कहे या लाभ कि जहाँ एक तरफ मोबाइल वॉलेट पर भुगतान की सीमा 20,000 रुपये है, वहीं भुगतान बैंक 1 लाख रुपये तक जमा स्वीकार कर सकता है। इसका एक प्रमुख कारण यह है भुगतान बैंकों को एक मजबूत केवाईसी प्रणाली का अनुपालन होगा। दूसरा अंतर यह है कि भुगतान बैंक जमा पर ब्याज प्रदान करेंगे, जबकि मोबाइल वॉलेट में वर्तमान में ऐसा संभव नहीं है। इसका कारण मोबाइल वॉलेट में जमा राशि का बैंक

आय उत्पन्न करने के लिए कोई उपयोग नहीं कर सकते हैं। यह तो भविष्य में ही स्पष्ट होगा कि क्या भुगतान बैंक और मोबाइल वॉलेट आपस में प्रतिस्पर्धा करते हुए एक दूसरे के लिए हानिकारक होंगे अथवा एक दूसरे के पूरक के रूप में कार्य करेंगे। आवश्यकता होने पर दोनों संस्थाओं को विनियमित भी किया जाना चाहिए।

10. मोबाइल वॉलेट को अपनाने के लाभ अधिक हैं। हालांकि मोबाइल वॉलेट द्वारा भुगतान की स्वीकार्यता और सुरक्षा पर और अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। मोबाइल वॉलेट भौतिक वॉलेट का स्थानापन्न बने इसके लिए कुछ और सुविधाएं जैसे अंतर-वॉलेट स्थानांतरण आदि उपलब्ध करानी होंगी।

11. एक मोबाइल वॉलेट का महत्त्व केवल भुगतान तक ही सीमित नहीं है। आज के मोबाइल सक्षम जगत में मूल्य वर्धित सेवाओं के विस्तार की भी आवश्यकता है। इस अत्यधिक प्रतिस्पर्धी माहौल में विभिन्न सेवा प्रदाता विभिन्न आकर्षक ऑफर और छूट प्रदान कर रहे हैं। यहां सवाल यह है कि क्या केवल ग्राहक अधिग्रहण/प्रतिधारण के नाम पर यह रणनीति न्यायोचित या टिकाऊ होगी। भारत में अरबों डॉलर का निवेश मोबाइल भुगतान उद्योग में लगाया जा रहा है। मोबाइल वॉलेट का भविष्य काफी हद तक इस पर निर्भर होगा कि इन गतिविधियों को भारत में किस ढंग से विनियमित किया जाएगा। क्या मोबाइल वॉलेट सिर्फ मध्यस्थ के रूप में उपयोग होगा, अर्थात् सीमित भुगतान की सुविधा रहेगी अथवा यह भी बैंक खातों के समान आ जाएंगे। हो सकता है कि शेष राशि पर ब्याज की पेशकश भी उपलब्ध हो जाए। यदि ऐसा हुआ तो उपयोगकर्ता भी मोबाइल वॉलेट की सुविधा का उपयोग करने को प्रोत्साहित हो जाएँ। बेंजामिन फ्रेंकलिन ने एक बार कहा ‘टाइम इज मनी’। मोबाइल वॉलेट इन दोनों को एक साथ लाने में सक्षम हुआ है। अर्थात् कम समय में पैसे का प्रबंधन। आशा है भविष्य की भारतीय अर्थव्यवस्था में मोबाइल वॉलेट एक महत्वपूर्ण उपकरण साबित हो।

## भारत में भुगतान प्रणाली का प्रादुर्भाव और विकास

### पृष्ठभूमि

दैनिक कार्य-व्यापार के सिलसिले में समाज का हर आमो-खास किसी न किसी पर निर्भर है और अपनी आवश्यकतानुसार वह दूसरों से उत्पाद या सेवाएं ग्रहण करता है। सभ्यता के विकास के साथ-साथ परस्पर निर्भरता एवं आपसी लेनदेन बढ़ते गए। समाज में हर व्यक्ति हर काम में कुशल बनने का प्रयास करने के बजाय परस्पर सहयोग तथा सह-अस्तित्व के सिद्धांत को अपनाने लगा और एक ऐसी प्रणाली विकसित करते रहने की ओर सदैव अग्रसर रहा जिससे कि मानव जीवन सरल, सहज और सुंदर बने, उसका कारोबार बढ़े तथा उसकी देनदारियों एवं लेनदारियों का समाधान होता रहे। इसी निहितार्थ 'भुगतान प्रणाली' का विकास हुआ। इस प्रकार भुगतान प्रणाली का विकास भी मनुष्य की सामाजिकता में निहित है।



**डॉ. साकेत सहाय**

प्रबंधक, राजभाषा

ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स, नई दिल्ली

भुगतान प्रणाली भी समय के साथ एवं आवश्यकतानुसार विकसित होती रही। वर्तमान परिप्रेक्ष्य में, भुगतान प्रणाली का मतलब संस्थागत भुगतान प्रणाली से है, चाहे वह नकद भुगतान हो या किसी लिखत या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हो। जब किसी चीज का विकास होता है तो उसके साथ गुण-दोष भी जुड़ते चले जाते हैं। भुगतान प्रणाली के विकास के साथ भी यही हुआ है। चूंकि भुगतान प्रणाली समय के साथ जुड़ी हुई है अतः इसमें समय के साथ ही सुधार भी होते गए जो वर्तमान में भी जारी हैं। हम इस लेख में भारत में भुगतान प्रणाली के प्रादुर्भाव और विकास तथा इसकी भूमिका पर चर्चा करेंगे।

### भारतीय वित्तीय व्यवस्था एवं भुगतान प्रणाली

अर्थव्यवस्था की समग्र दक्षता में सुधार करने में भुगतान और निपटान प्रणाली महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। जब बैंकिंग व्यवस्था विकसित हुई तो भुगतान प्रणाली की संस्थागत व्यवस्थाएँ अस्तित्व में आईं। उसके परिणामस्वरूप समाशोधन प्रणाली प्रचलन में आईं जिसमें चेक, ड्राफ्ट इत्यादि बैंकिंग क्रियाविधि के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने लगे। आजकल भुगतान की कई प्रणालियाँ प्रचलित हैं जिनमें दो रूप प्रमुख हैं – पेपर फार्म एवं इलेक्ट्रॉनिक फार्म। परंतु इन सबका एक ही उद्देश्य है - एक पक्ष के खाते से दूसरे पक्ष के खाते में धन का अंतरण। भुगतान करने वाला पक्ष यदि चाहे तो नकद भुगतान कर सकता है या विनिमय प्रणाली द्वारा भी भुगतान कर सकता

है। बैंक भी अपनी निधियों का अंतरण करने के लिए भुगतान प्रणाली का उपयोग करते हैं। उनके निधि अंतरण करने का स्वरूप ग्राहकों के निधि अंतरण से भिन्न होता है। भुगतान प्रणाली का स्वरूप चाहे जो भी हो उसका उद्देश्य है दो संबंधित पक्षों के बीच आपसी देयताओं या देनदारियों को पूरा करना। उसके लिए लिखतों, नियमों तथा क्रियाविधियों का संग्रहण किया जाता है जिसके द्वारा लेनदेनकर्ता आपस में अपनी देनदारियों तथा लेनदारियों का समाधान करते हैं।

**भुगतान प्रणाली के तीन प्रमुख तत्व हैं :**

1. भुगतान करने वाले व्यक्ति द्वारा अपने खाते से धन का अंतरण करने के लिए बैंक को प्राधिकृत करना। बैंक को दिया जाने वाला प्राधिकार किसी न किसी लिखत के रूप में जैसे, चेक, भुगतान आदेश इत्यादि हो सकता है।
2. भुगतान अनुदेश को संबंधित बैंक को भेजना तथा उनका आदान-प्रदान, सामान्यतया समाशोधन।
3. संबंधित बैंकों के बीच देनदारियों/लेनदारियों का समाधान, अर्थात्, अदाकर्ता के बैंक द्वारा प्राप्तकर्ता के बैंक को या तो आपस में या किसी अन्य पक्ष के पास रखे गए खातों के माध्यम से (भारतीय रिज़र्व बैंक या कोई अन्य बैंक) देनदारियों-लेनदारियों का समाधान।

प्रस्तुतकर्ता बैंक आहर्ता बैंक से उस लिखत का मूल्य समाशोधन गृह के माध्यम से प्राप्त करने लगे। यह प्रणाली बहुत दिनों तक देश-विदेश में प्रचलित रही। जैसे-जैसे बैंकिंग का विस्तार होता गया भुगतान प्रणाली का भी विविधीकरण होता गया। पहले भुगतान के तरीके सीमित होते थे। परंतु आज नकदी के अलावा चेक, ड्राफ्ट, हंडी, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, याली चेक,

डाक अंतरण, तार अंतरण, एटीएम, ऑनलाइन अंतरण, चिप कार्डों से यूपीआई ऐप (भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा अगस्त माह में शुरू हुई एकीकृत भुगतान प्रणाली (यूपीआई)) के जरिए 24 घंटे में कभी भी पैसा स्थानांतरित किया जा सकता है या भुगतान किया जा सकता है जो वर्चुअल एड्रेस (मोबाइल नंबर या ई-मेल एड्रेस के जरिए) यूपीआई ऐप से महज एक क्लिक में किया जा सकता है।) इसमें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और कंप्यूटर की नेटवर्किंग का महत्व बहुत बढ़ गया है। बैंकिंग के संदर्भ में भुगतान प्रणाली ऐसी व्यवस्था है जिसमें कई संस्थाएँ शामिल होती हैं और एक संस्था उनमें समन्वय का कार्य करती है।

**भारत में भुगतान और निपटान प्रणालियाँ**

भारत में लेन-देन, कारोबार में नकदी का प्रयोग बहुत ज्यादा किया जाता है। अतः इन बचतों को बैंकिंग में लाना अर्थव्यवस्था के लिए बेहद जरूरी है। रिटेल क्षेत्र के भुगतान को भी पेपर फॉर्म से डिजिटल प्रणाली में स्थानांतरित करने की आवश्यकता है। साथ ही, अर्थव्यवस्था में वृद्धि को देखते हुए भी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली को और ज्यादा मजबूत करने की आवश्यकता है। बैंक ऑफ सेटलमेंट, भारतीय रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के मुताबिक, ग्रेट ब्रिटेन एवं संयुक्त राज्य अमेरिका में जहां प्रति व्यक्ति प्रति वर्ष लगभग गैर-नकदी भुगतान 300-360<sup>1</sup> है वहीं भारत में यह महज 6 है। भारत में जीडीपी का 11.5 प्रतिशत<sup>2</sup> करेंसी संचलन में है। मांग जमा खातों में रखी जाने वाली नकदी का अनुपात 51 प्रतिशत<sup>3</sup> है जो कि मिस्र जैसे देश से भी ज्यादा है जहां कि नकदी की मांग सबसे ज्यादा है। पर, इन तथ्यों के बावजूद भारत में भुगतान प्रणाली में काफी सुधार आया है। आंकड़ों के अनुसार, वित्त वर्ष 2010-

11 की तुलना में गैर-नकदी लेन-देन में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 10 प्रतिशत से 30 प्रतिशत<sup>4</sup> की बढ़ोत्तरी हुई है।

भारत में बीते दस वर्षों में भुगतान के क्षेत्र में क्रांतिकारी बदलाव आया है। आज भारतवर्ष में तकनीकी रूप से सक्षम सभी प्रकार के उच्च स्तर की भुगतान प्रणाली मौजूद है। समाशोधन के परंपरागत तरीके को भी चेक ट्रंक्शन सिस्टम(सीटीएस) द्वारा आधुनिकीकृत किया गया है। वेतन, लाभांश एवं पेंशन भुगतान के पुराने तरीके में भी एसीएच द्वारा सरलीकरण किया गया है। आज हमारे देश के पास अपना रूपे कार्ड है। यूपीआई ऐप जैसे भुगतान का नया मोड आया है जिन पर आलेख के आगे के भाग में प्रकाश डाला जाएगा। यद्यपि बहुत सारे बदलाव किए गए हैं, फिर भी बहुत सारे बदलाव किए जाने बाकी हैं।

### भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका

किसी भी देश का केंद्रीय बैंक आम तौर पर राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली के विकास में असली भूमिका निभाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक इस विकासात्मक भूमिका को निभाता रहा है और देश में सुरक्षित, सक्षम, कुशल, सुलभ और प्राधिकृत भुगतान प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए कई कदम उठाए गए हैं। भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियमन और पर्यवेक्षण हेतु बोर्ड (बीपीएसएस), भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय बोर्ड की एक उप-समिति देश में भुगतान प्रणाली पर नीति निर्माण करने वाली सर्वोच्च संस्था है। बीपीएसएस को नीतियों को प्राधिकृत और विहित करने और देश में सभी भुगतान और निपटान प्रणालियों के विनियमन और पर्यवेक्षण के लिए मानकों की स्थापना के लिए सशक्त बनाया गया है। भारत

में भुगतान और निपटान प्रणालियां भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम) के अंतर्गत विनियमित की जाती है। इस कानून का निर्माण दिसंबर 2007 में किया गया था। इसी कानून के अंतर्गत बनाए गए भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम एवं भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमावली, 2008 दिनांक 12 अगस्त 2008 से प्रभावी हुए। भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम की धारा 4 के अंतर्गत भारत में भारतीय रिज़र्व बैंक के अलावा अन्य कोई भी व्यक्ति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत किए बिना भुगतान प्रणाली को न तो आरंभ कर सकता है और न ही इसका परिचालन कर सकता है। रिज़र्व बैंक ने प्री-पेड भुगतान लिखतों के परिचालकों, क्रॉस-बॉर्डर इन-बाउंड धन अंतरणों, ऑटोमेटेड टेलर मशीन नेटवर्क (एटीएम) और केंद्रीकृत समाशोधन की व्यवस्थाओं को प्राधिकृत किया है।<sup>5</sup>

भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भुगतान एवं निपटान प्रणाली संचालित एवं नियंत्रित की जाती हैं। भारत में नकदी ही भुगतान का प्रमुख माध्यम है। बैंक नोट और सिक्कों की कीमत देश के सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) का 12.04 प्रतिशत है जो कि ब्राज़ील, मैक्सिको और रूस जैसे अन्य विकासशील देशों की तुलना में काफी अधिक है। भारत में प्रति नागरिक नकदी-रहित लेनदेन की संख्या मात्र 6 है। खुदरा (छोटे) भुगतानों में चेक भी एक प्रमुख माध्यम है। वर्ष 2011-12 में चेक भुगतानों की हिस्सेदारी मात्रात्मक रूप में 54 प्रतिशत और कीमत के संदर्भ में 82 प्रतिशत थी। गैर नकदी भुगतानों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की हिस्सेदारी कीमत के रूप में 91 प्रतिशत (2009-10 में 88 प्रतिशत) और मात्रात्मक रूप में 48 प्रतिशत (2009-10 में 35 प्रतिशत) थी।<sup>6</sup>

भारतीय रिज़र्व बैंक के भुगतान प्रणाली विज्ञान दस्तावेज़-2012-15 के अनुसार भारतीय भुगतान एवं निपटान प्रणाली का लक्ष्य है -

“भारत में अल्प-नकदी प्रवाह वाला समाज स्थापित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों को सक्रिय रूप से प्रोत्साहित करना और देश में सुरक्षित, कुशल, अंतर-परिचालनीय, प्राधिकृत, सुगम, सम्मिलित और अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप भुगतान और निपटान प्रणालियाँ स्थापित करना।”

भारतीय भुगतान प्रणाली को सरल एवं सुरक्षित बनाने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग प्रणाली में कई आमूल-चूल बदलाव किए गए हैं जिससे बैंकिंग परंपरागत बैंकिंग से डिजिटल बैंकिंग में परिवर्तित हो गई है। यह डिजिटल बैंकिंग का ही परिणाम है कि मोबाइल एवं ई-बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक 24x7 घंटे बैंकिंग कर सकते हैं और इसमें बहुत बड़ा योगदान डिलिवरी चैनलों का है। वास्तव में डिलिवरी चैनल का मतलब भुगतान से है और दैनिक जीवन में ‘भुगतान’ का बहुत महत्व है। समय के साथ इन भुगतान चैनलों का विकास होता गया। इन भुगतान चैनलों ने अर्थव्यवस्था के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

अर्थव्यवस्था के विकास हेतु यह जरूरी है कि भुगतान प्रणाली सुगम हो। इसीलिए भुगतान के अत्याधुनिक चैनलों से भुगतान एवं निपटान प्रणाली सुगम होती जा रही है। इन भुगतान चैनलों में प्रमुखता से नाम लिए जा सकते हैं -

1. **इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली** - ईसीएस-क्रेडिट भुगतान के क्षेत्र में एक क्रांतिकारी प्रयोग साबित हुआ क्योंकि इससे प्राप्तकर्ता के खाते में सीधे राशि प्राप्त करने की सुविधा प्राप्त हो गई।

2. **एटीएम सुविधा** - बैंकों में सीबीएस होने के बाद अगली कड़ी में 24 घंटे एटीएम सुविधा होने से भुगतान प्रणाली में क्रांतिकारी बदलाव आए।

3. **क्रेडिट, डेबिट, स्मार्ट एवं रूपे कार्ड** - इन कार्डों के आने के बाद बड़ा परिवर्तन आया है, यह भुगतान का नवीनतम एवं लोकप्रिय साधन है। इसमें रूपे कार्ड स्वदेशी एवं नवीनतम प्रयोग है।

रूपे कार्ड (अंग्रेज़ी: RuPay) भारत का स्वदेशी भुगतान प्रणाली पर आधारित एटीएम कार्ड है। इसे वीजा व मास्टर कार्ड की तरह प्रयोग किया जाता है। अभी देश में भुगतान के लिए वीजा व मास्टर कार्ड के डेबिट कार्ड तथा क्रेडिट कार्ड प्रचलन में हैं। ये कार्ड विदेशी भुगतान प्रणाली पर आधारित है। रूपे कार्ड को अप्रैल 2011 में विकसित गया था।<sup>7</sup> इसे भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने विकसित किया है।

इसके अतिरिक्त, नेट एवं मोबाइल बैंकिंग, ई-कॉमर्स, आईसीआईसीआई बैंक का बैंक अब आपकी जेब में, भारतीय स्टेट बैंक की कॉन्टेक्ट लेस भुगतान सर्विस -डेबिट कार्ड, रिलायंस जिओ इत्यादि के नाम लिए जा सकते हैं।

भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में नई पहलों के रूप में हाल में प्रारंभ की गई यूपीआई ऐप का भी नाम लिया जा सकता है। यूपीआई वित्तीय स्थानांतरण भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व गवर्नर रघुराम राजन का महत्वाकांक्षी प्रोजेक्ट था। इस ऐप के माध्यम से बैंक खाते की जानकारी के बिना पैसा स्थानांतरित करने की सुविधा होगी। इसके जरिए 24 घंटे में कभी भी पैसा स्थानांतरित या भुगतान किया जा सकता है, जो वर्चुअल एड्रेस (मोबाइल नंबर या ई-मेल एड्रेस) के जरिए यूपीआई ऐप से महज एक क्लिक में होता है। इस सुविधा के जरिए कोई भी व्यक्ति एक दिन

में 50 रुपये से एक लाख रुपये तक स्थानांतरित कर सकेगा। यह अन्य डिजिटल वित्तीय स्थानांतरण सेवाओं की तुलना में अधिक सरल एवं सुरक्षित है। इस सुविधा से उपभोक्ता अपने कई बैंक खातों को एक ही ऐप से चला सकता है। इस ऐप में पैसा स्वीकार करने वाले और भुगतान करने वाले दोनों के पास वर्चुअल एड्रेस का होना अनिवार्य है। यूपीआई ऐप को प्रयोग करने से पहले आधार नंबर से जोड़ना होगा। तकनीकी तौर पर बेहद सुरक्षित इस ऐप में सेंध नहीं लगाई जा सकती। खबरों के मुताबिक फिलहाल 24 बैंक यूपीआई सेवाएं दे रहे हैं तथा आने वाले दिनों में यह सेवा मुहैया कराने वाले बैंकों की संख्या 55 होगी।<sup>8</sup> इस सेवा की लोकप्रियता का अंदाजा इस तथ्य से लगाया जा सकता है कि इस सेवा के प्रारंभ होने के महज एक माह में आईसीआईसीआई बैंक के साथ यूपीआई के एक लाख वर्चुअल एड्रेस बनाए जा चुके हैं जिसकी कुल संख्या सवा तीन लाख के करीब है।

### भुगतान प्रणाली से ग्राहकों को लाभ

बैंकिंग सेवा का प्रमुख उद्देश्य है नीतिपरक ग्राहक संतुष्टि। इस उद्देश्य में भुगतान चैनलों में क्रमबद्ध तरीके से आए बदलाव एवं इसके वर्तमान स्वरूप के कारण ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहा है। साथ ही इससे बैंकों के आंतरिक कामकाज में सुविधा एवं सरलता आई है। चूंकि बैंक ग्राहकोन्मुख सेवाक्षेत्र है, इसलिए यहां ग्राहकों की अपेक्षाओं एवं सुविधाओं को ध्यान में रखा जाता है। इससे ग्राहकों को निम्न फायदे हुए हैं-

- ❖ चेक समाशोधन सुविधा में सुधार हुआ है।
- ❖ इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा से बड़े कॉर्पोरेट निकायों को लाभांश एवं ब्याज का तत्काल भुगतान करने में सुविधा हुई है तथा इससे कागजी लिखतों के मुद्रण में होने

वाले व्यय की बचत के अलावा निवेशकों को भी उनका भुगतान निश्चित तौर पर एवं समय पर मिल रहा है।

- ❖ इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के आ जाने से बैंक अपने ग्राहकों को उसी दिन निधि अंतरण की सुविधा देने में सफल हुए हैं, जिससे ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताएं तुरंत पूरी हो जाती हैं।
- ❖ आर.टी.जी.एस. से बैंक के कॉर्पोरेट ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहा है।
- ❖ एटीएम मशीन से किसी भी समय नकदी सेवा आसानी से उपलब्ध है।
- ❖ भुगतान के माध्यम के रूप में कार्डों का प्रयोग बढ़ने से ग्राहकों को नकदी को साथ रखने से मुक्ति मिली है एवं कारोबार में वृद्धि हुई है।
- ❖ ईसीएस सुविधा के कारण ग्राहकों को विभिन्न बिलों के भुगतान में सुविधा हुई है, उनको लंबी लाइनों से छुटकारा मिला है एवं भुगतान भी तुरंत हो जाता है।

### भुगतान से जुड़े संभावित जोखिम

समाशोधन प्रणाली ऐसी व्यवस्था है जिसके तहत अलग-अलग लिखतों का भुगतान अलग-अलग नहीं किया जाता है बल्कि एक बैंक की संपूर्ण देयता का एकमुश्त रकम द्वारा भुगतान कर दिया जाता है। ऐसे में यदि भुगतान करने के बाद कोई बैंक किसी एक लिखत की देयता का भुगतान करने से मना कर दे या जब भुगतान देय हो उसके बहुत दिन बाद भुगतान करे तो ऐसी स्थिति में जोखिम की गुंजाइश रहती है। इसमें कुछ प्रणालीगत जोखिम भी हैं। यदि कोई बैंक अपने दायित्वों से मुकर जाए तो उसकी देयता अन्य बैंकों को उठानी

पड़ेगी। चूँकि वित्तीय लेनदेनों में बहुत अधिक वृद्धि हो चुकी है और दिनों दिन उसकी मात्रा व संख्या बढ़ती जा रही है इसलिए समय-समय पर प्रणाली में परिवर्तन/परिवर्द्धन होते रहना चाहिए। नई तकनीकों के आगमन से उनके अनुरूप प्रणाली में यथावश्यक संशोधन किया जाना चाहिए। संचार माध्यमों और इलेक्ट्रॉनिक प्रौद्योगिकी में आई क्रांति के कारण जहाँ बहुत त्वरित गति से परिवर्तन हुए हैं, सुविधाएँ बढ़ी हैं वहीं जोखिम की संभावनाएँ भी बढ़ी हैं क्योंकि प्रणाली जितनी जटिल व उच्च तकनीक वाली होगी, प्रणाली में जोखिम की संभावना भी उतनी ही बढ़ेगी।

अतः प्रणाली में निहित भुगतान जोखिमों को निम्नलिखित दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है :

### प्रणालीगत जोखिम

इस प्रकार का जोखिम उस समय उत्पन्न होता है जब प्रणाली में शामिल कोई पक्ष अपनी देनदारियों से मुकर जाता है। ऐसी स्थिति में उसका श्रृंखलात्मक प्रभाव होता है और प्रणाली ही छिन्न भिन्न हो जाती है।

### समाधान जोखिम

इस प्रकार का जोखिम प्रायः समाधान में अनिश्चितता के कारण होता है। किसी भी भुगतान में इस प्रकार की गुंजाइश होती है कि देनदार पक्ष समय पर भुगतान करने में चूक कर दे। इसे साख जोखिम कहा जाता है। इससे तरलता (नकदी) जोखिम उत्पन्न हो सकता है क्योंकि जब समाधान में नकदी नहीं प्राप्त होगी तो उससे नकदी की स्थिति प्रभावित होगी। अतः उस पक्ष को धन की आवश्यकता की पूर्ति के लिए मजबूरन बाज़ार से धन जुटाना होगा। यदि आस्ति बेचकर धन जुटाना होगा तो उसे तत्कालीन बाज़ार जोखिम का सामना करना होगा।

इधर हाल में अंतरराष्ट्रीय भुगतानों की संख्या और मात्रा में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। फिलहाल पूरे विश्व में एकरूप भुगतान प्रणाली प्रचलित नहीं है। इसलिए ऐसे भुगतान जिसमें दो या अधिक देश शामिल होते हैं, भुगतान समाधान से पूर्व उन्हें कई प्रक्रियों और प्रणालियों से गुज़रना पड़ता है। ऐसी प्रणालियों की सुदृढ़ता कई घटकों पर निर्भर होती है, जैसे प्रणाली की गति, उसकी दक्षता, सहयोगियों या ग्राहकों की निष्ठा, प्रणाली विषयक तकनीक की उन्नति, इत्यादि। अंतरराष्ट्रीय भुगतानों की सबसे बड़ी कठिनाई अधिकारिता क्षेत्र (जूरिसडिक्शन) की होती है क्योंकि उनमें भिन्न-भिन्न देश होते हैं और अंतरराष्ट्रीय कानूनों को लागू करने के बारे में बड़ी पेचीदगी का सामना करना पड़ सकता है।

### जोखिम कम करने के उपाय

आधुनिक एवं तकनीक आधारित भुगतान एवं निपटान चैनलों का यद्यपि स्वागत किया जा रहा है। परंतु यह भी आवश्यक है कि इससे जुड़े जोखिम के प्रति सतर्क रहा जाए। हालांकि भारत के बैंक जोखिमों से चिंतित नहीं दिखते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकिंग उद्योग का नियामक होने के कारण समाशोधन गृह के कार्यों में महत्वपूर्ण एवं निर्णायक दखल रखता है। समाशोधन गृह को चलाने में रिज़र्व बैंक की निर्धारक भूमिका होती है। वह समाशोधन गृह के लिए मानक नियम व शर्तें निर्धारित करता है। वह समाशोधन गृह की सदस्यता लेने तथा किसी बैंक द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले चेकों की रकम को सीमित कर सकता है।

भुगतान प्रणाली में निहित जोखिमों को कम करने के लिए आवश्यक है कि 'जोखिम नियंत्रण प्रणाली' विकसित की जाए।

## भुगतान और निपटान प्रणाली की निगरानी

कहते हैं जो चीज जितनी सुलभता से उपलब्ध होती है उससे खतरे भी उतने ही ज्यादा जुड़े होते हैं। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों पर यह बात काफी हद तक लागू होती है। हाल के वर्षों में ई-बैंकिंग, प्लास्टिक कार्डों के दुरुपयोग, धोखाधड़ी एवं साइबर अपराध की घटनाएं बढ़ी हैं। हालांकि भुगतान एवं निगरानी प्रणाली के अंतर्गत राशि-मुद्रा, चेकों जैसी कागज़ी लिखतों के सुव्यवस्थित अंतरण और विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के लिए विभिन्न प्रकार की व्यवस्थाएं मौजूद हैं, जिसकी निगरानी भारतीय रिज़र्व बैंक एवं बैंकों द्वारा भी आंतरिक रूप से की जाती है, मौजूदा निगरानी तंत्र के माध्यम से सुरक्षा और दक्षता के उद्देश्यों को बढ़ावा दिया जाता है और जहां कहीं आवश्यक होता है वहां परिवर्तन किया जाता है। भुगतान और निपटान प्रणाली के माध्यम से प्रणालीगत स्थिरता, प्रणालीगत जोखिम तथा इसके द्वारा जनता के विश्वास को बनाए रखने में सहायता मिलती है। इस संबंध में, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 और उसके अंतर्गत बनाई गई भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमावली भारतीय रिज़र्व बैंक को आवश्यक सांविधिक समर्थन प्रदान करती है ताकि यह देश में भुगतान और निपटान प्रणाली के निरीक्षण का कार्य कर सके।

## भुगतान एवं निपटान प्रणाली : विवाद के निपटान हेतु

### उपाय

चूँकि भुगतान दो पक्षों (बैंक एवं ग्राहक) के बीच संपादित होने वाला लिखित अथवा मौखिक करार है, इसलिए इसमें कभी-कभी विवाद संभव है। इसलिए इन विवादों के निपटान हेतु वर्तमान समय में निम्न व्यवस्थाएं चलन में हैं –

- सिविल कोर्ट।

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत स्थापित उपभोक्ता मंच।
- बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रदत्त ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्थाएं (जैसे- बैंकिंग लोकपाल तथा बैंकों में कार्यालयीन एवं शाखा स्तर पर स्थापित ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष)।
- ग्राहक एवं बैंक के बीच आपसी सहमति एवं समझौता।
- साइबर क्राइम रोकथाम हेतु सेल।

अंत में, भारत में भुगतान एवं निपटान प्रणाली ने लंबा सफर तय किया है। आज यह मौखिक, कागज़ी से इलेक्ट्रॉनिक से आभासी भुगतान तक जा पहुंचा है। भारतीय भुगतान एवं निपटान प्रणाली का प्रमुख लक्ष्य है नकदी विहीन अर्थव्यवस्था। इसके लिए बीते दो दशक से भी ज्यादा समय से सरकार एवं इसकी संस्थाओं द्वारा सार्थक प्रयास किए जा रहे हैं जिसके नतीजे स्पष्ट रूप से दिख रहे हैं। हालांकि हमारे देश में इसे कायम करना थोड़ा मुश्किल जरूर है जिसमें परंपरागत, तकनीकी एवं संरचनागत समस्याएँ भी जिम्मेवार हैं। उदाहरणस्वरूप, आज भी देश की एक बड़ी आबादी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों को सुरक्षित नहीं मानती एवं इस पर भरोसा नहीं करती। साथ ही काफी सारे लोग अब भी यह मानते हैं कि यदि खर्च पर नियंत्रण रखना है तो क्रेडिट कार्ड की बजाय नकदी का इस्तेमाल करें जिससे एक तथ्यात्मक सच्चाई है कि क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल एटीएम से नकदी निकालने में ज्यादा हो रहा है, बजाय इससे सीधी खरीदारी करने में।

इन सभी के बावजूद समय की मांग है इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों का उपयोग बढ़ाना। इसके लिए सबसे ज्यादा जरूरी है वैकल्पिक तरीकों के नेटवर्क को पुख्ता बनाना, भुगतान चैनलों को सुरक्षित एवं विश्वसनीय बनाना। अर्थात्, जोखिमों

से बचाव के लिए सतर्कता बरती जानी चाहिए ताकि ग्राहक का इस पर विश्वास जमे। साथ ही भुगतान चैनलों को पारदर्शी, विधि सम्मत एवं सुव्यवस्थित होना चाहिए। भारत में ज्यादातर लोग बहुत छोटी राशि का लेन-देन करते हैं जिसके लिए छोटे दुकानदारों के पास इसका कोई सटीक विकल्प अभी आसानी से उपलब्ध नहीं है, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में। फिर भी हाल के वर्षों में पेटीएम जैसी कंपनियों ने इस राह को खोला है। साथ ही एनपीसीआई द्वारा यूपीआई ऐप के सफलतापूर्वक लागू हो जाने के बाद काफी सफलता मिलेगी।

भुगतान एवं निपटान संबंधी समस्याओं से निपटने हेतु राष्ट्रीय निपटान प्रणाली के गठन पर जोर देना होगा। साथ ही जोखिम बचाव, त्वरितता एवं दक्षता में वृद्धि करने पर भी जोर देना होगा।

नकदीविहीन अर्थव्यवस्था के कई फायदे हैं क्योंकि यह समाज को बेहतर बनाने का वादा करती है। इससे काले धन और कई तरह के आर्थिक घपले-घोटालों को रोका जा सकता है। इससे कर चोरी भी कम हो सकती है। लेकिन भुगतान और निपटान से एक बड़ा प्रश्न विश्वास का जुड़ा हुआ है। भले ही आज ई-भुगतान के कितने ही तरीके विकसित हो गए हैं लेकिन अब भी लोगों को ये उतने भरोसेमंद नहीं लगते। इसके लिए जरूरत है वित्तीय साक्षरता एवं जागरूकता की। साथ ही ग्राहकों के लिए सरल एवं सुरक्षित प्रणाली की अवधारणा को प्रचलित करना होगा क्योंकि बैंकिंग एक सेवा आधारित उद्यम है। अतः भुगतान चैनलों की सफलता के लिए यह आवश्यक है कि ग्राहक संतुष्टि एवं उनके हितों का ध्यान रखा जाए। इससे जुड़े विवादों के निपटान हेतु और बेहतर व्यवस्थाएं बनाई जाएं। साथ ही सबसे ज्यादा भुगतान चैनलों को सफल बनाने हेतु आईसीटी चैनलों को और मजबूत बनाया जाए, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में। ग्रामीण क्षेत्रों में इन चैनलों को लोकप्रिय

बनाने हेतु सबसे बड़ी जरूरत है – आधारिक संरचना को मजबूत करने की।

इस प्रकार, हम देखते हैं कि समय के अनुसार सोच बदलती रहती है और जरूरत के अनुसार तकनीक एवं विकास एवं परिवर्तन होता रहता है। बैंकिंग जगत में बैंकों की वर्तमान चुनौती, जहां नवीन उत्पादों की बिक्री है, वहीं आज की मुख्य जरूरत सुरक्षित एवं विश्वसनीय भुगतान चैनल भी हैं। इस दिशा में नवीनतम प्रयास जारी हैं जो स्वागत योग्य हैं।

### संदर्भ स्रोत :

- 1. आई.आई.बी.एफ की पत्रिका बैंक क्वेस्ट का जनवरी-मार्च, 2016 अंक
- 2. आई.आई.बी.एफ की पत्रिका बैंक क्वेस्ट का जनवरी-मार्च, 2016 अंक
- 3. आई.आई.बी.एफ की पत्रिका बैंक क्वेस्ट का जनवरी-मार्च, 2016 अंक
- 4. आई.आई.बी.एफ की पत्रिका बैंक क्वेस्ट का जनवरी-मार्च, 2016 अंक
- 5. भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट
- 6. आई.आई.बी.एफ की पत्रिका बैंक क्वेस्ट का जनवरी-मार्च, 2016 अंक
- 7. एनपीसीआई की वेबसाइट से साभार।
- 8. नवभारत टाइम्स, 26-08-2016

### अन्य स्रोत

- दैनिक अखबार : बिजनेस स्टैंडर्ड, हिंदुस्तान एवं दैनिक भास्कर।
- विकिपीडिया।

## विमुद्रीकरण एवं उसके उपरांत नकदीरहित भुगतान प्रणाली के रूप में यूनिकाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) की उपयोगिता

**वि**भिन्न सामाजिक संगठनों द्वारा निरंतर बढ़ती महंगाई, भ्रष्टाचार व काले धन के खिलाफ चलाए जा रहे आन्दोलन व सीमापार से नकली नोटों की निरंतर बढ़ती आपूर्ति और आतंकवादियों को फंडिंग जैसी समस्याओं से एक साथ निपटने के लिए हमारे प्रधानमंत्रीजी ने अंततः पुराने ₹500 और ₹ 1,000 के नोटों के विमुद्रीकरण का फैसला लिया और 08 नवम्बर 2016 को रात्रि 8 बजे राष्ट्र के नाम उद्बोधन में इस क्रांतिकारी कदम की घोषणा कर दी। आधी रात से ₹500 एवं ₹ 1,000 के पुराने नोटों के अप्रचलन की घोषणा होते ही पूरा देश स्तब्ध रह गया क्योंकि देश की अर्थव्यवस्था से लगभग 86 प्रतिशत नकदी को अचानक अप्रचलित करने के निर्णय ने पूरे देश को हिला डाला और जनता 10 नवम्बर से बैंकों एवं 11 नवम्बर से एटीएम के बाहर जनता की कतार में नजर आने लगी।



**श्रीमती मोनालिसा पंवार**  
केनरा बैंक, चौपासनी रोड शाखा  
जोधपुर

प्रधानमंत्री के उद्बोधन के उपरांत भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री उर्जित पटेल और भारत सरकार के आर्थिक मामलों के सचिव श्री शक्तिकांत दास ने इस संबंध में कहा कि 2011 और 2016 के बीच नोटों के सभी मूल्य वर्गों की आपूर्ति में 40 प्रतिशत और ₹ 500 और ₹ 1,000 के नोट में क्रमशः 76 प्रतिशत और 106 प्रतिशत की वृद्धि हुई। भारत के खिलाफ आतंकवादी गतिविधियों हेतु नकली नकदी इस्तेमाल को देखते हुए सरकार ने इन नोटों के विमुद्रीकरण का फैसला लिया। 31 मार्च 2016 को भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार भारत में परिचालित नोटों की कुल कीमत ₹ 16.42 लाख करोड़ यानि 240 बिलियन यूएस डॉलर की थी जिसमें ₹ 14.18 लाख करोड़ (210 बिलियन यूएस डॉलर) अर्थात् 86 प्रतिशत हिस्सेदारी ₹ 500 और ₹ 1,000 के नोटों की थी और 9,026.6 करोड़ नोटों की संख्या में से केवल 2,203 करोड़ (24 प्रतिशत) नोट ही बाजार में परिचालित थे।

### विमुद्रीकरण-एक पृष्ठभूमि: क्यों, कब और कैसे:

भारत में विमुद्रीकरण की संकल्पना नई नहीं, स्वतंत्रता प्राप्ति से पूर्व जनवरी 1946 में ₹ 1,000 और ₹ 10,000 के बैंक नोट वापस लिए गए थे। 1970 के दशक में प्रत्यक्ष कर की जांच हेतु गठित वानचू समिति ने कालाधन समाप्ति हेतु विमुद्रीकरण का सुझाव दिया परन्तु इसके सार्वजनिक होने व बड़े खिलाड़ियों के सतर्क हो जाने के कारण इसे लागू नहीं लिया जा सका। 1977 में आपातकाल के बाद देश में मोरारजी

देसाई के नेतृत्व में बनी जनता पार्टी गठबंधन सरकार ने कानून बनाकर 16 जनवरी 1978 को एक बार फिर से 1,000, 5,000 और 10,000 रुपये के नोटों का विमुद्रीकरण किया था।

कानूनी तरीके से पुराने नोटों को पूर्णतः प्रचलन से बाहर कर उनकी जगह नये नोट लाने की पूरी प्रक्रिया को विमुद्रीकरण (Demonetisation) कहा जाता है। विमुद्रीकरण के उपरांत पुराने करेंसी नोटों का मूल्य शून्य रह जाता है उनसे कोई भी लेनदेन नहीं किया जा सकता। सिर्फ सरकार द्वारा निर्धारित अवधि में पुराने नोट बदलकर नये नोट लिए जा सकते हैं या उन्हें अधिकृत बैंक खाते में जमा कराए जा सकते हैं। आमतौर पर आतंकवाद, तस्करी और अपराध व कर चोरी जैसी गतिविधियों हेतु नकदी नोट का ही प्रयोग किया जाता है। वहीं राष्ट्र विरोधी तत्वों द्वारा नकली नोटों का प्रचलन इस कदर बढ़ा दिया जाता है जिससे आमजन के लिए इन्हें पहचानना बेहद मुश्किल हो जाता है। इन्हीं समस्याओं से निपटने और नई तकनीक व सुरक्षित विशेषताओं से युक्त नये नोट प्रचलन में लाकर सरकार पुराने नोटों का विमुद्रीकरण कर उस मूल्यवर्ग के नोट पूर्णतः बंद कर देती है।

### विमुद्रीकरण के उपरांत भारत नकदीरहित यानि कैशलेस अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर

सरकार द्वारा विमुद्रीकरण जैसा फैसला अचानक नहीं लिया जाता बल्कि इसे योजनाबद्ध तरीके से अमल में लाया जाता है। ऐसा लगता है कि नई सरकार ने भी काफी पूर्व इसकी योजना बना ली थी और सत्ता में आते ही इसके लिए आमजनता को तैयार करने हेतु कई योजनाएं शुरू कीं जिनमें प्रधानमंत्री जनधन योजना और डिजिटल इंडिया आदि योजनाएं शीघ्र लागू करने का उद्देश्य इसके लिए जनता को मानसिक रूप से

तैयार करना था ताकि अचानक फैसला लिए जाने की स्थिति में उन्हें कोई समस्या न हो।

**प्रधानमंत्री जनधन योजना:** प्रधानमंत्री ने 15 अगस्त 2014 को लालकिले से अपने पहले ही उद्बोधन में प्रधानमंत्री जनधन योजना की घोषणा की और देश भर में बैंकों द्वारा बैंकिंग सेवा रहित क्षेत्रों में लोगों को बैंक खाते से जोड़ने के लिए युद्ध स्तर पर विशेष अभियान चलाया गया। इस योजना की सफलता का अंदाजा इस बात से ही लगाया जा सकता है कि सरकार द्वारा जारी आंकड़ों के अनुसार 09 नवंबर 2016 तक इस योजना के अन्तर्गत अबतक 25.51 करोड़ खाते खोले गए हैं और उनमें 19.44 करोड़ रुपये कार्ड जारी किए गए हैं और उनमें से 13.69 करोड़ खातों की आधार सीडिंग की गई तथा इनमें से 23.27 प्रतिशत खाते शून्य बैलेंस के हैं तथा शेष खातों में लगभग 45,636.61 करोड़ रुपये जमा कराए गए हैं जिनका विस्तृत विवरण निम्नानुसार है:

	सार्वजनिक बैंक	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	निजी बैंक	कुल
ग्रामीण	11.43	3.71	0.53	15.67
शहरी	8.93	0.60	0.31	9.84
कुल	20.36	4.31	0.84	25.51
रुपे कार्ड	15.72	2.94	0.78	19.44
आधार सीड किए गए खाते	11.34	2.00	0.36	13.69
खाते में जमाशेष	36403.85	7630.75	1602.01	45636.61
शून्य खातों का प्रतिशत	23.37%	20.26%	36.27%	23.27%

स्रोत: प्रधानमंत्री जनधन योजना वेबसाइट पर 09 नवंबर 2016 की स्थिति (सभी आंकड़े करोड़ में)

**डिजिटल इंडिया योजना:** प्रधानमंत्री ने 7 अगस्त 2014 को “डिजिटल इंडिया” नामक एक महत्वाकांक्षी योजना की रूपरेखा को मंजूरी दी और 1 जुलाई 2015 को इसकी औपचारिक शुरुआत कर दी जिसमें विश्व की शीर्ष कंपनियों के सीईओ ने ₹ 224.5 लाख करोड़ (3 ट्रिलियन यूएस

डॉलर) निवेश का वादा किया जिनका उपयोग इलेक्ट्रॉनिक इन्फ्रास्ट्रक्चर एवं संचार उपकरणों के निर्माण हेतु किया जाएगा। भारत के लोगों को डिजिटल साधनों का प्रयोग करने व कैशलेस लेनदेन को बढ़ावा देने के लिए डिजिटल इंडिया के तहत 2.5 लाख पंचायत सहित 6 लाख गांवों को ब्रॉडबैंड से जोड़ने का लक्ष्य है जिसका बजट ₹ 1,13,000 करोड़ है।

**डिजिटल इंडिया और बैंकिंग लेनदेन:** भारत तेजी से एक नकदी आधारित अर्थव्यवस्था से नकदीरहित अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर हो रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के अनुसार इस वर्ष जुलाई तक भारत में करीब 2,01,861 एटीएम हैं जिनमें 69.72 करोड़ डेबिट कार्डों द्वारा प्रतिदिन ₹2,200 अरब की निकासी की जाती है। इनमें सिर्फ भारतीय स्टेट बैंक और उनके सहयागी बैंकों के ग्राहकों के पास ही 25.52 करोड़ सक्रिय कार्ड हैं और इस संख्या में दिन प्रतिदिन वृद्धि दर्ज की जा रही है। भारत में डेबिट कार्डों की संख्या अप्रैल 2011 में 1.78 करोड़ थी जो मार्च 2016 में बढ़कर 2.45 करोड़ तथा पॉइंट ऑफ सेल्स (जहां कार्ड से भुगतान स्वीकार किया जाता है) की संख्या 13 लाख हो गई है। वीजा द्वारा एक अध्ययन में पता चला है कि भारत में प्रति व्यक्ति डिजिटल लेनदेन की संख्या 10 है जोकि ब्राजील के 163 और स्वीडन के 429 लेनदेन की तुलना में काफी कम है क्योंकि भारत में अभी भी नकदी लेनदेन बड़े पैमाने पर किया जाता है। हालांकि विगत कुछ वर्षों में ऑनलाइन लेनदेन की संख्या में इजाफा हुआ है क्योंकि भारत सरकार डिजिटल इंडिया के तहत डिजिटल लेनदेन को बढ़ावा दे रही है ताकि नकदी के रूप में कालेधन के प्रवाह को रोका जा सके और डिजिटल लेनदेन के अन्तर्गत सभी बड़े लेनदेन पर नजर रखी जा सके। विमुद्रीकरण भी इसी दिशा में एक बड़ी पहल है जिसके उपरांत

भारत में नकदीरहित लेनदेन को काफी बढ़ावा मिलेगा जिसमें हाल ही में शुरू हुई कैशलेस भुगतान प्रणाली यूनिकाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) की भूमिका काफी महत्वपूर्ण होगी।

### यूनिकाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) – एक परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) के सहयोग से विगत 11 अप्रैल को भारत में यूनिकाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस सेवा की शुरुआत की है। एनपीसीआई भारत में विभिन्न प्रकार के भुगतान इन्फ्रास्ट्रक्चर विकसित करता है जिसमें भारत का अपना प्लास्टिक रुपे कार्ड भी शामिल है जिसके द्वारा किसी भी बैंक के एटीएम से पैसा निकाला जा सकता है। यूपीआई मोबाइल के जरिए कैशलेस भुगतान एवं राशि अंतरण की सबसे नई तकनीक होगी। इससे भुगतान वैसे ही होगा जैसे आप कोई मोबाइल संदेश भेजते हैं। हालांकि यह एनईएफटी, आरटीजीएस या आईएमपीएस जैसे नकदी अंतरण सुविधा के समान ही है जिसमें बैंक के एक खाते से दूसरे खाते में पैसा अंतरित किया जाता है परन्तु यूपीआई इन सेवाओं का एडवांस वर्जन है जिसमें क्रेडिट/डेबिट कार्ड का विवरण देने या नेटबैंकिंग या वॉलेट पासवर्ड आदि की परेशानी नहीं होती।

### यूपीआई से लेनदेन के लाभ

यूपीआई भुगतान का एक ऐसा चैनल है जो किसी भी यूपीआई प्रतिभागी बैंक के मोबाइल ऐप पर कई बैंक खातों से जोड़ सकता है, कई बैंकिंग फीचरों को साथ मिलाकर आसान निधियों का अंतरण एवं मर्चेन्ट्स का भुगतान आपके मोबाइल से कर सकता है। यह इंटरफेस एनपीसीआई के तत्काल भुगतान सेवा(आईएमपीएस) का एडवांस वर्जन है जो 24x7 फंड

ट्रांसफर सेवा है जिसके द्वारा प्रतिदिन में ₹ 50 से ₹1,00,000 तक लेनदेन किए जा सकते हैं। एनपीसीआई ने 26 अगस्त 2016 को 21 बैंकों के मोबाइल ऐप को मंजूरी दे दी जोकि अब गूगल प्लेस्टोर में शीघ्र ही उपलब्ध होंगे। फिलहाल आंध्र बैंक, एक्सिस बैंक, बैंक ऑफ महाराष्ट्र, भारतीय महिला बैंक, केनरा बैंक, कैथोलिक सिरियन बैंक, डीसीबी बैंक, फेडरल बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, टीजेएसबी सहकारी बैंक, ओरियंटल बैंक, कर्नाटक बैंक, यूको बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, पंजाब नैशनल बैंक, साउथ इंडियन बैंक, विजया बैंक और येस बैंक सहित कुल 30 बैंकों के ऐप गूगल प्ले स्टोर पर उपलब्ध हैं।

### यूपीआई की कार्यप्रणाली

एनपीसीआई का मानना है कि यूपीआई एक ऐसी भुगतान सुविधा प्रस्तुत करेगा जो किसी भी बैंक ग्राहक की पहचान ईमेल के समान वर्चुअल पते के रूप में करेगा और ग्राहकों के व्यक्तिगत आंकड़ों की निजता सुनिश्चित करने हेतु विभिन्न बैंकों में विभिन्न खाते हेतु एक से अधिक वर्चुअल पते रखने की भी अनुमति प्रदान करता है। इस सुविधा के अन्तर्गत ग्राहक के अपने बैंक के अलावा कहीं भी खाता मैप नहीं होता। इसमें एक सुविधा यह भी है कि यदि कोई ग्राहक चाहे तो वह अपने मोबाइल नंबर का उपयोग भी अपने वर्चुअल पते के रूप में कर सकता है। यही कारण है कि इस सुविधा का लाभ उठानेवाला ग्राहक ब्रेफ्रिक होकर अपना वर्चुअल वित्तीय पता किसी को भी दे सकता है।

इस सुविधा के अन्तर्गत ग्राहक सिर्फ एक क्लिक से ही अपना लेनदेन प्रमाणीकृत कर सकता है क्योंकि इसमें भुगतान प्रेषित करने या प्राप्त करने के लिए वर्चुअल पता ही भुगतान

पहचानकर्ता का काम करता है। बैंक खाता अथवा कार्ड आदि का उपयोग नहीं करने के बावजूद यह सुविधा बेहद सुरक्षित व सुविधाजनक है क्योंकि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस सुविधा के लिए भी एक क्लिक पर 2-फैक्टर प्रभाणीकरण अनिवार्य बनाया गया है। हालांकि इस प्रक्रिया में वन टाइम पासवर्ड के स्थान पर एमपिन द्वारा लेनदेन प्राधिकृत किया जा सकता है। आमतौर पर एमपिन मोबाइल बैंकिंग के रूप में पंजीकृत कराने के बाद बैंक द्वारा ग्राहकों को प्रदान किया जाता है इससे ग्राहकों को अपना भुगतान प्राधिकृत करने में आसानी होती है। आमतौर पर मोबाइल फोन पर ग्राहकों को मोबाइल ऐप पर अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड का विवरण डालने में काफी परेशानी होती है और कई बार गलत पासवर्ड डालने पर खाता लॉक भी होने का खतरा बना रहता है।

### यूपीआई ऐप डाउनलोड की विधि

सबसे पहले गूगल ऐप पर अपने बैंक की यूपीआई ऐप की तलाश कर अपने बैंक का यूपीआई ऐप को डाउनलोड कर अपने मोबाइल में इंस्टॉल करें। फिर ऐप पर लॉगिन के बाद पंजीकरण पर क्लिक करें और सुरक्षा प्रश्न सहित सभी आवश्यक फील्ड को भरें। ध्यान रहे कि सुरक्षा प्रश्न और उसके उत्तर को हमेशा याद रखें क्योंकि बाद में पासवर्ड भूलने की स्थिति में पासवर्ड वापस प्राप्त करने के लिए इनकी आवश्यकता पड़ेगी। इसी पेज पर आपको पासवर्ड बनाने हेतु विकल्प मिलेगा। यह आपका लॉगिन पासवर्ड होगा। उसके बाद अपना वर्चुअल पता बनाएं उसके बाद अपने बैंक खाते के साथ उसे जोड़ दें। उसके पश्चात अपने पसंद के अनुसार एक मोबाइल पिन (एमपिन) निर्धारित करें। बस हो गई यूपीआई से भुगतान करने की प्रक्रिया पूरी। अब आप यूपीआई का उपयोग अपने पसंद के अनुसार कर सकते हैं।

### यूपीआई से कैसे हो सकेगा लेनदेन

यूपीआई के तहत कोई भी व्यक्ति भुगतान हेतु 'डेबिट अनुरोध' दे सकता है। इस समय कोई भी भुगतान तकनीक यह सुविधा नहीं देती। इसके अन्तर्गत विभिन्न बैंकों के बीच तत्काल भुगतान की सुविधा मिल सकती है। यूपीआई तकनीक में डिजिटल तरीके से आसानी से रकम भेजी व प्राप्त की जा सकती है। इसमें वर्चुअल पते, मोबाइल नम्बर, आधार नम्बर आदि की जानकारी के साथ भुगतान होता है यानि अब ग्राहकों को राशि अंतरण करने के लिए बैंक का नाम, आईएफएससी कोड एवं बैंक खाता संख्या देने की आवश्यकता नहीं होगी। इस सुविधा के अन्तर्गत ग्राहकों को किसी भी प्रकार का भुगतान करने के समय दुकानदार को अपना एक वर्चुअल पता (जैसे **paisa123@icici 115151919@sbi या abcdefgh@hdfc**) देना होगा। आपका वर्चुअल एड्रेस प्राप्त करते ही दुकानदार उसमें भुगतान विवरण डाल देगा।

उदाहरण के लिए पायल ने मॉल से ₹15,999 की खरीदारी की तो उसे अपने स्मार्ट फोन में इंस्टॉल यूपीआई से अपने भारतीय स्टेट बैंक खाते से भुगतान हेतु काउंटर कैशियर को अपने एसबीआई खाते का वर्चुअल एड्रेस **payal0306@sbi** देना होगा। काउंटर क्लर्क द्वारा उस वर्चुअल एड्रेस में ₹15,999 से संबंधित विवरण डाले जाते ही पायल के मोबाइल पर एक संदेश आएगा। पायल उस संदेश को अपने बैंक के एमपिन से प्राधिकृत करेगी और तत्काल राशि उसके बैंक खाते से दुकानदार के खाते में अंतरित हो जाएगी। इस प्रक्रिया के अन्तर्गत भुगतान आसानी से होगा और दुकानदार क्रेडिट/डेबिट कार्ड की तरह विवरण अथवा पिन नहीं देख पाएगा। इसलिए यह पूर्णतः सुरक्षित भुगतान प्रक्रिया है।

### कैसे बनेगा यूपीआई लेनदेन हेतु वर्चुअल एड्रेस

इस भुगतान व्यवस्था का उपयोग करने के लिए सबसे पहले आपको अपने बैंक से संपर्क करना होगा कि उनका मोबाइल ऐप यूपीआई समर्थन के लिए अपडेट किया गया है। विभिन्न बैंकों का वर्चुअल एड्रेस देने के संबंध में अलग-अलग व्यवस्था हो सकती है और आवश्यकता पड़ने पर उसे समाप्त भी किया जा सकता है। आप बैंक के ऐप पर बैंक की अनुमति से **बिटक्वाइन** की तरह एकबारगी उपयोग करने लायक वर्चुअल एड्रेस खुद भी बना सकते हैं। इसके लिए आपको अपने बैंक से यूपीआई के लिए पंजीकरण कराना होगा, पंजीकरण कराते ही आपका वर्चुअल एड्रेस बन जाएगा जिसे आपके मोबाइल के साथ मैप कर दिया जाएगा। भुगतान के लिए यूपीआई लाभार्थी के इस वर्चुअल पते की पहचान करता है और राशि तत्काल अंतरित हो जाती है। यह एकल सिंगल क्लिक टू फैक्टर प्राधिकृत प्रक्रिया के आधार पर कार्य करता है। आमतौर पर विभिन्न बैंकों में विभिन्न खातों में विभिन्न प्रकार के वर्चुअल एड्रेस बनाने की अनुमति भी मिल सकती है।

इससे न सिर्फ अपने सगे संबंधियों को तत्काल बल्कि उनकी आवश्यकता एवं सुविधा के अनुसार भुगतान किया जा सकता है बल्कि लोगों के बीच बिलों को साझाकर उसका भुगतान भी किया जा सकता है। वहीं कैश ऑन डिलिवरी की स्थिति में घर में पैसे नहीं रहने पर एटीएम जाने के स्थान पर यूपीआई की सहायता से तत्काल पूरी राशि का भुगतान किया जा सकता है। इसमें एक व्यवस्था यह भी है कि वर्चुअल एड्रेस के लिए अपने नाम के कुछ अक्षर, अपना मोबाइल नम्बर या आधार नम्बर भी रखने का विकल्प उपलब्ध होता है। इस व्यवस्था में आपको मोबाइल वॉलेट की जरूरत नहीं पड़ेगी क्योंकि यह व्यवस्था केवल व्यक्ति तक ही सीमित नहीं होगी।

### बैंकों के लिए भी सुविधाजनक

इस सुविधा से बैंकों को भी फायदा होगा जैसे उन्हें एक से अधिक लेनदेन के मामले में सिंगल क्लिक से लेनदेन प्राधिकृत किया जा सकेगा। इसमें लेनदेन हेतु यूनिवर्सल ऐप का प्रयोग किया जाता है। बैंक वर्तमान इन्फ्रास्ट्रक्चर के प्रयोग द्वारा ही यह सुविधा उपलब्ध कराने में सफल हो सकते हैं। यह बैंक के लिए सुरक्षित भी है क्योंकि इसमें दूसरे बैंक के उपयोग करने की स्थिति में ग्राहक से जुड़ी सूचना प्राप्त करने के लिए एनपीसीआई लाइब्रेरी का उपयोग किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त इसमें भुगतान का आधार सिंगल/यूनिक वर्चुअल पहचान ही होता है।

### मर्चेन्ट्स व ग्राहक दोनों के लिए सुविधाजनक

इस व्यवस्था में बैंक ही नहीं बल्कि ग्राहकों को भी सुविधा है। इसमें ग्राहक कभी भी कहीं भी पैसा प्राप्त कर सकता है। दूसरी ओर उसे विभिन्न बैंक खाते तक पहुंचने के लिए एक ही ऐप का उपयोग करना पड़ेगा। सबसे बड़ी बात है कि ग्राहक को लेनदेन हेतु अपना कोई भी विवरण नहीं देना पड़ेगा बल्कि उसे सिर्फ अपने बैंक की अनुमति से अपने पसंद के अनुसार तैयार वर्चुअल पता ही देना होगा। इस व्यवस्था में टाइमआउट नहीं होता बल्कि चेकआउट भी तेजी से हो जाता है। दूसरी ओर इसमें मर्चेन्ट्स को भी फायदा है। इसमें सिंगल पहचानकर्ता के रूप में ग्राहक से आसानी से राशि प्राप्त हो जाती है। यह ई-कामर्स और एम-कामर्स हेतु सर्वथा उचित है क्योंकि इसमें कैश ऑन डिलिवरी पर कोई समस्या नहीं होती। कार्ड की तरह इसमें ग्राहकों के वर्चुअल पते रखने की जरूरत नहीं पड़ती। इसमें आसान पुल की सुविधा होती है और एक क्लिक पर लेनदेन को प्राधिकृत किया जा सकता है और ऐप द्वारा ही भुगतान हो जाता है। इस प्रकार यह व्यवस्था कैशलेस अर्थव्यवस्था की ओर एक महत्वपूर्ण कदम है।

### डिजिटल भुगतान से आएगी नकदी लेनदेन में कमी

हालांकि भारत में डिजिटल भुगतान में तेजी से वृद्धि हो रही है। उपलब्ध आंकड़ों के अनुसार दिसम्बर 2013 में भारत में डिजिटल भुगतान कारोबार केवल 85,000 करोड़ रुपये का था जो एक साल में बढ़कर 1.20 लाख करोड़ रुपये तक पहुंच गया जो इंटरनेट और स्मार्टफोन के तेजी से बढ़ते प्रचलन के कारण ही संभव हो पाया। इंटरनेट एंड मोबाइल एसोसिएशन ऑफ इंडिया द्वारा जारी एक रिपोर्ट के अनुसार वर्ष 2010 और 2013 के बीच डिजिटल भुगतान में करीब 10 प्रतिशत की दर से वृद्धि हुई है। वह भी तब जब 2013 में ऑनलाइन भुगतान का लगभग 60 प्रतिशत हिस्सा ऑनलाइन यात्रा, 23 प्रतिशत वित्तीय सेवाओं और सिर्फ 12 प्रतिशत ऑनलाइन रिटेलिंग में हुआ है। ताज्जुब की बात तो यह है कि इन लेनदेनों का 80 प्रतिशत हिस्सा डेस्कटॉप और लैपटॉप पर हुआ है और इसमें मोबाइल फोन एवं टैबलेट का हिस्सा नाममात्र था परन्तु भारत में मोबाइल भुगतान वर्ष 2011 में 86 मिलियन डॉलर की तुलना में प्रति वर्ष 68 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करते हुए 2016 में 1.15 बिलियन डॉलर तथा वर्ष 2022 तक इसके 11.5 बिलियन होने का अनुमान है। इस हिसाब से देखें तो मोबाइल ऐप के माध्यम से डिजिटल भुगतान भविष्य में भुगतान का सबसे लोकप्रिय एवं प्रभावी माध्यम बन सकता है।

### यूपीआई से होगा नकदी लेनदेन पर करारा प्रहार

नकदी आधारित व्यवस्था में एक ओर काले धन में निरंतर वृद्धि से देश की अर्थव्यवस्था चौपट होती है। दूसरी ओर रिज़र्व बैंक और व्यावसायिक बैंकों पर फिलहाल मुद्रा परिचालन की लागत लगभग 21,000 करोड़ के आसपास है। नकदी के कम उपयोग से इस राशि का उपयोग देश के विकास के लिए किया जा सकता है। भारत सरकार नकदी लेनदेन में कमी के लिए कई कदम उठा रही हैं। विमुद्रीकरण को भी इस दिशा में

एक बड़े कदम के रूप में देखा जा रहा है। इससे नकदीरहित लेनदेन को प्रोत्साहन मिलेगा। रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आंकड़े के अनुसार मार्च 2016 की समाप्ति पर भारत में 24.5 मिलियन क्रेडिट कार्ड, 661.8 मिलियन डेबिट कार्ड और 1.30 मिलियन पॉइंट ऑफ सेल्स (पीओएस) हैं।

### डिजिटल इंडिया परियोजना में नकदीरहित भुगतान को प्रोत्साहन

डिजिटल इंडिया का मुख्य उद्देश्य भारत में फैले नकदी आधारित व्यवस्था को हाशिए पर लाना है जो इस समय भ्रष्टाचार की मुख्य जड़ है। इसी सिलसिले में सरकार इलेक्ट्रॉनिक/प्लास्टिक मुद्रा के जरिए भुगतान करने वालों को कर में भी छूट देने पर विचार कर रही है। दूसरी ओर सरकार विभिन्न सरकारी योजनाओं में व्याप्त भ्रष्टाचार दूर करने हेतु चरणबद्ध तरीके से समस्त सरकारी योजनाओं एवं सब्सिडी का भुगतान डीबीटी यानि प्रत्यक्ष लाभ अंतरण व्यवस्था से जोड़ने की दिशा में तेजी से काम कर रही है। इसी कड़ी में प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत खोले गए लगभग 19.44 करोड़ खातों में रूपे कार्ड वितरित किए गए जिन्हें इस योजना के अन्तर्गत प्रत्यक्ष भुगतान को तकनीकी आधारित भुगतान समाधान के साथ जोड़ा जाएगा।

### भुगतान के नये माध्यमों को बढ़ावा

भारत में 70 करोड़ से भी युवाओं की उम्र 35 से कम है और यह पीढ़ी अपना अधिकांश समय मोबाइल फोन इंटरनेट पर व्यतीत करती है तथा सदैव त्वरित एवं आसान सेवाओं के प्रति आकर्षित होती है। भारतीय बैंकिंग उद्योग ने भी प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में प्रगति करते हुए तकनीकी रूप से उन्नत पीढ़ी के लिए विश्वस्तरीय सेवाएं उपलब्ध करा दी हैं जिसके कारण डिजिटल भुगतान का प्रचलन दिन-प्रतिदिन बढ़ता ही जा रहा है। भारत में डेबिट कार्डों की संख्या में वृद्धि का अंदाजा इसी बात से

लगाया जा सकता है कि अप्रैल 2011 में भारत में डेबिट कार्ड की संख्या 230.3 मिलियन और क्रेडिट कार्ड की संख्या 17.8 मिलियन थी जो मार्च 2016 में बढ़कर क्रमशः 661.8 मिलियन एवं 24.5 मिलियन हो गई। भारत में इलेक्ट्रॉनिक/प्लास्टिक मुद्रा से भुगतान की लोकप्रियता का अंदाजा इसी से लगाया जा सकता है कि डेबिट कार्ड की लेनदेन संख्या अप्रैल 2011 में 1,098.7 बिलियन रुपये से बढ़कर 2,115.6 बिलियन रुपये तथा इसी अवधि में क्रेडिट कार्ड द्वारा लेनदेन 71.5 बिलियन रुपये से बढ़कर 181.5 बिलियन रुपये हो गई है और आनेवाले दिनों में इसमें और वृद्धि होने की संभावना है।

### यूपीआई एवं प्लास्टिक कार्ड

क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल करनेवाले ग्राहकों को एक ओर खरीदारी की तिथि से उस राशि के भुगतान के लिए अधिकतम 50 दिनों का समय मिलता है। इस अवधि में उस राशि का अन्यत्र उपयोग किया जा सकता है अथवा बैंक में राशि पड़े होने की स्थिति में कुछ ब्याज राशि भी अर्जित की जा सकती है। आज कार्ड कंपनियां विभिन्न कंपनियों के साथ समझौता कर अपने ग्राहकों को खरीदारी करने पर 5,10 और कभी-कभी 15 प्रतिशत तक की छूट अथवा कैशबैक देती हैं जोकि अभी की व्यवस्था के अनुसार यूपीआई उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध नहीं हो पाएगा। वहीं क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को अपने कार्ड द्वारा व्यय राशि पर रिवाइड पॉइंट्स भी मिलते हैं जोकि 1 से 1.5 प्रतिशत तक होता है। इस रिवाइड पॉइंट का नकदीकरण भी किया जा सकता है। यह सुविधा भी यूपीआई उपयोगकर्ताओं को नहीं मिल पाएगी। दूसरी ओर अभी तक यूपीआई को बैंकों द्वारा लोकप्रिय बनाने के लिए कोई विशेष उपाय नहीं किए गए हैं जिसके कारण आसान होते हुए भी अभी तक यह व्यवस्था पूरी तरह से आम जनता तक नहीं पहुंच पाई है। इसमें कोई शक नहीं कि यूपीआई में डेबिट/क्रेडिट कार्ड की तुलना में कुछ

सहूलियत कम जरूर है परन्तु यूपीआई व्यवस्था में सबसे बड़ा फायदा यही है कि इसमें आपका पैसा एवं बैंक खाता पूर्णतया सुरक्षित रहता है जो आम जनता के लिए बेहद उपयोगी हो सकता है।

### उपसंहार

आज के परिपेक्ष्य में सरकार द्वारा ₹ 500 एवं ₹ 1,000 के नोटों का विमुद्रीकरण किए जाने के कारण अब भुगतान की अन्य व्यवस्थाओं का प्रचलन काफी बढ़ने लगा है। हालांकि आनन फानन में आमजनता भुगतान के नये माध्यमों की ओर आकर्षित हो रही है जिससे उनके साथ साइबर अपराध बढ़ने का खतरा काफी बढ़ गया है। हाल ही में 20 अक्टूबर को देश के 32 लाख एटीएम के डेटा व पिन चोरी होने की आंशका से देशभर में हड़कंप मच गया। इस घटना में 19 बैंकों के 641 ग्राहकों के कार्ड से निकासी की घटना सामने आई है जिसमें विभिन्न बैंकों द्वारा करीब 1.3 करोड़ रुपये की घटना जब सामने आई तब कुछ बैंकों ने शिकायत की थी कि उनके ग्राहकों के कार्डों का उपयोग अमेरिका और चीन में हुआ है जबकि वे इस समय भारत में हैं। इस मामले में ऐसे संकेत मिले हैं कि हिताची पेमेन्ट्स सेन्ट्रल स्विच के एक प्रोसेसर पर अटैक करके उसके स्विच में एक मालवेयर स्थापित किया गया जोकि 6 सप्ताह तक सक्रिय रहा जिसके दौरान स्विच द्वारा 90 एटीएम में किए गए लेनदेन से संबंधित सभी आंकड़ों से छेड़खानी की संभावना है। बैंकिंग इतिहास में एटीएम कार्डों की सुरक्षा में संध का यह सबसे बड़ा मामला माना जा रहा है जिसमें लगभग सभी बड़े बैंकों के लाखों एटीएम कार्डों के डेटा चोरी होने की आंशका है। इस घटना के बाद भारतीय स्टेट बैंक ने करीब 6 लाख कार्ड ब्लॉक कर अपनी शाखाओं को इसके स्थान पर नये कार्ड

जारी करने के आदेश जारी किए हैं तो अन्य बैंकों ने तत्काल ग्राहकों को अपने पिन तत्काल बदलने का सुझाव दिया है ताकि संभावित धोखाधड़ी को टाला जा सके। देशभर में इस घटना का असर इतना गहरा था कि प्रधानमंत्री कार्यालय ने तत्काल एनपीसीआई प्रमुख को तलब कर उनसे इस घटना से संबंधित पूरी जानकारी ली। वित्त मंत्रालय ने भारतीय रिज़र्व बैंक से इस घटना से संबंधित रिपोर्ट मांगी है। इस घटना के बाद सभी प्रभावित बैंकों ने अपने ग्राहकों को अपना एटीएम पिन तत्काल बदलने हेतु निदेश जारी किए हैं और पिन नहीं बदलनेवाले ग्राहकों का कार्ड ब्लॉक किए जाने के भी अनुदेश दिए गए हैं ताकि सभी डेबिट कार्ड द्वारा धोखाधड़ी को टाला जा सके।

यहां एक बात और महत्वपूर्ण है कि भारत जैसे देश की आमजनता आज भी अशिक्षित है और एटीएम/डेबिट कार्ड को भी प्रयोग सही तरीके से नहीं कर सकती और अधिकांश मामलों में उन्हें अन्य लोगों की मदद लेनी पड़ती है जिससे धोखाधड़ी की संभावना काफी बढ़ जाती है। ऐसे में आमजनता कितने सुविधाजनक तरीके से एक नकदीरहित भुगतान के विभिन्न साधनों का इस्तेमाल कर पाएगी। फिर भी हमें बदलते समय के साथ अपने आपको बदलना होगा नहीं तो हम तकनीकी रूप से समृद्ध दुनिया में काफी पीछे छूट जाएंगे। अंत में मैं इतना अवश्य कहना चाहूंगी कि यदि बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों द्वारा प्रशिक्षण द्वारा आमजनता को यूपीआई व्यवस्था का उपयोग करने लायक बना दिया जाए तो निश्चित तौर पर यूनिफाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) की उपयोगिता को काफी हद तक बढ़ाया जा सकता है और यह भारतीय भुगतान प्रणालियों में एक मील का पत्थर साबित हो सकती है।

## इंटरनेट बैंकिंग

**आ**र्थिक क्षेत्र में उदारीकरण और विश्वव्यापीकरण से बैंकिंग के स्वरूप में महत्वपूर्ण बदलाव आ चुका है। बैंकों ने प्रौद्योगिकी के सहयोग से ऐसे उत्पादों और सेवाओं को देना शुरू कर दिया है, जो एक दशक पूर्व लोग सोच भी नहीं सकते थे। सूचना प्रौद्योगिकी के इस विकास ने बैंकों के एकाधिकार को समाप्त कर प्रतियोगिता पूर्ण बाज़ार को जन्म दिया है, जिसमें ग्राहकों को उत्कृष्ट एवं प्रभावशाली उत्पाद एवं सेवाएं मिल रही हैं। प्रौद्योगिकी ऐसी तकनीक है, जहाँ उपग्रह के माध्यम से सूचना को जन-समूह तक बहुत जल्दी पहुंचाया जा सकता है। विश्व के एक कोने से प्रचार की गई सूचना दूसरे कोने तक क्षण भर में पहुंच जाती है। आज सूचना प्रौद्योगिकी बैंकिंग क्षेत्र का एक अविभाज्य अंग बन चुका है।

आज निजी और विदेशी बैंकों के आगमन से कंप्यूटरीकरण और भुगतान प्रणाली में उच्च प्रौद्योगिकी का प्रयोग अधिकाधिक बढ़ता जा रहा है। प्रौद्योगिकी के उन्नयन से ग्राहकों को नवीनता और विभिन्नता के अलावा बेहतर, त्वरित, गुणवत्तापूर्ण,



**अनिल कुमार**

वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय  
बैंक ऑफ़ बड़ौदा, लखनऊ

अपेक्षित रूप से सेवाएं मिलती हैं, लेकिन इसमें जालसाजी और धोखाधड़ी की संभावनाएँ भी उतनी ही हैं। अतः इन ज़ोखिमों से निपटने के लिए उचित स्तर पर निवारक सतर्कता मानदण्ड अपनाये जाने की आवश्यकता है। इस हेतु पहले हमें प्रौद्योगिकी से जुड़ी सेवाओं एवं प्रक्रिया के बारे में जानकारी लेनी है और इसके साथ में इससे जुड़े ज़ोखिम से बचने के लिए समय-समय पर रिज़र्व बैंक से प्राप्त दिशा-निर्देशों का भी अनुपालन करना है।

नई सहस्राब्दि में तकनीक के बढ़ते हुए प्रयोग ने समस्त भौगोलिक सीमाएं पार कर डाली हैं और पूरा विश्व मानो एक माउस के क्लिक पर आकर ठहर गया है। ई-बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, टेली बैंकिंग, कार्ड बैंकिंग आदि सूचना प्रौद्योगिकी पर आधारित कंप्यूटरीकृत बैंकिंग के ही विभिन्न रूप हैं, जहां ग्राहकों के लेन-देन, उनकी जमाराशियां, ऋण खातों में जमा करने योग्य धनराशियां व बैंक के आय-व्यय सहित सभी जानकारियां कंप्यूटर के माध्यम से ही प्राप्त हो सकती हैं।

हर क्षेत्र में जब इंटरनेट ने अपना जाल फैला दिया है तो बैंकिंग की दुनिया इससे अछूती कैसे रह सकती है? यही वजह है कि सभी बैंक आज अपने ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा प्रदान करा रहे हैं ताकि उनके नेटवर्क व सेवाओं का दायरा भी बढ़ सके। बैंकिंग अब किसी एक शाखा तक ही सिमट कर नहीं रह गई है, जिसमें किसी व्यक्ति को नकद जमा करने या निकालने या बैंक स्टेटमेंट के लिए किसी की मदद लेनी पड़े। इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से आप घर से सारी जानकारी या लेन देन ऑनलाइन कर सकते हैं।

यह बैंक के लिए भी महत्वपूर्ण है क्योंकि इस माध्यम से लेन-देन में बहुत कम खर्च आता है। यह कागज़ के बिना बैंकिंग की तरफ बढ़ाया गया एक कदम है जिससे पर्यावरण संरक्षण को भी बढ़ावा मिलेगा। बैंक कर्मचारी इस बारे में जागरूकता फैलाने में भरपूर योगदान दे रहे हैं। उदाहरणार्थ यदि किसी को बैंक में कुछ धनराशि जमा करनी या निकासी करनी है, इसके लिए वह किसी न किसी साधन से बैंक जाएगा और चेक अथवा निकासी पर्ची से ट्रैज़ैक्शन करेगा और कम से कम 30 से 45 मिनट व्यय करेगा जिससे पर्यावरण प्रदूषित होगा और समय की बर्बादी भी होगी। लेकिन यदि यही लेन-देन इंटरनेट बैंकिंग से किया जाएगा तो लागत, समय और पर्यावरण सभी की बचत होगी।

### इंटरनेट बैंकिंग क्या है ?

नेट बैंकिंग, जिसे ऑनलाइन बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग भी कहते हैं, के माध्यम से ग्राहक अपने कंप्यूटर द्वारा बैंक नेटवर्क और वेबसाइट का प्रचालन कर सकते हैं। इस प्रणाली का सबसे बड़ा लाभ यह है कि कोई भी व्यक्ति घर, कार्यालय या कहीं से भी किसी भी समय बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकता है। ऑनलाइन बैंकिंग इंटरनेट पर बैंकिंग संबंधी मिलनेवाली एक सुविधा है, जिसके माध्यम से कंप्यूटर का इस्तेमाल कर ग्राहक बैंकों के नेटवर्क और उसकी वेबसाइट पर अपनी पहुंच बना सकता है और घर बैठे ही खरीददारी, पैसे के अंतरण के अलावा अन्य तमाम कार्यों को करने और जानकारी के लिए बैंकों से मिलने वाली तमाम सुविधाओं का लाभ उठा सकता है।

### ग्राहक ऑनलाइन या इंटरनेट बैंकिंग सेवा कैसे शुरू करें ?

ज़्यादातर बैंक ये चाहते हैं कि आप उनकी संबंधित शाखा में ऑनलाइन सेवा के लिए आवेदन पत्र (एप्लीकेशन फार्म) भरें। परंतु कुछ बैंक यह इजाजत भी देते हैं कि आप इंटरनेट पर जाएं और ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा लेने के लिए स्वयं पंजीकरण करें। लेकिन जब तक आप ऐसे बैंक की किसी शाखा में जाकर

अपनी पहचान की जांच (के.वाई.सी.) न करा लें, तब तक बैंक आपको पैसे के लेन-देन या बिल भुगतान की सुविधा नहीं देगा। पहचान की जांच के लिए आपको अपने साथ रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत फोटो पहचान पत्र एवं निवास संबंधी प्रमाण पत्र (पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, चुनाव आयोग द्वारा जारी फोटो पहचान पत्र, पैन कार्ड, आधार कार्ड एवं मनरेगा कार्ड) संबंधित शाखा में ले जाकर खाते में अद्यतन कराना होगा। अगर आपका खाता किसी भी बैंक में नहीं है तो खाता खोलते समय आवेदन फार्म में मौजूद इंटरनेट बैंकिंग सेवा शुरू करने का विकल्प चुन सकते हैं।

अधिकांश बैंक ऐसे हैं, जो इंटरनेट, टेलीफोन या मोबाइल बैंकिंग जैसी सुविधा एक पैकेज में प्रदान करते हैं। इसका मतलब यह है कि जब आप इंटरनेट बैंकिंग सेवा लेते हैं तो आपको मोबाइल पर अकाउंट बैलेंस और लेन-देन की जानकारी मिलती रहती है। ऑनलाइन बैंकिंग के लिए आपको एक पासवर्ड दिया जाता है। अगर कंप्यूटर पर बैंकिंग सेवा रुकी भी हो, तो भी आप बिल का भुगतान मोबाइल बैंकिंग से कर सकते हैं। आपको बैंक या एटीएम जाने की जरूरत नहीं पड़ेगी।

### इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग ग्राहक कैसे करें ?

- इंटरनेट बैंकिंग सेवा के लिए फॉर्म भरने के बाद बैंक आपको इसके प्रयोग के लिए यूजर आईडी और पासवर्ड जारी करेगा।
- इसके बाद आप इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक की वेबसाइट पर जाएंगे।
- बैंक की वेबसाइट पर इंटरनेट बैंकिंग के लिए लिंक दिया हुआ रहेगा।
- इस सुविधा के अंतर्गत रिटेल या पर्सनल और कॉर्पोरेट (RETAIL or PERSONAL and CORPORATE) दो विकल्प मौजूद रहते हैं।

आप जिस श्रेणी के ग्राहक हैं उस विकल्प को चुनकर आगे बढ़ सकते हैं।

- इस पर क्लिक करने से सिस्टम आपको यूजर आईडी और पासवर्ड के लिए कहेगा। यदि आप कॉरपोरेट ग्राहक हैं तो कुछ बैंक इसके साथ में कॉरपोरेट आईडी भी देते हैं।
- प्रथम बार लॉग-इन / रजिस्ट्रेशन करने पर अधिकतर बैंक आपको पासवर्ड बदलने के लिए कहते हैं, यहाँ आप एक ऐसा पासवर्ड दर्ज़ करें जो किसी अन्य के लिए अनुमान लगाना मुश्किल हो पर आप उसे आसानी से याद रख सकें।
- सही यूजर आईडी और पासवर्ड भरने के बाद आप अपने बैंक खाते में इंटरनेट के माध्यम से प्रवेश कर पाएंगे और बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे।
- सुरक्षा के लिए कम से कम तीन महीने में पासवर्ड बदलना चाहिए। कई बैंक टू स्टेप (TWO STEP) प्रक्रिया अपनाते हैं, जैसे पासवर्ड के अलावा वन टाइम पासवर्ड (ONE TIME PASSWORD) भेजते हैं।
- वन टाइम पासवर्ड को ओटीपी (OTP) भी कहते हैं और ओटीपी ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर आता है। बैंक ओटीपी रजिस्टर्ड ई-मेल पर भी भेजते हैं। पासवर्ड और ओटीपी सही होने पर सुरक्षित और सुचारु रूप से नेट बैंकिंग सेवा प्रारम्भ हो जाती है।

इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक निम्न सभी बैंकिंग कार्य घर बैठे या कहीं से भी, किसी भी समय संपन्न कर सकते हैं :-

### 1. धन अंतरण (FUND TRANSFER)

- इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से हम किसी भी दूसरे व्यक्ति के खाते में तुरंत पैसे भेज सकते हैं। हर ग्राहक के लिए उसकी प्रकृति के अनुसार धन प्रेषण की सीमा निश्चित होती है।

- आप इंटरनेट बैंकिंग से जुड़े हुए अपने सभी खाते में आपस में धन अंतरण कर सकते हैं।
- आप अपने लोन खाते एवं क्रेडिट कार्ड में किस्त या बकाया राशि जमा कर सकते हैं।
- पी.पी.एफ़. खाते में यथोचित राशि अंतरित कर सकते हैं।
- किसी अन्य बैंक के ग्राहक को नेफ्ट या आरटीजीएस (NEFT or RTGS) और आईएमपीएस (IMPS) के माध्यम से पैसा अंतरित कर सकते हैं। यह आसान, सस्ती और त्वरित सुविधा है।
- यदि आपको भविष्य में कोई लेन-देन करना है तो उसकी सुविधा भी इंटरनेट बैंकिंग में है, जिसके द्वारा आप उस तिथि के लिए ट्रैंज़ैक्शन (TRANSACTION) को पंजीकृत करके रक्षित कर सकते हैं और उस विशेष तिथि को भुगतान समय पर हो जाएगा।

### 2. खाते की जानकारी (ACCOUNT INFORMATION)

- ग्राहक अपने सभी संचालित खातों जैसे कि बचत, चालू और ऋण, की शेषराशि की जानकारी किसी भी समय प्राप्त कर सकता है अर्थात् अब ग्राहक 24 घण्टे की बैंकिंग सुविधा का लाभ उठा सकते हैं।
- विभिन्न खातों में आरोपित होने वाली ब्याज दर की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिये अपना पुराना स्टेटमेंट भी जांच कर अपने खाते में हुए लेन-देन को जान सकते हैं।
- आप इस पुराने रिपोर्ट को पीडीएफ़ या एक्सेल या टेक्स्ट (PDF or EXCEL or TEXT) में डाउनलोड कर किसी अन्य फ़ाइल में रक्षित कर भविष्य के लिए सुरक्षित रख सकते हैं।

### 3. नया एफडी या अन्य खाता खोलना (ONLINE OPENING and CLOSING OF FD or OTHER ACCOUNT)

- इंटरनेट बैंकिंग सुविधा लिए हुए वे ग्राहक 'जिनको परिचालन अधिकार (TRANSACTION RIGHTS) प्राप्त है' केवल वे ही बिना शाखा में जाए घर बैठकर ऑनलाइन माध्यम से सावधि या आवर्ती जमा खाता खोल सकते हैं और बंद भी कर सकते हैं। इस सुविधा के उपयोग से पूर्व ग्राहक को यह सुनिश्चित कर लेना है कि उसकी ग्राहक आई.डी. बैंक में अद्यतन है कि नहीं। खाता खुलने के पश्चात ग्राहक को एक पावती मिल जाती है। मूल सावधि प्रपत्र एवं पासबुक के लिए संबंधित शाखा में ग्राहक को जाना होगा। परिपक्वता अवधि पूर्ण होने पर सावधि जमा खाते की संपूर्ण धनराशि उसी खाते में स्वतः जमा हो जाती है जिससे वह बनी है।

### 4. बिलों का भुगतान (BILL PAYMENT)

- आज का ग्राहक किसी शाखा मात्र का ग्राहक न होकर पूरे बैंक का ग्राहक बन चुका है, यहां तक कि कुछ सुविधाओं के मामले में वह अन्य बैंकों से भी जुड़ जाता है। अब ग्राहक घर बैठे ही वायुयान, रेलवे, बस आदि टिकटों के आरक्षण हेतु स्थान उपलब्धता के अनुसार अपनी यात्रा की योजना बना सकता है और बैंक में मौजूद अपने खाते को नामे करके टिकट भी आरक्षित कर सकता है।
- बिजली, पानी, टेलीफोन के बिलों तथा आयकर, राज्य-वाणिज्य कर, सेवा एवं उत्पाद कर आदि का भुगतान और डी.टी.एच. एवं मोबाइल रीचार्ज भी अब ग्राहक कंप्यूटर पर इंटरनेट बैंकिंग से कर सकते हैं। पानी, बिजली, मासिक किस्तों के भुगतान आदि का दिशानिर्देश देकर वे तारीख भूलने से बच सकते हैं। यह काम ग्राहक ईसीएस,

इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम द्वारा भी कर सकते हैं। उदाहरणार्थ ग्राहक के स्थायी अनुदेश के अनुसार निश्चित तारीख पर बचत खाते से आवर्ती या ऋण खाते में मासिक किस्त का अंतरण स्वतः ही हो जाता है।

### 5. ऑनलाइन खरीददारी करना (ONLINE SHOPPING)

- इंटरनेट बैंकिंग से ग्राहकों की जिंदगी में काफी परिवर्तन आया है, क्योंकि इससे वे अपनी अन्य जिम्मेदारियों को निभाते हुए आसानी से ऑनलाइन शॉपिंग करने की सुविधा का सुरक्षित ढंग से लाभ भी उठा सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग तभी करें जब खरीददारी की साइट आप को बैंक की वेबसाइट तक पहुंचाए।

### 6. शेयर बाजार में निवेश करना (INVESTMENT IN SHARE MARKET)

- वर्तमान पूंजी बाजार में सभी लेन-देन अनिवार्य रूप से डीमैट स्वरूप में किए जाते हैं। इंटरनेट से ग्राहकों को शेयर-दलालों की वेबसाइट तक पहुंचने की सुविधा मिलती है, जिससे वह प्रतिभूतियों के क्रय-विक्रय हेतु आदेश दे सकता है।
- ASBA (APPLICATION SUPPORTED BY BLOCKED AMOUNT) एक ऐसी प्रक्रिया है जिसे भारतीय शेयर बाजार नियामक संस्था सेबी के द्वारा विकसित किया गया है। इसके माध्यम से ग्राहक अपने खाते की एक निश्चित धनराशि को शेयर बाजार में निवेश कर सकता है।
- समय आने पर कंप्यूटर आवश्यक सूचनाएं स्वतः ही उपलब्ध करवाता है। इससे कार्य में विलंब होने की संभावना न्यूनतम रह जाती है।

## 7. ग्राहक सेवा (CUSTOMER SERVICE)

- इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं में ग्राहक अपने घर बैठकर अपने खाते की जानकारियां देख सकते हैं और उसमें कुछ परिवर्तन भी कर सकते हैं।
- लॉग-इन और ट्रैज़ैक्शन पासवर्ड को बदल सकते हैं।
- परिचालित खातों में आधार नंबर को खाते से जोड़ सकते हैं।
- प्रधानमंत्री बीमा योजना से ग्राहक जुड़ सकते हैं।

## 8. बैंकिंग उत्पाद की खरीद एवं आवेदन (REQUEST AND PURCHASE OF BANK PRODUCTS)

- चेक बुक के लिए आवेदन करना।
- ऑनलाइन डिमांड ड्राफ्ट के लिए फॉर्म भरना।
- जीवन बीमा, वाहन बीमा एवं स्वास्थ्य बीमा की ऑनलाइन खरीद करना।
- बैंकिंग उत्पाद जैसे गिफ्ट कार्ड व अन्य बैंकिंग सेवाएँ ऑनलाइन खरीदना।
- चेक के भुगतान पर रोक लगाना।
- मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकरण करना।
- खुदरा ऋण के लिए ऑनलाइन आवेदन करना।

## 9. विदेशी मुद्रा का लेन-देन (TRANSACTION OF FOREIGN EXCHANGE)

- ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से विदेशी विनिमय में निवेश कर सकते हैं।
- अपने विनिमय संबंधी अनुबंध की जानकारी कर सकते हैं।
- अनुबंध को निरस्त कर सकते हैं।

## 10. अन्य सेवाएँ (OTHER SERVICES)

- विश्व आर्थिक सम्मेलन, दावोस में दिए गए रिज़र्व बैंक के तत्कालीन गवर्नर के बयान के अनुसार बुनकर/कास्तकार अपने उत्पादों की बिक्री हेतु बड़े बाज़ार यहाँ तक कि वैश्विक बाज़ार का उपयोग इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से करके अपनी बिक्री बढ़ा सकते हैं।
- ऑनलाइन माध्यम से स्वर्ण बॉण्ड की खरीद की जा सकती है।
- इस माध्यम से ग्राहक आयकर संबंधी विवरणी फार्म 26AS भी निकाल सकता है।
- इसके माध्यम से ग्राहक अपने बच्चों की स्कूल के फ़ीस भी जमा कर सकते हैं।
- प्रधानमंत्री के राहत कोष में दान दे सकते हैं।
- ऋण की किस्त संबंधी कैल्कुलेटर का लाभ ले सकते हैं।
- पेंशन की गणना संबंधी कैल्कुलेटर भी इंटरनेट बैंकिंग में मौजूद है। आवश्यकता पड़ने पर उसका लाभ उठा सकते हैं।
- सरकारी विभागों के आवेदन भरते समय उनके आवेदन शुल्क जमा करना।
- पेंशनभोगियों के लिए जीवन प्रमाण-पत्र प्रेषित करना एवं फीड करना।
- जिन ग्राहकों के खातों में टीडीएस की कटौती होती है वे खातेदार इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा से टीडीएस फार्म को निकाल सकते हैं तथा टीडीएस कटौती से बचने के लिए 15जी या 15एच फार्म भी भर सकते हैं।
- गृह ऋण के ब्याज का प्रमाण-पत्र निकाल सकते हैं।
- सावधि जमा के सापेक्ष ओवरड्राफ्ट की सुविधा ले सकते हैं।

- मोबाइल बैंकिंग का पंजीकरण कर सकते हैं ।

### इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग के दौरान ग्राहकों द्वारा बरती जाने वाली सावधानियाँ

इंटरनेट बैंकिंग जहां एक ओर अत्यधिक सुविधाजनक है वहीं दूसरी ओर यह जोखिम भरी भी है, इसलिए इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा के लिए निम्न उपाय सुझाए गए हैं :-

- वे ई-मेल न खोलें जिन्हें आप नहीं जानते हैं। ई-मेल पर जब आपसे कोई निजी जानकारी मांगी जाए तो न दें। निजी जानकारी मांगने वाली लिंक पर कभी क्लिक न करें।
- किसी व्यक्ति या संस्था की ओर से भेजे गए ऐसे अटैचमेंट या फाइल को न खोलें जिन्हें आप नहीं जानते हैं। आम तौर पर बेहतरीन नौकरी या बेशुमार दौलत का लालच देते हुए ऐसे ई-मेल भेजे जाते हैं, जिनके अटैचमेंट में वायरस होते हैं।
- हैकर्स या वे लोग जो आपकी निजी जानकारी चुराना चाहते हैं, वे अक्सर ऐसा ई-मेल लिखकर भेजते हैं जो लगभग वास्तविक लगता है। इस तरह ई-मेल के जरिए संपर्क करके वे आपको एक नकली वेबसाइट पर ले आएंगे। अपनी निजी जानकारी ऐसी गलत या खतरनाक साइट पर डालने से बचें। सावधानी के लिए वेब एड्रेस खुद ही टाइप करें।
- आपका बैंक आपको एक वर्चुअल कीबोर्ड की सुविधा देगा जिसमें हर बार लॉग-इन करने पर आपके कीबोर्ड की कुंजियाँ (KEY) बदल जाती हैं, जिससे हैकिंग नामुमकिन हो जाती है।
- आपका इंटरनेट ब्राउजर आपसे फिर पासवर्ड पूछ सकता है, हमेशा NO या नहीं पर क्लिक करें क्योंकि यदि कंप्यूटर के जरिए आपका पासवर्ड स्टोर हो गया तो हैकर्स आसानी से आपका पासवर्ड जान सकते हैं।

- इंटरनेट बैंकिंग का लिंक हमेशा बैंक की वेबसाइट पर जाकर ही खोलें, किसी अन्य द्वारा भेजे गए ईमेल, एसएमएस इत्यादि से प्राप्त लिंक से कभी भी इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग न करें। इंटरनेट बैंकिंग खाते के प्रयोग के बाद उसे लॉग आउट कर दें।
- अपना मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी जरूर बैंक में दर्ज करवाएं, जिससे आपके खाते में होने वाले सभी लेन-देन की सूचना आपको निर्बाध रूप से मिलती रहे।
- अपने ब्राउजर में इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग के समय ध्यान दें कि एड्रेस बार का रंग हरा हो गया है, एड्रेस में https है न कि सिर्फ http और पैडलाक (ताले का चिह्न) दिखाई दे रहा है या नहीं, ये सभी सुरक्षित लेनदेन के लिए आवश्यक हैं। इनके बिना ऑनलाइन लेनदेन न करें। पैडलाक पर क्लिक करके आप उस वेबसाइट का सुरक्षा प्रमाण पत्र देख सकते हैं।

### निष्कर्ष (CONCLUSION)

इंटरनेट बैंकिंग ने सभी भौगोलिक सीमाएं समाप्त कर दी हैं। आज बैंकिंग कहीं भी, कभी भी, बन चुकी है। बैंकिंग से जुड़ी तमाम परेशानियों के समाधान के साथ-साथ घर या ऑफिस में रहकर सारे लेन-देन कर पाना तथा अन्य मूल्यवर्धित सेवाओं का लाभ लेना इंटरनेट बैंकिंग के जरिये बहुत आसान हो गया है। उपर्युक्त से यह स्पष्ट है कि आज के युग में प्रौद्योगिकी बैंकिंग प्रणाली के एक अभिन्न अंग के रूप में उभर कर आई है। शायद प्रौद्योगिकी के बिना बैंकिंग संभव ही न हो पाये। प्रौद्योगिकी ने बैंकिंग को सरल बनाया है। बैंक कर्मचारियों की यह मुख्य भूमिका बन जाती है कि वे न केवल ग्राहकों की सुविधा हेतु इंटरनेट बैंकिंग को प्रसारित करें बल्कि उसके साथ जुड़े जोखिमों और उनसे बचने के लिए प्रयोग में लाई जाने वाली सावधानियों के प्रति भी ग्राहकों को जागरूक करें। ऐसा करने से ही इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग बैंकों के प्रदर्शन पर एक सकारात्मक गुणक सिद्ध होगा।

## कार्ड जोखिम प्रबंधन

हम भारतीयों के लिए विभिन्न प्रकार के डेबिट और क्रेडिट कार्ड, अपने पर्स में रखना भुगतान के एक सरल साधन के साथ-साथ आज भी फैशन और सामाजिक प्रतिष्ठा का पर्याय है। 90 के दशक के बाद से जब से भारत भूमंडलीकरण और वैश्वीकरण से जुड़ा है, भारत में प्रौद्योगिकी और विशेषकर सूचना प्रौद्योगिकी का सतत और तेजी से विकास हुआ है जिसके चलते भारत में कम्प्यूटर युग का पदार्पण हुआ और जिसके वैश्विक स्वरूप लेते-लेते भारतीय बैंकिंग में सीबीएस और उसके साथ ही एटीएम, ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ई-कॉमर्स का उद्भव हुआ और जो अब समय के साथ अपने विभिन्न रूपों में बृहद स्वरूप लेता जा रहा है।

निम्न सारणी में अंकित पिछले पाँच वर्षों के आंकड़ों पर एक नज़र डालें तो हम पाते हैं कि बैंकों\* में खोले गए विभिन्न प्रकार के कुल जमा खातों में से लगभग 78 प्रतिशत बचत खाते और

कुल खातों की संख्या में लगभग 88 प्रतिशत खाते एकल (पुरुष एवं स्त्री के) खाते खुले हैं।

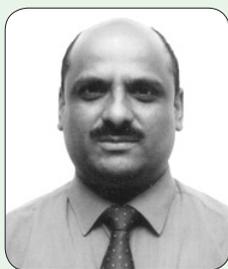
(करोड़ में)

वर्ष	बचत खाते	चालू खाते	मीयादी जमा खाते	कुल खाते	बचत खाते %	एकल खाते	कुल खातों में %
2011	62.40	3.92	14.70	81.02	77.02	72.50	89%
2012	70.27	3.63	16.42	90.32	77.80	77.32	85%
2013	82.78	4.20	18.03	104.51	79.20	90.81	87%
2014	97.78	4.84	20.06	122.68	79.70	111.51	91%
2015	117.03	5.26	21.70	143.99	81.27	129.63	90%

वर्ष 2016 के आंकड़े उपलब्ध नहीं

(स्रोत:- भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट)

वहीं दूसरी सारणी में प्रदर्शित आंकड़ों से हम पाते हैं कि पिछले 5 वर्षों में बैंकों (अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक) द्वारा एकल खातों की संख्या में लगभग 35 प्रतिशत डेबिट कार्ड जारी किए गए। यदि यह मान भी लिया जाए कि सभी बचत और एकल खातों में डेबिट कार्ड जारी नहीं किए जा सकते तभी भी यह प्रतिशत इतना कम नहीं हो सकता। वहीं दूसरी तरफ जारी डेबिट कार्ड का कम प्रतिशत इस संभावना की ओर भी इंगित करता है कि अभी भी खोले गए खातों का कितना बड़ा प्रतिशत डेबिट कार्ड जारी करने के लिए शेष है। यदि सभी प्राप्त खातों में डेबिट कार्ड जारी किए जाएँ तो स्पष्टतः डेबिट कार्ड की संख्या वर्तमान संख्या से दुगनी हो जाएगी।



**संदीप गुप्ता**

मुख्य प्रबंधक एवं संकाय  
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, लखनऊ

वर्ष	एटीएम	पीओएस	क्रेडिट कार्ड		डेबिट कार्ड		
			संख्या (लाख)	संख्या (लाख)	संख्या (करोड़)	एटीएम एवं पीओएस में परिचालन संख्या (करोड़)	संख्या (करोड़)
2011	0.76	5.96	1.78	2.34	23.03	42.20	31.76
2012	0.96	6.61	1.77	2.90	27.83	50.17	36.00
2013	1.14	8.54	1.95	3.58	33.12	52.74	36.47
2014	1.60	10.66	1.92	4.64	39.44	62.85	35.36
2015	1.81	11.27	2.11	5.73	55.34	70.03	42.70
2016	1.99	13.86	2.45	7.28	66.18	84.46	

(स्रोत:- भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट )

जहां भारत में जनसंख्या का विशाल स्तर अपने आप में एक चुनौती है वहीं भारत के लिए यह एक बहुत बड़ी उपलब्धि है कि देश में जनसंख्या के कुल प्रतिशत में लगभग 65 प्रतिशत, 30 से 35 वर्ष की आयुवर्ग का है। भारत के लिए **जनसंख्या लाभांश** के रूप में यह उपलब्धि इस संभावना की तरफ भी इंगित करती है कि युवा वर्ग इस प्रकार के कार्ड और सूचना प्रौद्योगिकी के अन्य साधनों जैसे ई बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि का उपयोग करने में सहज सक्षम है। इन सभी से यह स्पष्ट है कि भारत में अभी भी डेबिट कार्ड और ऐसे अन्य साधनों की कितनी संभावना बाकी है। डेबिट कार्ड और इस प्रकार के अन्य साधन बैंकिंग परिचालनों में जहां एक तरफ ग्राहकों को बहुत प्रकार से मदद करते हैं, उनका बैंक जाने का समय और लागत बचाते हैं, उन्हें 24 x7 x 365 बैंकिंग सुविधा प्रदान कराते हैं, जब चाहे तब एटीएम के माध्यम से नकदी का आहरण कर सकते हैं और साथ ही ई-कॉमर्स, बिल भुगतान, टिकट बुकिंग आदि की सुविधाएं भी प्रदान कराते हैं जिसे लोग कभी भी और कहीं से भी प्राप्त कर सकते हैं। न समय का कोई बंधन है और न निश्चित स्थान की बाध्यता का। इसके साथ ही बैंक तथा ई-कॉमर्स कंपनियाँ बहुत-सी अतिरिक्त सुविधाएं जैसे निःशुल्क दुर्घटना जीवन बीमा, कैश बैंक, रिवाइड पॉइंट आदि भी प्रदान करती हैं। न केवल अपने

देश यहाँ तक की विदेश में जाकर भी ग्राहक अपने खाते से धन का आहरण एवं अन्य बैंकिंग सुविधाओं एवं ई-कॉमर्स जैसी सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं।

**कार्ड धोखाधड़ी एवं व्यापकता :-** लेकिन इतनी सारी सुविधाओं का जिस तेजी और व्यापकता से प्रसार हो रहा है और जिस तेजी और विविधता से विभिन्न माध्यमों का प्रसार हो रहा है उसी तेजी और व्यापकता से इन साधनों में धोखाधड़ियाँ भी बढ़ रही हैं। आज हर दिन देश के किसी न किसी कोने में किसी न किसी ग्राहक के खाते से धोखाधड़ी के माध्यम से पैसा निकाल लिया जाना, ग्राहक के एटीएम कार्ड को चुराकर, उसका गोपनीय पिन नंबर पताकर, कार्ड का ड्यूप्लिकेट बनाकर तथा इसी प्रकार के अन्य बहुत से उपायों से धोखाधड़ियाँ होना आम बात होती जा रही है। यू तो आधिकारिक तौर पर धोखाधड़ी से होने वाले अपराधों के आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं, लेकिन विभिन्न स्रोतों से मिली जानकारी के अनुसार इन अपराधों की संख्या समय के साथ बढ़ती जा रही है, एसोचम (ASSOCHAM) द्वारा वर्ष 2015 में कराए गए एक सर्वे के अनुसार 2011, 2012, 2013 और 2014 में क्रमशः 13,301, 22,060, 71,780 और 62,189 (मई तक) और 2015 में लगभग

1,49,254 साइबर क्राइम हुए, जिनमें विशेषकर डेबिट कार्ड की घटनाएँ हुई हैं। 107 प्रतिशत की दर (सीएजीआर) से बढ़ती इन घटनाओं से यह संख्या 3,00,000 तक पहुँचने का अनुमान जताया गया है। रिपोर्ट में यह भी कहा गया है कि इन धोखाधड़ी करने वालों में 18 से 30 उम्र के लोग संलिप्त हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक की एक रिपोर्ट के अनुसार भारत में डेबिट, क्रेडिट कार्ड और ऑनलाइन बैंकिंग में धोखाधड़ियों में 2012-13 से 2015-16 तक 35 प्रतिशत की वृद्धि हुई है जहाँ 2012-13 में धोखाधड़ी के मात्र 8,765 मामले रिपोर्ट हुए थे वहीं 2015-16 के प्रथम 9 महीनों में यह संख्या 11,997 तक पहुँच गयी थी।

एक अन्य रिपोर्ट (निम्नानुसार) के अनुसार डेबिट कार्ड फ्राड में चीन के बाद भारत का दूसरा नंबर है, जिसका प्रतिशत 2012 में 21 प्रतिशत से 2014 तक 24 प्रतिशत तक पहुँच गया है।

हाल ही में एक समाचार पत्र में छपी एक रिपोर्ट में यह बताया गया है कि किस प्रकार असामाजिक तत्व एटीएम से पैसा चुराने का खुलेआम प्रशिक्षण दे रहे हैं, जो धोखाधड़ी की इस भयावहता को उजागर करती है और जो अपने आप में बेहद चौंकाने वाली एवं चिंता का विषय है।

आपराधिक प्रवृत्ति के लोगों द्वारा एटीएम मशीन में धोखाधड़ी करना आम बात है, जैसे एटीएम के की-पैड में गोंद आदि चिपकाकर बटनों को खराब करना, स्किम्मर डिवाइस लगाना, छुपे कैमरे लगाकर पिन जानना और साथ ही सोशल मीडिया के माध्यम से लोगों को बहला, फुसला यहाँ तक कि डराकर उनके एटीएम कार्ड की डीटेल जानना बढ़ता जा रहा है।

इस तरह की बढ़ती आपराधिक घटनाओं से जहाँ एक तरफ ग्राहक, बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक, सरकार और पुलिस एवं जांच एजेंसियां प्रभावित हैं, वहीं इसका गहरा और प्रतिकूल

प्रभाव उन भोले-भाले एवं अशिक्षित ग्राहकों के वर्ग पर पड़ता है जिनके लिए खातों के परिचालन के लिए बैंक जाना बेहद मुश्किल है। अपराधों के डर से अधिकांश ग्राहक एटीएम कार्ड का प्रयोग करने से बचने लगे हैं जबकि दूसरी तरफ वर्तमान सरकार डेबिट/क्रेडिट कार्ड तथा ऑनलाइन बैंकिंग के अधिक से अधिक उपयोग के लिए बढ़ावा दे रही है।

**समस्या का निदान:-** बढ़ती आपराधिक घटनाओं से निबटने और साथ ही लोगों के लिए कार्ड का उपयोग सुरक्षित एवं आसान बनाने और इन माध्यमों पर उनका विश्वास बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि समस्या पर गंभीरता से सोचा जाए। विचार करें तो हम पाते हैं कि कार्ड आदि के उपयोग के आधार पर सामान्यतः लोगों के तीन वर्ग हो सकते हैं। पहला, वे जो कार्ड को देश/विदेश एवं समस्त डिजिटल पटलों पर प्रयोग करते हैं, दूसरे वे जो देश के अंदर ही एटीएम/पोस तथा ऑनलाइन पटलों पर प्रयोग करते हैं तथा तीसरा वर्ग जो कार्ड का उपयोग केवल एटीएम या कुछ हद तक पोस आदि में करता है। इसके साथ ही देखा जाए तो एटीएम तथा पोस (पॉइंट ऑफ सेल) के अतिरिक्त ऑनलाइन बैंकिंग या ई-कॉमर्स के लिए व्यक्ति के पास भौतिक कार्ड की बजाए केवल कार्ड के विवरण आवश्यक होता है। एटीएम और पोस में प्रयोग होने वाले भौतिक कार्ड के चोरी होने, अदला बदली होने और पिन आदि का पता किसी और को चलने के अपराध अधिक होते हैं जबकि अन्य डिजिटल पटलों पर भौतिक कार्ड की आवश्यकता नहीं होती। **ऐसे में क्या यह उपयुक्त नहीं होगा कि देश में भौतिक कार्ड का जारी करना ही समाप्त कर दिया जाए ?**

कार्ड के स्थान पर व्यक्ति की बायोमेट्रिक पहचान उसके पिन की आवश्यकता के साथ-साथ कार्ड की जरूरत को भी पूरा करेगी। आज आधार योजना के अंतर्गत देश के लगभग 105 करोड़ लोगों को आधार के लिए पंजीकृत कर आधार पहचान

संख्या प्रदान करा दी गई है। ऐसे में यदि प्रत्येक ग्राहक के कार्ड का ब्योरा उसके बायोमेट्रिक युक्त आधार कार्ड से जोड़ दिया जाए और सभी एटीएम तथा पोस में बायोमेट्रिक सुविधा उपलब्ध हो जाए तो किसी भी व्यक्ति को न तो अपना कार्ड भौतिक रूप से साथ ले जाने की आवश्यकता होगी और न ही उसके लिए पिन की आवश्यकता होगी। एटीएम तथा पोस में बायोमेट्रिक पहचान और उसका आधार डेटाबेस से सत्यापन ही अपने आप में पिन का कार्य करेगी। एक से अधिक कार्ड होने की दशा में तथा डेबिट या क्रेडिट कार्ड चुनने का विकल्प एटीएम तथा पोस स्क्रीन पर दिखा सकते हैं जिसका चुनाव व्यक्ति एटीएम की स्क्रीन पर या पोस पर 1,2 या 3 नंबर अंकित कर सकता है। ऐसी स्थिति में किसी भी ग्राहक को अपना एटीएम कार्ड संभाल कर रखने की आवश्यकता नहीं है और न ही चोरी होने या बदले जाने का खतरा होगा। पिन को याद रखने या उसके दुरुपयोग की संभावना भी समाप्त हो जाती है और सत्यापन पूर्णतया: पुष्ट हो सकेगा।

वहीं ऑनलाइन बैंकिंग या ई-कॉमर्स पटलों पर संव्यवहार करते समय चूंकि भौतिक कार्ड की अपेक्षा कार्ड के मातृ विवरण यथा कार्ड नंबर, एक्सपायरी डेट एवं सीवीवी संख्या की आवश्यकता होती है, ऐसे में भौतिक कार्ड के बजाए वर्चुअल कार्ड जारी किए जा सकते हैं। जहां तक पिन या पासवर्ड की आवश्यकता का प्रश्न है यहाँ भी एटीएम एवं पोस की भांति बायोमेट्रिक पहचान का प्रयोग किया जा सकता है। आज बाजार में ऐसी यूएसबी डिवाइस उपलब्ध है जो बायोमेट्रिक पहचान के लिए प्रयुक्त होती है और जो बेहद आसानी से किसी भी कम्प्यूटर या लैपटाप से यूएसबी के माध्यम से जुड़ सकती है।

विदेश में कार्ड का प्रयोग करने वालों के लिए बैंकों तथा विभिन्न प्राइवेट एजेंसियों से विदेशी मुद्रा प्री-पेड कार्ड उपलब्ध हैं जिनका उपयोग वे अपनी विदेश यात्रा के दौरान कर सकते हैं और वैसे भी ऐसे लोगों का वर्ग अनुमानतः 4 से 5 प्रतिशत से अधिक शायद ही हो जो विदेशों में अपने कार्डों का बहुत

अधिक उपयोग करते हों क्योंकि आजकल मोबाइल बैंकिंग के बढ़ते प्रचलन और विदेशों में कार्ड क्लोनिंग की अधिक संभावनाओं के दृष्टिगत कार्ड की उपयोगिता बहुत अधिक प्रतीत नहीं होती है।

यूं तो 2016 तक बैंकों द्वारा जारी डेबिट कार्ड की संख्या लगभग 85 करोड़ होने का ये अर्थ नहीं होना चाहिए कि भारत में 85 करोड़ ग्राहकों को ये कार्ड जारी किए गए हैं क्योंकि एक अनुमान के अनुसार अभी भी भारत में कुल जनसंख्या के लगभग 45 से 50 प्रतिशत लोगों के ही बैंकों में खाते हैं और अभी भी आधे से अधिक आबादी को बैंकों से जुड़ना बाकी है। ऐसे में कार्ड की यह संख्या संभवतः किसी भी ग्राहक को एक से अधिक कार्ड का जारी होना हो सकता है, वहीं डेबिट और क्रेडिट कार्ड के प्रयोग को और अधिक सुरक्षित बनाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने यह अनिवार्य किया है कि पोस तथा ऑनलाइन प्रयोग करने पर पिन का प्रयोग किया जाए और रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों को निर्देश दिये हैं कि पूर्व में जारी मेगा स्ट्रिप की अपेक्षा चिप और पिन युक्त ईएमवी कार्ड जारी किए जाएँ। यदि कार्ड जारी करने की मूल लागत की बात की जाए तो जहां मेगा स्ट्रिप कार्ड की लागत लगभग 18 से 20 रुपये आती थी वहीं चिप युक्त ईएमवी कार्ड की लगभग लागत 40 से 45 रुपये होती है। इसके साथ ही कार्ड को सुरक्षित संभालने, ग्राहक के पास कूरियर आदि से भेजने तथा अन्य कई प्रकार के खर्च होते हैं। अधिक से अधिक ग्राहकों के बैंकों से जुड़ने तथा सरकार द्वारा प्रदत्त डीबीटी जैसे लाभ प्राप्त करने हेतु और देश में बढ़ते डिजिटलीकरण से लोगों के अपेक्षित रुझान को देखते हुए बैंकों को आने वाले समय में कई करोड़ कार्ड जारी करने होंगे और कार्ड में होने वाली धोखाधड़ियाँ भी संभावित रहेंगी। ऐसे में अधिक से अधिक ईएमवी जैसे कार्ड जारी करने की अपेक्षा यदि अधिक से अधिक आधार युक्त बायोमेट्रिक

एटीएम और पोस लगाए जाएँ तो आइडेंटिटी थेफ्ट तथा कार्ड क्लोनिंग, कार्ड चोरी जैसे विभिन्न अपराधों पर अंकुश लग सकेगा जिनका प्रतिशत दिन-ब-दिन बढ़ता ही जा रहा है।

हाल ही में देश के एक बैंक डीसीबी बैंक ने बेंगलूरु के अतिरिक्त कई स्थानों पर आधारयुक्त एटीएम लगाए हैं और लगाने की योजना है। इससे पहले भी कई बैंकों ने बायोमेट्रिक एटीएम स्थापित किए हैं।

एक रिपोर्ट के अनुसार आधार सुविधा युक्त एटीएम तथा पोस के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पहले भी विचार किया गया है। लेकिन वह अभी भी बहुत ज्यादा प्रसारित नहीं हो पाया है।

**उपसंहार :-** इंटरनेट पर उपलब्ध विभिन्न स्रोतों से प्राप्त जानकारी के अनुसार आधारयुक्त एटीएम तथा पोस की आवश्यकता लंबे समय से महसूस की जा रही है और इसके बारे में कई बार चर्चा भी हुई है। लेकिन इस प्रकार की प्रौद्योगिकी अपनाने के लिए अनुमानतः खर्च एक समस्या अनुभव की गई है, जबकि अनुभव की गई इस संभावित समस्या के परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो देश में बढ़ते अपराधों की घटनाओं से निबटने में देश की विभिन्न एजेंसियों, बैंकों द्वारा किए जा रहे सतत प्रयास और खर्च अपने आप में बहुत बड़ी समस्या हैं, वहीं यदि भौतिक कार्ड जारी करने के बजाए वर्चुअल कार्ड जारी किए जाएँ तो लागत बहुत कम हो जाएगी और वह भी बार बार जारी करना आवश्यक नहीं होगा जैसा कि भौतिक कार्ड में करना पड़ता है क्योंकि उन कार्डों की नियत अवधि 3 से 5 वर्ष होती है और इसके अधिक प्रयोग से जल्दी खराब होने की संभावना के चलते समय से पहले भी जारी करने पड़ते हैं। इसके साथ ही लोगों का वह वर्ग जिसे सिर्फ पैसा निकालने की आवश्यकता है उसे किसी प्रकार का कार्ड जारी करने की भी आवश्यकता नहीं है, डेटाबेस में सिर्फ कार्ड जारी कर उसके

आधार से जोड़ देना ही काफी होगा जिससे वह एटीएम से धन आहरित कर सकते हैं। 125 करोड़ की जनसंख्या वाले देश में यदि 105 करोड़ के लगभग लोगों का आधार पंजीकरण हो चुका हो और शेष का जल्द पूरा होने की योजना हो तो इस व्यवस्था का उपयोग सिर्फ गैस सब्सिडी या सरकारी लाभ प्राप्त करने तक सीमित नहीं रह सकता।

जिस प्रकार वर्तमान सरकार द्वारा डिजिटल इंडिया को बढ़ावा देने के लिए जोरदार प्रयास किए जा रहे हैं और जिस तरह आने वाले दिनों में स्पेक्ट्रम की बड़े पैमाने पर नीलामी की योजना है और जिस प्रकार देश 4 जी नेटवर्क की तरफ तेजी से अग्रसर है, ऐसे में इस प्रकार की टेक्नॉलॉजी का सफल होना और कम लागत में लगा पाना कोई कठिन बात नहीं है। दूसरी तरफ आवश्यकता इस बात की भी है कि एटीएम मशीन की स्थापना को भी तर्कसंगत किया जाए ताकि लागत और व्यवस्था को समरूप किया जा सके। एक ही क्षेत्र में विभिन्न बैंकों के एटीएम लगाने के बजाए क्यों न एक ही बैंक या कंपनी के अधिक एटीएम लगाए जाएँ, जब भारत का अपना एक डेबिट कार्ड “रुपे” हो सकता है तो भारत का अपना एक एटीएम क्यों नहीं हो सकता है जिसका प्रबंधन एनपीसीआई जैसी किसी एक एजेंसी के हाथ में हो और वह अपने अन्य विभिन्न उत्पादों की तरह इसका भी सफलता एवं कुशलतापूर्वक प्रबंधन करे जिसके लिए वह बेहद सक्षम है।

बदलते समय, बदलती परिस्थितियों और बदलते परिवेश में विचारों के बदलने की भी आवश्यकता होती है, तभी हम स्वयं को बदले परिवेश में समायोजित कर सफल और उन्नत हो सकते हैं और विश्व भर में अपनी अलग पहचान भी बना सकते हैं।

## भारत में भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) की भूमिका और उसके कार्य

### पृष्ठभूमि

**भा**रतीय समाशोधन निगम लिमिटेड की स्थापना सरकारी प्रतिभूतियों में लेन-देन का निपटान, मुद्रा बाजार के साधन, विदेश मुद्रा, डेरिवेटिव मार्केट और अन्य संबंधित उत्पादों के समाशोधन हेतु एक संस्थागत बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से वर्ष 2001 में किया गया था। सीसीआईएल एक प्रणालीगत भुगतान संचालक है जिसे भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (पीएसएस ऐक्ट) के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राधिकृत किया गया है तथा जो संपार्श्विकीकृत उधार लेन-देन संबंधी दायित्व (सीबीएलओ) वाली प्रतिभूतियां, विदेशी तथा रुपये डेरिवेटिव मार्केट में गारंटीकृत निपटान की सुविधा प्रदान करता है। इसकी स्थापना इस उद्देश्य से की गई थी कि यह सरकारी प्रतिभूतियों और विदेशी मुद्रा में ओवर द काउण्टर



**अजय कुमार प्रसाद**

प्रबंधक, सहकारी बैंक विनियमन विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

(ओटीसी) पर केंद्रीय काउंटरपार्टी की सुविधा प्रदान करे, किन्तु सीसीआईएल अपने आरंभिक अधिकार/दायित्व से आगे बढ़कर भारतीय वित्तीय बाजार के विनियमन में विनियामकों के लिए नए लिखतों और प्रणालियों के प्रयासों के लिए अवलम्बन बना। इसने ओटीसी डेरिवेटिव बाजार के लिए अग्रणी प्रणाली जैसे व्यापार आधान (रिपोजिटरी) और सरकारी प्रतिभूति, मुद्रा, विदेशी मुद्रा तथा ओटीसी डेरिवेटिव बाजार के विभिन्न आयामों के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफार्म का विकास किया। इसका मुख्य उद्देश्य लेन-देन की प्रक्रिया के निपटान, जोखिम से संबंधित समस्याओं को दूर करने के प्रति दक्षता लाना तथा काउंटर पार्टी जोखिम को कम करना है ताकि देश के वित्तीय बाजार को और अधिक व्यापक और मजबूर बनाया जा सके। गारंटीकृत निपटान और समाशोधन के प्रारम्भ से बाजार क्षमता, पारदर्शिता, तरलता बढ़ी तथा इन बाजारों में जोखिम प्रबंधन / रोकथाम पद्धति में महत्वपूर्ण सुधार हुए। साथ ही, इसके परिचालनगत और निपटान संबंधी जोखिमों में कमी के साथ-साथ निपटान हेतु लगने वाली लागत में बचत का लाभ भी मिलना शुरू हो गया। भारतीय वित्तीय व्यवस्था में इसकी विशिष्ट भूमिका को ध्यान में रखते हुए, सीसीआईएल को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा महत्वपूर्ण वित्तीय बाजार इन्फ्रास्ट्रक्चर (एफ़एमआई) से पदनामित किया गया तथा 01 जनवरी 2014 को क्वालिफ़ाइंग सेंट्रल काउंटरपार्टी (क्यूसीसीपी) का दर्जा दिया गया।

सीसीआईएल ने 15 फरवरी 2002 से प्रतिभूति बाजार में परिचालन के साथ अपना कारोबार प्रारम्भ किया। इसमें सरकारी प्रतिभूतियों के निपटान सहित भारतीय रिज़र्व बैंक की तयशुदा लेन-देन प्रणाली (एनडीएस) में दर्ज़ एकमुश्त रेपो विनिमय शामिल है। इसके अतिरिक्त, सीसीआईएल विदेशी मुद्रा बाजार में गारंटी निपटान प्रदान करता है। वर्तमान में यह गारंटी निपटान सेवाएँ प्रदान करता है जिसमें सरकारी प्रतिभूतियों सहित रेपो के मुद्रा बाजार तथा संपार्श्विकीकृत उधार लेन-देन संबंधी दायित्व (सीबीएलओ) बाजार क्षेत्र में एकमुश्त निपटान शामिल है। विदेशी मुद्रा बाजार में यह सभी अंतर बैंक यूएसडी/आईएनआर विदेशी लेन-देन के लिए गारंटी निपटान प्रदानकर्ता है जिसमें यूएसडी/आईएनआर वायदा लेन-देन भी शामिल हैं। यह रुपया डेरिवेटिव तथा परस्पर मुद्रा लेन-देन के लिए भी निपटान सेवा प्रदान करता है। सीसीआईएल भारत में विदेशी मुद्रा तथा क्रेडिट डेरिवेटिव और ब्याज दर के लिए व्यापार आधान (रिपोजिटरी) का प्रबंधन भी करता है।

### सीसीआईएल का मूल कार्य क्षेत्र

सीसीआईएल अपने कारोबार के मूल क्षेत्रों में अपनी विशेषज्ञता का निर्माण और प्रयोग केवल इस उद्देश्य से नहीं करता कि वह अपना खुद का विकास कर सके बल्कि यह बाजार के सहभागियों के लागत को कम करने तथा उनका कुशल समाधान करने के लिए निरंतर कार्य करता है। कंपनी अपने निपटान में इन्फ्रास्ट्रक्चर सुविधाओं का लाभ उठाते हुए नई सेवाओं/उत्पादों के माध्यम से परिचालन को व्यापक बनाता है ताकि कर्ज, मुद्रा बाजार, ओटीसी और विदेशी मुद्रा बाजार को और मजबूती प्रदान की जा सके। यह एक ऐसा संगठन है जो निपटान हेतु विविध उत्पादों को एक छत के नीचे उपलब्ध कराता है। एक केंद्रीय काउंटर पार्टी होने के

कारण सीसीआईएल काउंटरपार्टी जोखिम को कम करता है तथा इसका बहुपक्षीय स्वरूप समूची प्रणाली के लिए तरलता आवश्यकता को सरल और सुगम बनाता है। इसके अतिरिक्त कंपनी से प्रदत्त बहुपक्षीय निवल निर्धारण से वस्तुतः व्यक्तिगत सदस्यों की निधीयन आवश्यकता और तरलता जोखिम के साथ-साथ काउंटर पार्टी जोखिम को समग्र से निवल की तरफ कम करता है। यह सदस्यों के बीच संख्या और भुगतान के सम्पूर्ण मूल्य में कमी से भुगतान प्रणाली की दक्षता में बढ़ोत्तरी तथा निपटान की लागत में कमी लाता है।

विभिन्न ओटीसी डेरिवेटिव लिखतों के लिए व्यापार आधान के रूप में सीसीआईएल ने डेटा प्रसार और प्रकाशन के माध्यम से बाजार में पारदर्शिता के स्तर को बढ़ाया है। व्यापार आधान (टीआर) ऐसी संस्थाएँ हैं जो ओटीसी डेरिवेटिव लेन-देन के संबंध में इलेक्ट्रॉनिक डेटाबेस रखती हैं। केंद्रीकृत डेटाबेस से उत्पादवार जोखिम, काउंटर पार्टी जोखिम तथा बाजार संकेन्द्रण के संबंध में भी स्थिति स्पष्ट होती है और जोखिम खंड, बाजार में लागत क्षेत्र में कमी के साथ-साथ परिचालन दक्षता में बढ़ोत्तरी होती है। ब्याज दर पर ओटीसी डेरिवेटिव के साथ सीसीआईएल ने अपनी वेबसाइट पर अप्रैल 2015 को प्रमुख अंतर-बैंक ओटीसी विदेशी मुद्रा डेरिवेटिव पर सार्वजनिक प्रसार प्रारंभ किया है। सीसीआईएल अपनी मासिक बुलेटिन “रक्षित” में एकत्रित आधार पर अंतर बैंक लेन-देन के संबंध में भी प्रकाशन जारी करता है।

नवम्बर 2014 को सीसीआईएल द्वारा भारत में पाल विधिक संस्थाओं के लिए कानूनी इकाई पहचानकर्ता (एलईआई) जारी करने के लिए अपनी नई सेवा को प्रारम्भ किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा सीसीआईएल को एलईआई जारी करने के उद्देश्य से स्थानीय परिचालन यूनिट (एलओयू)

के रूप में नामित किया गया। कानूनी इकाई पहचानकर्ता एक वैश्विक संदर्भ संख्या है जिसकी पहचान प्रत्येक विधिक संस्थाओं के समक्ष विशेष रूप से होती है।

बेंचमार्क स्थापित करने में पारदर्शिता के प्रति वैश्विक गतिविधियों की तर्ज़ पर भारतीय बाजार व्यवस्था भी बेंचमार्क निर्धारण के लिए गैर-पक्षपातपूर्ण और पारदर्शिता की तरफ धीरे-धीरे बढ़ रही है। बेंचमार्क प्रशासक, फाइनेंशियल बेंचमार्क इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (एफ़बीआईएल) द्वारा जारी बेंचमार्क में सीसीआईएल को गणना करने वाले एजेंट के रूप में नामित किया गया है और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सीसीआईएल को इस क्षेत्र में प्रमुख भागीदार के रूप में कार्य करने का दायित्व दिया गया है। सीसीआईएल, एफ़बीआईएल, ओवरनाइट मुंबई अंतर-बैंक प्रस्तावित दर (माइबोर), सावधि माइबोर तथा अस्थिर वैकल्पिक ढांचा दर निर्धारण (ओवीबीआर) हेतु गणना एजेंट के रूप में कार्य करता है। एफ़बीआईएल ओवरनाइट माइबोर की गणना 22 जुलाई 2015 से प्रारम्भ एनडीएस-कॉल प्लेटफ़ार्म पर सक्रिय दर के आधार पर की जाती है। एनडीएस कॉल प्लेटफ़ार्म पर बाजार भागीदारों से प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक दर के आधार पर एफ़बीआईएल सावधि माइबोर दर का प्रसार किया जाता है। एफ़एक्स-क्लियर ट्रेडिंग प्लेटफ़ार्म पर चुनिन्दा बाजार भागीदारों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुति के आधार पर एफ़बीआईएल अस्थिर वैकल्पिक ढांचा दर निर्धारण हेतु गणना की जाती है।

सीसीआईएल ने बॉण्ड, एसडीएल तथा ट्रेजरी-बिल सूचकांक, सीसीबीओआर/सीसीबीआईडी जैसे संदर्भ दर तथा विदेशी मुद्रा हाजिर दर (स्पॉट दर) को विकसित करने तथा प्रचारित करने के लिए कई प्रभावशाली कदम उठाए हैं। मई 2013 के भारतीय रिज़र्व बैंक मौद्रिक नीति के अनुसार, सीसीआईएल ने

मई 2013 से सरकारी बॉण्डों के लिए बाजार तरलता सूचकांक का प्रसार प्रारम्भ किया जिसमें प्रभाव लागत, कारोबार अनुपात, आर्डर बुक करना जैसी कई जानकारियाँ हैं, इन्हें सीसीआईएल की वेबसाइट से आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।

### संगठन की कारोबार प्रक्रिया

सीसीआईएल एक स्वच्छ छवि वाला एकीकृत संगठन है जिसका विनियामकों सहित अपने आंतरिक विभागों और बाह्य संगठनों/संस्थाओं के साथ बेहतर तालमेल है। जो संस्थाएं सीसीआईएल की निपटान प्रक्रिया में भाग लेती हैं उन्हें सीसीआईएल का “सदस्य अथवा संबद्ध सदस्य” के रूप में जाना जाता है। कंपनी ने ऐसे प्रणाली भागीदारों (सदस्य अथवा संबद्ध सदस्य) के लिए विभिन्न सदस्यता पात्रता मानदण्ड निर्धारित किए हैं ताकि सीसीआईएल के निपटान परिचालन में उनकी भागीदारी से उत्पन्न होने वाले दायित्वों के निर्वहन हेतु उनके वित्तीय तथा परिचालनात्मक स्थिति को मजबूत बनाया जा सके। सीसीआईएल द्वारा सीसीआईएल के नियमों, उप नियमों तथा विनियमों में विभिन्न निपटान खण्ड के लिए पात्रता मानदण्ड विनिर्दिष्ट किए गए हैं जो सीसीआईएल की वेबसाइट [www.ccilindia.com](http://www.ccilindia.com) पर उपलब्ध हैं।

सीसीआईएल का सदस्यता विभाग पात्र संस्थानों को मुद्रा बाजार, कर्ज बाजार, डेरिवेटिव और विदेशी मुद्रा विनिमय/मुद्रा बाजार में भाग लेने के लिए मंजूरी प्रदान करता है। पात्रता मानदंड तथा दस्तावेजी औपचारिकताओं को पूरा करने तथा उसके सत्यापन के बाद जोखिम प्रबंध / एमडी पर सीसीआईएल की समिति द्वारा अनुमोदन प्रदान किया जाता है। भागीदारों से अपेक्षा की जाती है कि लेन-देन के मार्जिन हेतु नकद/सरकारी प्रतिभूतियों के रूप में चूक निधि/निपटान गारंटी फंड (एसजीएफ़)/संपार्श्विक का अंशदान करने के बाद अपनी सदस्यता को सक्रिय करें। इससे यह सुनिश्चित होगा कि

सदस्यों का सीसीआईएल के समक्ष मार्जिन अंशदान के रूप में पर्याप्त कवरेज उपलब्ध है तथा किसी प्रकार की चूक की स्थिति में सीसीआईएल से गारंटी निपटान प्रभावित नहीं होगा।

निपटान गारंटी फंड (एसजीएफ़)/संपार्श्विक के अंशदान की प्राप्ति के बाद सदस्यता को सक्रिय कर दिया जाता है तथा सीसीआईएल को सदस्यों से कारोबार प्राप्त होने लगता है। इसके बाद संबंधित परिचालन विभाग समाशोधन और निपटान का कार्य करता है जिसमें नवीयन और दायित्व का निर्माण और निर्धारण शामिल होता है। जोखिम प्रबंधन विभाग से यह अपेक्षित होता है कि वह कारोबार के विभिन्न खंड से संबंधित गारंटी से उत्पन्न होने वाले जोखिम को कवर करने के लिए पर्याप्त जोखिम प्रबंध प्रक्रिया और प्रणाली को अपनाए। सदस्यों द्वारा दायित्व निपटान को पूर्ण नहीं करने के कारण उत्पन्न होने वाली तरलता की अस्थायी कमी से बचने के लिए सीसीआईएल रुपये और विदेशी मुद्रा (यूएसडी) में कर्ज की सीमा (एलओसी) का प्रबंधन करके रखता है ताकि किसी प्रकार की अप्रिय स्थिति से मुक़ाबला किया जा सके। सदस्यता को सक्रिय करने से लेकर कारोबार निपटान तक की सम्पूर्ण प्रक्रिया प्रणालीगत पद्धति के माध्यम से सम्पन्न होती है। अतः सीसीआईएल के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग का यह दायित्व होता है कि वह सुनिश्चित करे कि समस्त आवश्यक हार्डवेयर और साफ्टवेयर समाधान व्यवस्थित हैं।

### बाजार खंड

वर्तमान में सीसीआईएल निम्नलिखित बाजार खंड को कवर करता है।

- \* सरकारी प्रतिभूति
- \* मुद्रा बाजार

\* विदेशी मुद्रा

\* डेरिवेटिव

### विनियामक इंटरफेस

समाशोधन और निपटान में केंद्रीय काउंटरपार्टी के रूप में सीसीआईएल की भूमिका तथा इस संदर्भ में इसकी नीतियों और कार्य का मूल्यांकन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है। सभी परिचालन खंडों की विभिन्न रिपोर्टें आवधिक रूप से तथा अपवाद रिपोर्ट तत्काल प्रस्तुत की जाती है। सीसीआईएल से संबंधित सभी बाह्य/ कारोबार मामले इसके कार्यान्वयन से पूर्व भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन के अधीन होते हैं। चूंकि सीसीआईएल एक कॉर्पोरेट संस्था है। अतः यह आवश्यक है कि यह कंपनी अधिनियम, 2013 में निर्धारित सभी मानकों का अनुपालन करे।

### उपयोगकर्ता समूह

सीसीआईएल की कॉर्पोरेट गवर्नेंस नीति के अनुसार सीसीआईएल द्वारा किए जाने वाले सभी महत्वपूर्ण कार्यों के प्रत्येक खंड को संबंधित बाजार सहभागी के साथ विचार-विमर्श करके तैयार किया जाता है और इस कार्य के लिए सीसीआईएल द्वारा विभिन्न उपयोगकर्ताओं का समूह बनाया जाता है जो इसकी डिजाइनिंग के लिए बाजार उपयोगकर्ताओं से प्रतिपुष्टि प्राप्त करते हैं तथा उसकी मदद से उत्पाद तथा प्रणाली में प्रभावशाली सुधार किया जाता है। यह सीसीआईएल की एक अनवरत प्रक्रिया है तथा उपयोगकर्ता समूह के साथ नियमित बैठक की जाती है और सीसीआईएल के परिचालन को और व्यापक और बेहतर बनाया जा रहा है ताकि केंद्रीय काउंटरपार्टी की भूमिका को पूरी दक्षता के साथ निभाया जा सके।

## भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया)

**भा**रत में भुगतान और निपटान क्षमता में सुधार और नवोन्मेष लाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक निरंतर प्रयासरत रहा है। इन प्रयासों के परिणामस्वरूप कई इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और निपटान प्रणालियों ने आकार लिया जिनमें आरटीजीएस, ईसीएस (क्रेडिट), ईसीएस (डेबिट), क्रेडिट / डेबिट कार्ड, एनईएफटी, इंडो-नेपाल प्रेषण सुविधा योजना जैसी अनेक प्रणालियां शामिल हैं। देश में भुगतान और निपटान प्रणालियों की विविधताओं और विभिन्न परिचालनों को देखते हुए इनके विनियमन के लिए वर्ष 2007 में भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम लागू किया गया।

उक्त अधिनियम के लागू होने के पूर्व भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2005 में भुगतान और निपटान प्रणालियों के विनियमन और पर्यवेक्षण के लिए एक बोर्ड गठित किया था। इस बोर्ड के गठन के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक भविष्य-दृष्टि दस्तावेज (विज़न डॉक्युमेंट) जारी किया जिसमें देश की समस्त खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए एक ऐसी संस्था स्थापित करने की

बात कही गई थी जिसकी छलछाया में समस्त भुगतान और निपटान प्रणालियां पनप सकें और नई प्रणालियां विकसित की जा सकें।

उपर्युक्त के परिप्रेक्ष्य में, दिसंबर 2008 में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की स्थापना की गई। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 25 (संशोधित कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8) के अंतर्गत निगमित एक कंपनी है। इसकी प्राधिकृत पूंजी 300 करोड़ रुपये तथा चुकता पूंजी 100 करोड़ रुपये की है। इसे कारोबार शुरू करने का प्रमाणपत्र अप्रैल 2009 में जारी किया गया।

भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय बैंक संघ के प्रयासों से गठित इस संस्था के प्रवर्तकों में दस प्रवर्तक बैंक अर्थात् भारतीय स्टेट बैंक, पंजाब नैशनल बैंक, केनरा बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, आईसीआईसीआई बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, एचडीएफसी बैंक, सिटी बैंक तथा एचएसबीसी शामिल थे। हाल ही में, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के निवेशक/हितधारक बैंकों की संख्या बढ़कर 56 पर पहुंच गई है।



**डा. रमाकांत शर्मा**  
पूर्व महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक

### सदस्य बैंक / वित्तीय संस्थाएं

भारत में कार्यरत कोई भी सरकारी, निजी या विदेशी बैंक भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की सदस्यता ग्रहण कर सकता है, बशर्ते निपटान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के पास उसका आरटीजीएस खाता हो। सदस्यता ग्रहण करने के बाद वह भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की सेवाएं प्राप्त करने के लिए पात्र हो जाता है और इसके उत्पादों का लाभ उठा सकता है। इन सेवाओं / उत्पादों के उपयोग के बदले सदस्य बैंकों से निर्धारित शुल्क वसूल किया जाता है।

## भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के उद्देश्य

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की स्थापना के मुख्य उद्देश्य हैं –

- विभिन्न सेवा प्रदान करने वाली कई भुगतान और निपटान प्रणालियों को एकीकृत और समेकित करना,
- समस्त खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए अखिल भारतीय स्तर पर एकसमान और मानक व्यवसाय प्रक्रिया अपनाना,
- देश के सामान्य नागरिकों को उचित और वहनीय लागत पर भुगतान-तंत्र तक पहुंच उपलब्ध कराना और इस प्रकार वित्तीय समावेशन में सहायक होना,
- बड़ी संख्या में भुगतान परिचालनों के लिए बड़ा और मजबूत आधारभूत ढांचा खड़ा करना ताकि वर्तमान लागत से बहुत कम लागत पर भुगतान सेवाएं प्रदान की जा सकें,
- अपने समस्त सदस्य बैंकों और उनके ग्राहकों के लाभ के लिए काम करना।

## संगठनात्मक ढांचा

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम भारतीय रिज़र्व बैंक के भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग के समग्र मार्गदर्शन में काम करता है। भारतीय बैंक संघ भी इसमें अहम भूमिका निभाता है। इसके संगठनात्मक ढांचे को निम्नानुसार रेखांकित किया जा सकता है।

**निदेशक-मंडल** – यह नीति निर्धारण तथा समग्र निगरानी का काम करता है। अध्यक्ष के अलावा इसमें भारतीय रिज़र्व बैंक के एक नामित सदस्य, प्रवर्तक बैंकों में से प्रत्येक के एक नामित सदस्य, स्वतंत्र निदेशक तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी शामिल हैं।

**निदेशक-मंडल की समितियां** – निदेशक-मंडल के कार्यों और उत्तरदायित्वों के निर्वहन में सहायता की दृष्टि से इसकी

कई समितियां गठित की गई हैं, जिनमें प्रबंधन समिति, नामन समिति, लेखा-परीक्षा समिति, जोखिम प्रबंधन समिति, मानव संसाधन समिति, प्रौद्योगिकी और परियोजना प्रबंधन समिति, व्यवसाय कार्यनीति समिति, पूंजी निर्गम समिति, पारिश्रमिक समिति, परिसर समिति, कंपनी सामाजिक उत्तरदायित्व समिति, स्वतंत्र निदेशक समिति, ब्रैंडिंग और विपणन समिति तथा तकनीकी सलाहकार समिति शामिल हैं।

**संचालन समिति** – भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के प्रत्येक उत्पाद / सेवा के लिए अलग से संचालन समिति गठित की जाती है ताकि उसके विकास और परिचालन पर निकट से निगरानी रखी जा सके। उदाहरण के लिए, एनएफएस, रुपये कार्ड तथा यूपीआई संचालन समितियों को लिया जा सकता है।

उक्त संचालन समितियों में प्रवर्तक तथा गैर-प्रवर्तक दोनों बैंकों के प्रतिनिधियों को शामिल किया जाता है। इन समितियों की बैठकें मुख्य निष्पादक मानदंडों का मूल्यांकन करने तथा समय-समय पर सामने आने वाले अवसरों और चुनौतियों पर चर्चा करने के लिए प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार आयोजित की जाती हैं। यह समिति अपने उत्पाद से संबंधित मामलों में निर्णय लेती है, व्यवसाय तथा परिचालन संबंधी प्रक्रियाओं में सलाह देती है और कारोबार के संबंध में महत्वपूर्ण निर्णय लेने और दिशानिर्देशन का काम करती है। वस्तुतः यह समिति बैंकिंग समुदाय का प्रतिनिधित्व करती है। सदस्य बैंक इन समितियों में भाग लेने के लिए अपने वरिष्ठ अधिकारियों को नामित करते हैं।

**प्रबंधन** – निगम का रोजमर्रा का कामकाज देखने तथा विभिन्न उत्पादों से संबंधित काम देखने के लिए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी के समग्र मार्गदर्शन में प्रबंधन टीम काम करती है, जिसमें मुख्य परिचालन अधिकारी, मुख्य प्रौद्योगिकी अधिकारी तथा मुख्य परियोजना सलाहकार शामिल हैं। इनकी सहायता के लिए सीनियर वाइस प्रेसीडेंट, वाइस प्रेसीडेंट, एसोसिएट वाइस प्रेसीडेंट तथा अन्य स्टाफ कार्यरत है। निगम के लेखे से संबंधित काम देखने के लिए

एक मुख्य वित्तीय अधिकारी तथा उसके अधीन यथावश्यक कर्मचारी कार्यरत हैं।

### राष्ट्रीय भुगतान निगम के विभिन्न उत्पाद

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा फिलहाल प्रदत्त सेवाएं और उत्पाद निम्नानुसार हैं –

#### नेशनल फाइनेंशियल स्विच (एनएफएस)

देश भर के समस्त एटीएम को एक-दूसरे से जोड़ने तथा सामान्य नागरिकों को बैंकिंग सुविधाएं आसानी से उपलब्ध कराने के उद्देश्य से बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी) ने वर्ष 2004 में एनएफएस विकसित किया था। बाद में, 14 दिसंबर 2009 को एनएफएस का समग्र कार्य भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम को सौंप दिया गया।

अधिकतम ग्राहकों को अंतर-बैंक एटीएम सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए संचालित एनएफएस सबसे बड़ा घरेलू नेटवर्क है। शुरुआती तौर पर एनएफएस नेटवर्क में नकदी आहरण, जमाशेष संबंधी पूछताछ, पिन परिवर्तन तथा बैंक विवरण प्राप्त करने की आधारभूत सुविधाएं उपलब्ध थीं। अब एनएफएस सेवा का उपयोग करते हुए कार्ड से कार्ड (एटीएम / डेबिट कार्ड से एटीएम / डेबिट कार्ड) निधि अंतरण किया जा सकता है।

#### तत्काल भुगतान सेवा (इमीडिएट पेमेंट सर्विस - आइएमपीएस)

यह उत्पाद अंतर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सेवा उपलब्ध कराता है। इसके माध्यम से कभी भी मोबाइल, इंटरनेट और एटीएम के जरिये व्यक्ति से व्यक्ति को, व्यक्ति से खाते को तथा व्यक्ति से व्यापारी को तत्काल निधि अंतरित की जा सकती है। यह ऐसा बहुमार्गी (मल्टीचैनल) और बहुआयामी (मल्टी डाइमेंशनल) प्लेटफॉर्म है जो बड़ी राशियों के लेनदेनों के लिए भी जरूरी सुरक्षा के सभी मानकों पर खरा उतरते हुए सेकंड से भी कम समय में भुगतान को संभव बनाता है। इसका प्रयोग करने के लिए भुगतान करने वालों और भुगतान प्राप्त करने

वालों, दोनों को मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकरण कराना जरूरी होता है और पहचान के लिए सात अंकों की एक विशिष्ट आईडी प्राप्त करनी होती है, जिसे “एमएमआईडी” कहा जाता है। खाता संख्या तथा आईएफएस कोड तथा आधार संख्या का उपयोग करते हुए भी निधि अंतरित की जा सकती है।

एटीएम तथा इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते हुए भी आईएमपीएस के जरिये भुगतान किया जा सकता है। इसके लिए यूजर आईडी, इंटरनेट-बैंकिंग पासवर्ड / लेनदेन पासवर्ड का प्रयोग किया जाता है। इन माध्यमों से निधि अंतरित करने के लिए बैंक अपने प्रत्येक ग्राहक के संबंध में वह सीमा निर्धारित करते हैं, जिससे अधिक राशि का अंतरण नहीं किया जा सकता।

एटीएम / इंटरनेट का उपयोग करते हुए आईएमपीएस से राशि अंतरित करने वाले व्यक्ति के लिए मोबाइल बैंकिंग हेतु पंजीकरण करना अनिवार्य नहीं है। इसी प्रकार, बैंक खाते, आईएफसी कोड अथवा आधार नंबर के माध्यम से निधि प्राप्त करने वालों के लिए मोबाइल बैंकिंग हेतु पंजीकरण कराना अनिवार्य नहीं है।

#### रुपे कार्ड

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा मास्टर कार्ड और वीज़ा कार्ड के विकल्प के रूप में रुपे कार्ड की शुरुआत 26 मार्च 2012 को की गई जिसका लोकार्पण महामहिम राष्ट्रपति जी द्वारा 08 मई 2014 को किया गया।

रुपे कार्ड सभी भारतीय बैंकों और वित्तीय संस्थाओं में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराता है और नेशनल फाइनेंशियल स्विच के जरिये देश भर के सभी एटीएम पर स्वीकार किया जाता है। रुपे कार्ड भारत के सभी पाइंट ऑफ सेल टर्मिनलों पर तथा लगभग सभी ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर भी स्वीकार किया जाता है।

इसे वैश्विक स्वीकृति दिलाने के उद्देश्य से भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम ने डिस्कवर फाइनेंशियल सर्विसेज़ के साथ

भागीदारी करार किया है। इस करार के परिणामस्वरूप भारत के बाहर डिस्कवर के वैश्विक भुगतान नेटवर्क पर रुपये ग्लोबल कार्ड को स्वीकार किया जाता है।

जन-धन कार्डधारकों द्वारा रुपये कार्ड का व्यापक रूप से प्रयोग किया जा रहा है। किसान क्रेडिटकार्ड योजना के अंतर्गत बैंकों द्वारा देश भर में जारी एकीकृत किसान कार्ड भी रुपये कार्ड द्वारा उपलब्ध कराया गया है, जिससे किसानों के लिए कृषि और उपभोग संबंधी लेनदेनों की अदायगी बहुत सुविधाजनक हो गई है।

### राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस - एनएसीएच)

एनएसीएच एक ऐसी केंद्रीकृत प्रणाली है जो देश भर में चल रही विभिन्न ईसीएस प्रणालियों को एकसमान मानक परिपाटियां लागू करते हुए समेकित करती है।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम ने वेब-आधारित इस राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह की स्थापना बैंकों, वित्तीय संस्थाओं, सरकार और कंपनियों के लिए अंतर-बैंक, बड़ी राशियों वाले आवधिक रूप से बार-बार किए जाने वाले भुगतानों को सुविधाजनक बनाने के लिए की है। इनमें सब्सिडी, लाभांश, वेतन, पेंशन आदि का भुगतान शामिल है। इसी प्रकार, टेलीफोन, बिजली, पानी, ऋण, पारस्परिक निधियों में निवेश, बीमा प्रीमियम से संबंधित अदायगियों की बड़ी राशियों की वसूली संबंधी लेनदेनों के लिए भी एनएसीएच अत्यधिक सुविधाजनक है।

एनएसीएच आधार-आधारित लेनदेनों के लिए सुविधा प्रदान करते हुए सरकार, सरकारी एजेंसियों तथा बैंकों द्वारा वित्तीय समावेशन के संबंध में उठाए गए कदमों की सफलता में भी अपना योगदान देता है।

### आधार-आधारित भुगतान प्रणाली (आधार इनेबिलिड पेमेंट सिस्टम - ईपीएस)

देश में वित्तीय समावेशन की गति में तेजी लाने की दृष्टि से

आधार-आधारित वित्तीय समावेशन लेनदेनों के लिए “माइक्रो एटीएम स्टैंडर्ड एंड सेंट्रल इंफ्रास्ट्रक्चर एंड कनेक्टिविटी” पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने कार्यदल का गठन किया था। उक्त कार्यदल के सुझाव पर एनपीसीआई ने आधार-आधारित भुगतान प्रणाली (आधार इनेबिलिड पेमेंट सिस्टम) के रूप में एक ऐसा उत्पाद प्रस्तुत किया जो आधार नंबर का उपयोग करते हुए किसी भी बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि (बिज़नेस करेस्पोंडेंट) के माध्यम से माइक्रो एटीएम वित्तीय समावेशन संबंधी लेनदेनों की सुविधा प्रदान करता है। इसके जरिये चार प्रकार के मूलभूत बैंकिंग लेनदेन किए जा सकते हैं, जिनमें जमाशेष का पता लगाना, नकदी जमा करना, नकदी निकालना तथा आधार से आधार निधियों का अंतरण किया जाना शामिल हैं। ऐसे लेनदेन करने के लिए ग्राहक को अपने बैंक की पहचान संख्या, आधार संख्या तथा अपनी उंगलियों के निशानों का उपयोग करना होता है।

### यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस – यूपीआई

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा हाल ही में जारी किया गया यह नवीनतम उत्पाद है। यह अपने प्रकार का पहला ऐसा उत्पाद है जिसकी विश्व भर में चर्चा हो रही है। इसकी अनूठी विशेषताओं का मुकाबला करने वाला फिलहाल अन्य कोई दूसरा उत्पाद उपलब्ध नहीं है। इसके अंतर्गत भुगतान सेवा उपलब्ध कराने वाला कोई भी बैंक अपने ग्राहकों की लेनदेन संबंधी आवश्यकताओं के लिए उन्हें एक ऐप उपलब्ध कराता है। इस ऐप का उपयोग करने वाला ग्राहक उसी बैंक का या फिर किसी भी अन्य बैंक का खातेदार हो सकता है। इसका मतलब यह हुआ कि भुगतान सेवा प्रदाता बैंक अपने मोबाइल ऐप पर दूसरे बैंकों के ग्राहकों को भी जोड़ सकता है। यूपीआई के जरिये कोई ग्राहक किसी अन्य ग्राहक को तत्काल राशि भेज सकता है या उससे राशि मंगा सकता है।

यूपीआई की सर्वाधिक महत्वपूर्ण विशेषता आभासी भुगतान पता (वर्चुअल पेमेंट एड्रेस) जैसे ajitkumar@abcbank सृजित करने की सुविधा देना है जो किसी व्यक्ति के लिए भुगतान की पहचान बन जाता है। ग्राहक इस पते से राशि भेज

सकता है और मंगा भी सकता है। कोई भी ग्राहक ऐसे कई सारे आभासी भुगतान पते सृजित कर सकता है, अपने किसी एक ऐसे पते को विभिन्न बैंकों में खोले गए अपने कई खातों से तथा कई पतों को अपने किसी एक बैंक खाते से जोड़ सकता है। इस सुविधा के कारण कोई भी ग्राहक प्रेषण तथा मर्चेन्ट भुगतान सहित अपनी भुगतान संबंधी समस्त जरूरतों के लिए सिर्फ एक ऐप का ही उपयोग कर सकता है।

यूपीआई के जरिये भुगतान करने के लिए ग्राहक को लाभभोगी का नाम, बैंक खाता संख्या, बैंक / शाखा का नाम और आईएफसी कोड जैसी जानकारी देने की जरूरत नहीं होती, सिर्फ आभासी भुगतान पते, आधार नं. अथवा नाम की जरूरत होती है, जिससे ग्राहक की गोपनीयता और उसके धन की सुरक्षा सुनिश्चित होती है। यह इसलिए भी भुगतान का एक सुरक्षित माध्यम है क्योंकि इसका उपयोग पंजीकृत फोनधारक ग्राहकों द्वारा ही किया जा सकता है।

### चेक ट्रंकेशन योजना

समाशोधन के लिए चेकों को कागज के रूप में एक स्थान से दूसरे स्थान पर लाने-ले जाने को रोकने की प्रक्रिया को चेक ट्रंकेशन के नाम से जाना जाता है। परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 में किए गए संशोधन के अनुसार चेक ट्रंकेशन में चेकों को भौतिक रूप से लाने-ले जाने पर रोक लगा दी गई है और उसके स्थान पर चेक की इलेक्ट्रॉनिक इमेज या मूल चेक की माइकर लाइन से आंकड़े लेकर उन्हें ऑन-लाइन भेजने का प्रावधान किया गया है। इसका मुख्य उद्देश्य चेकों को एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजने में लगने वाले समय को कम करना, उनके समाशोधन में तेजी लाना तथा उनका सुरक्षित परिचालन सुनिश्चित करना है।

मूल रूप से, चेक ट्रंकेशन योजना की शुरुआत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2008 में प्रायोगिक तौर पर नई दिल्ली बैंकर क्लब हाउस में की गई थी। बाद में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस योजना के परिचालन का दायित्व भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम को सौंप दिया। अब भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम

चेक प्रोसेसिंग केंद्र के रूप में काम करता है और सदस्य बैंकों से प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक चेकों तथा इमेजों का प्रसंस्करण (प्रोसेस) करता है। समाशोधन गृह के प्रबंधन, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा किए गए समाशोधन-लेनदेनों के निपटान तथा नीति से संबंधित मामले भारतीय रिज़र्व बैंक देखता है।

### भारत बिल भुगतान प्रणाली

हमारे देश में रोजाना बहुत बड़ी संख्या में बिल बनाए जाते हैं और उनका भुगतान किया जाता है। एक अनुमान के अनुसार देश के बीस बड़े शहरों में ही प्रत्येक वर्ष लगभग 6,300 बिलियन रुपये के 31,000 मिलियन से भी अधिक बिल बनाए जाते हैं। बिलों का भुगतान अधिकांशतः (लगभग 70 प्रतिशत) या तो नकद रूप में या फिर चेक के जरिये किया जाता है। इसे देखते हुए यह महसूस किया गया कि देश में एक ऐसी समेकित बिल भुगतान प्रणाली की आवश्यकता है जो एजेंटों के एक नेटवर्क के माध्यम से ग्राहकों को अंतर-परिचालनीय (इंटर-ऑपरेबिल) और सुलभ बिल भुगतान सेवा उपलब्ध करा सके, भुगतान के कई तरीके उपलब्ध करा सके और भुगतान की तत्काल पुष्टि करा सके। इसे ध्यान में रखते हुए ही भारत बिल भुगतान प्रणाली की संकल्पना ने आकार ग्रहण किया।

भारत बिल भुगतान प्रणाली को लागू करने के उद्देश्य से भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम को भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई (सेंट्रल यूनिट) के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत किया गया और उसे यह जिम्मेदारी दी गई कि वह इस प्रणाली से जुड़े सभी सहभागियों की तकनीकी और व्यावसायिक जरूरतों को देखते हुए व्यावसायिक मानदंड, नियम और क्रियाविधियां स्थापित करे। इसे भारत बिल भुगतान सेंट्रल यूनिट के माध्यम से किए जाने वाले लेनदेनों से संबंधित समाशोधन और निपटान कार्य की जिम्मेदारी भी दी गई है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा इस प्रणाली को प्रायोगिक तौर पर अगस्त 2016 से शुरू किया जा चुका है।

भारत बिल भुगतान केंद्रीय यूनिट के जरिये ग्राहक अपने किसी भी बिल का भुगतान कहीं से भी, किसी को भी (जिसे भुगतान

किया जाना हो) नकद / चेक अंतरण या इलेक्ट्रॉनिक रूप में कर सकता है और उसकी तत्काल पुष्टि प्राप्त कर सकता है। वास्तव में, भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई बहुत सारे बिलकर्ताओं और एजेंटों को विभिन्न परिचालन इकाइयों के माध्यम से जोड़ने का एक माध्यम भर ही है, यह उनके द्वारा किए गए वित्तीय लेनदेनों का हिस्सा नहीं होता।

### आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम

देश के सामान्य नागरिक तक वित्तीय लाभ पहुंचाने के लिए विश्वसनीय और कारगर प्रणाली विकसित करना भारत सरकार की नीति का आवश्यक अंग रहा है क्योंकि तमाम प्रयासों के बावजूद सरकारी योजनाओं के अंतर्गत वित्तीय लाभ पाने से लाखों पाल लोग या तो पूर्णतः वंचित रह जाते हैं या फिर उन्हें ये लाभ समय पर नहीं मिल पाते। इसे देखते हुए आधार नम्बर का उपयोग करके पाल लोगों को राशियां वितरित करने के उद्देश्य से विभिन्न सरकारी विभागों से संबद्ध प्रायोजक / मान्यताप्राप्त बैंकों से सीधे अधिदेश लेने के लिए एक केंद्रीकृत इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण प्रणाली विकसित की गई है, जिसे “आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम” का नाम दिया गया है। इस प्रणाली के माध्यम से मनरेगा, सामाजिक सुरक्षा पेंशन, गैस सिलेंडर सब्सिडी जैसी अनेक सरकारी योजनाओं की राशि लाभभोगी के आधारकार्ड से संबद्ध बैंक खाते में सीधे ही जमा करने का रास्ता खुल गया है। इससे बिचौलियों की भूमिका समाप्त हुई है और सरकारी योजनाओं का पूरा लाभ संबंधित नागरिक को मिलना सुनिश्चित हुआ है।

### \*99# सेवा

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा प्रदान की जा रही नवोन्मेषी सेवाओं में \*99# सेवा शामिल है। यह सेवा प्रधानमंत्री जन-धन योजना के एक भाग के रूप में 28 अगस्त 2014 को प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी द्वारा राष्ट्र को समर्पित की गई।

\*99# सेवा की शुरुआत देश के हर सामान्य नागरिक तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने के उद्देश्य से की गई है। बैंकिंग ग्राहक

अपने मोबाइल फोन पर, चाहे वह किसी भी टेलीकॉम प्रदाता (वोडाफोन, रिलायंस, हच आदि) से जुड़ा हो, यह सामान्य नंबर अर्थात् \*99# डायल करके मोबाइल की स्क्रीन पर उभरे मेनू की सहायता से कम राशि वाले प्रेषण करने की तथा अन्य सुविधाओं का लाभ उठा सकता है। \*99# सेवा के अंतर्गत अंतर-बैंक खाते से खाते में निधि-अंतरण, जमाशेष संबंधी पूछताछ, लघु बैंक विवरण सहित अनेक सेवाएं उपलब्ध हैं।

इस सेवा से देश के लगभग सभी प्रमुख बैंक तथा सभी जीएसएम प्रदाता जुड़े हुए हैं। हिंदी और अंग्रेजी सहित 12 भाषाओं में यह सेवा उपलब्ध है। इस प्रकार, \*99# सेवा ऐसी अनूठी सेवा है जो बैंकों और टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं को एकसाथ लाते हुए ग्राहकों को सीधे अंतर-परिचालनीय (इंटर-ओपरेबिल) बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराती है।

\*99# सेवा वॉइस कनेक्टिविटी का उपयोग करते हुए बिना इंटरनेट के काम करती है। यह सेवा चौबीसों घंटे उपलब्ध है। ग्रामीण जनता को यह सेवा व्यवसाय प्रतिनिधि के लघु एटीएम (बीसी माइक्रो एटीएम) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की **भविष्यदृष्टि (विज़न)** विश्व भर के भुगतान नेटवर्कों में अपना स्थान शीर्ष पर ले जाना है, इसके **मूल्यों** में उत्कृष्टता के लिए जुनून, ईमानदारी, ग्राहक केंद्रित नीति, सम्मान और सहयोग शामिल हैं तथा **मिशन** किसी न किसी भुगतान सेवा के जरिये हर भारतीय तक पहुंचना है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम ने अपनी स्थापना से लेकर अब तक के कम समय में भुगतान सेवा के क्षेत्र में जो नवोन्मेषी उत्पाद प्रस्तुत किए हैं, वे इस बात का प्रतीक हैं कि जिन उद्देश्यों को लेकर इसकी स्थापना की गई थी, उनमें यह पूरी तरह खरा उतरा है। इसका विज़न, मूल्य, मिशन और उनके अनुरूप कार्य-निष्पादन इस बात की गवाही देते हैं कि यह संस्था और भी तेजी से प्रगति करेगी और भारतीय भुगतान प्रणाली में क्रांतिकारी परिवर्तन लाकर शीघ्र ही विश्व के श्रेष्ठतम भुगतान नेटवर्क के रूप में अपनी पहचान बनाने में सफल होगी।

## मोबाइल बैंकिंग-जेब में बैंक

**दो** सौ पचपन साल पहले पारंपरिक ढंग से शुरू हुई बैंकिंग आज तकनीक की मदद से एक नये कलेवर में हमारे समक्ष मौजूद है। बैंक शाखाओं में लंबी कतारें लगाना अब बीते दिनों की बात बन गई है। आज हर व्यक्ति अपनी जेब में बैंक लेकर घूम रहा है। वर्ष 1770 में बैंक ऑफ हिंदुस्तान की स्थापना कोलकाता में हुई थी। उसके बाद से लगातार नये बैंक अस्तित्व में आते रहे। आगे जाकर बैंक ऑफ कोलकाता, बैंक ऑफ बॉम्बे और बैंक ऑफ मद्रास अस्तित्व में आए। वर्ष 1921 में इनके आपस में विलय से इंपीरियल बैंक अस्तित्व में आया, जो वर्ष 1955 में स्टेट बैंक ऑफ इंडिया बना। वर्ष 1969 एवं 1980 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया। वर्ष 1991 के बाद बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा एवं ग्राहकों को बेहतर सुविधाएं उपलब्ध कराने का दौर शुरू हुआ।

वर्ष 1991 से पहले आमजन निश्चित समय के अंदर बैंकिंग से जुड़े काम करने के लिए मजबूर थे। लोगों को बैंक से जुड़े अनेक कामों का निष्पादन बैंक शाखा में जाकर करना पड़ता था। पैसों की निकासी सबसे ज्यादा लोग करते थे क्योंकि 1991 से पहले बैंकिंग क्षेत्र में सूचना एवं प्रौद्योगिकी का योगदान न्यून था। उस कालखंड में बैंक का सारा काम मैनुअल होता था। पैसों की निकासी या तो चेक से की जाती थी या निकासी स्लिप से। इस वजह से लोग बैंक के बंद रहने या बैंकिंग कार्य की समय-सीमा समाप्त हो जाने पर अमूमन अपना कार्य उधार लेकर करते थे। कभी-कभी उन्हें महाजन या सूदखोर के पास जाना पड़ता था। समय पर पैसे नहीं मिलने से लोगों का इलाज नहीं हो पाता था। कभी-कभार उपचार के अभाव में लोग मर भी जाते थे।

भला हो सूचना और प्रौद्योगिकी का जिसने लोगों के जीवन को आसान बना दिया। मौजूदा समय में डिजिटल बैंकिंग का सबसे अहम हिस्सा मोबाइल बैंकिंग को माना जा सकता है, जिसने पुरानी बैंकिंग की परिभाषा को पूरी तरह से बदल दिया है। आज बैंक से पैसा निकालने के लिए न तो किसी को बैंक खुलने का इंतजार करना पड़ता है और न ही लंबी लाइन में लगने की जरूरत होती है। मोबाइल बैंकिंग के कारण बैंकिंग देश-काल की सीमा से परे हो गया है। उपयोग की सरल प्रक्रिया एवं अकूत फायदों की वजह से मोबाइल बैंकिंग लोगों के बीच बहुत तेजी से लोकप्रिय हो रहा है। अब लोग इसके उपयोग के



**सतीश कुमार सिंह**  
मुख्य प्रबंधक  
भारतीय स्टेट बैंक, आरा

आदि हो गये हैं। वर्तमान में दूरदराज़ के गाँवों में बड़े-बुजुर्ग भी मोबाइल बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे हैं, जिससे बैंक शाखा में जाकर बैंकिंग जरूरतों को पूरा करने वालों की संख्या में कमी आ रही है और मोबाइल ट्रांज़ैक्शन के प्रतिशत में इजाफा हो रहा है।

दिसंबर 2015 तक मोबाइल बैंकिंग ट्रांज़ैक्शन का प्रतिशत बढ़कर 46 हो गया था। इसी अवधि में मोबाइल ट्रांज़ैक्शन 49,029 करोड़ रुपये का हुआ, जो पिछले साल के मुक़ाबले चार गुना से भी ज्यादा था। आज मोबाइल बैंकिंग की उपलब्धता 24 घंटे और 365 दिन हो गई है और अपने अनगिनत फ़ायदों की वजह से इसे आधुनिक बैंकिंग की रीढ़ माना जा रहा है।

**उत्पत्ति:-** मोबाइल बैंकिंग, मोबाइल पर आधारित बैंकिंग सेवा है, जिसे मोबाइल की मदद से संपन्न किया जाता है। मोबाइल का आविष्कार बहुत पुराना नहीं है। बीसवीं शताब्दी के 90 के दशक में मोबाइल फोन का उपयोग आरंभ हुआ। आरंभ में इसका उपयोग बहुत ही महँगा था। इसलिए बैंकों के लिए मोबाइल आधारित कोई भी सेवा शुरू करना व्यावहारिक नहीं था। जब मोबाइल के उपयोग की लागत कुछ कम हुई तो एक यूरोपियन बैंक ने सबसे पहले 1999 में मोबाइल बैंकिंग की सुविधा शुरू की। उस समय मोबाइल बैंकिंग के तहत केवल एसएमएस की सुविधा दी जाती थी। भारत में इस उत्पाद का आगाज सही मायनों में वर्ष 2005 के बाद हुआ। आरंभ में यहाँ भी मोबाइल बैंकिंग के तहत सिर्फ एसएमएस की सुविधा उपलब्ध कराई गई थी।

**अर्थ:-** आज के संदर्भ में मोबाइल बैंकिंग के जरिये बैंक से जुड़े विभिन्न कार्यों का संपादन घर बैठे करने को मोबाइल बैंकिंग कहते हैं। समझने के लिए इसे तीन भागों में बाँटा जा

सकता है, 1-मोबाइल अकाउंटिंग, 2-मोबाइल ब्रोकरेज और 3-मोबाइल वित्तीय सूचना सेवा। मोबाइल अकाउंटिंग एवं मोबाइल ब्रोकरेज के तहत ट्रांज़ैक्शन से जुड़े बैंकिंग कार्य-कलापों का निष्पादन किया जाता है और मोबाइल वित्तीय सूचना सेवा के अंतर्गत इंक्वारी एवं अन्य गैर वित्तीय सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

**मौजूदा स्थिति:-** अमेरिका की एक प्रबंधन कंसल्टेंट फर्म “बैन एंड कंपनी” द्वारा वर्ष 2012 में कराये गये एक सर्वे के आंकड़ों के मुताबिक मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करने के मामले में 47 प्रतिशत के साथ दक्षिण कोरिया विश्व में पहले स्थान पर है, जबकि 37 प्रतिशत के साथ भारत पाँचवें स्थान पर। भारत में पहले एचडीएफसी बैंक मोबाइल बैंकिंग में पहली पंक्ति में था। अब देश का सबसे बड़ा बैंक भारतीय स्टेट बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवा देने के मामले में एचडीएफसी बैंक को कड़ी प्रतिस्पर्धा दे रहा है। कई मामलों में वह एचडीएफसी बैंक से भी आगे निकल गया है। स्टेट बैंक ने बहुत ही कम समय में मोबाइल बैंकिंग में 5 गुना से भी ज्यादा की बढ़ोतरी हासिल की है। इस बैंक के लगभग 25 प्रतिशत खुदरा ग्राहक आज मोबाइल बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे हैं, जिसे चालू वित्त वर्ष में बढ़ाकर 50 प्रतिशत करने का लक्ष्य है। दिसंबर, 2015 में एक्सिस बैंक में 6 मिलियन से भी अधिक मोबाइल बैंकिंग ट्रांज़ैक्शन हुए, जिसमें 6,268 करोड़ रुपये की राशि शामिल थी, वहीं एचडीएफसी बैंक लिमिटेड के 3.9 मोबाइल बैंकिंग ट्रांज़ैक्शन में 8,717 करोड़ रुपये।

रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के मुताबिक दिसंबर 2014 में 16.8 मिलियन मोबाइल बैंकिंग ट्रांज़ैक्शन हुए, जो दिसंबर 2015 में बढ़कर 39.5 मिलियन हो गये। यह आंकड़ा दुगुने से भी अधिक है। आज मोबाइल बैंकिंग इस्तेमाल करने वाले ग्राहकों

की संख्या करोड़ों में है और इसमें तेजी से प्रति दिन इजाफा हो रहा है। मोबाइल बैंकिंग के ग्राहकों की संख्या बढ़ने का एक महत्वपूर्ण कारण स्मार्टफोन की बिक्री में तेजी आना भी है। एक अनुमान के मुताबिक 2017 के अंत तक स्मार्टफोन की बिक्री के 160 मिलियन तक पहुँचने की संभावना है, जो पिछले वित्त वर्ष के अंत में लगभग 100 मिलियन थी। भले ही आंकड़ों के मुताबिक मोबाइल बैंकिंग के ग्राहकों एवं उनके द्वारा किये जा रहे ट्रांजैक्शन में जबर्दस्त इजाफा हुआ है, लेकिन मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का इस्तेमाल करने वाले ग्राहकों का अनुपात कुल खुदरा ग्राहकों की संख्या के संदर्भ में आज भी बहुत कम है, जो निश्चित रूप से चिंता का विषय है।

**स्मार्ट फोन की जरूरत:-** सामान्यतः मोबाइल बैंकिंग के लिए स्मार्ट फोन का होना जरूरी है, जिसमें मोबाइल बैंकिंग से संबंधित ऐप को डाउनलोड किया जा सके। वैसे, इस परिकल्पना को हर स्थिति में मान्य नहीं माना जा सकता क्योंकि बाजार में विविध ऑपरेटिंग सिस्टम के मोबाइल उपलब्ध हैं। इस कारण सभी मोबाइल पर मोबाइल बैंकिंग का कार्य नहीं किया जा सकता है। जिस बैंक से ग्राहक मोबाइल बैंकिंग की सुविधा लेना चाहते हैं, उस बैंक के मोबाइल बैंकिंग का सॉफ्टवेयर ग्राहक के मोबाइल के ऑपरेटिंग सिस्टम के अनुकूल है या नहीं, यह ग्राहक को सुनिश्चित करना होता है। बैंक भी इस कार्य में ग्राहक की मदद करता है। इस संबंध में बैंकों के लिए सभी तरह के ऑपरेटिंग सिस्टम के अनुकूल मोबाइल बैंकिंग का सॉफ्टवेयर बनाना एक चुनौती है क्योंकि फिलहाल कुछ बैंकों का सॉफ्टवेयर जावा एमई समर्थित है तो कुछ का सिम एप्लीकेशन टूल किट आधारित। हालाँकि, कम पूँजी वाले बैंक भी धीरे-धीरे इस चुनौती पर विजय प्राप्त कर रहे हैं।

**कौन है मोबाइल बैंकिंग सुविधा का हकदार:-** मोबाइल बैंकिंग की सुविधा सभी ग्राहकों को दी जा सकती है। इसके लिए ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग सेवा हेतु निबंधन कराना होता है। यह सेवा केवाईसी पूरा करने वाले ग्राहकों एवं नो फ्रिल्स (जिसका खाता न्यूनतम राशि से खोला जाता है तथा उसे केवाईसी में रियायत दी जाती है) ग्राहकों को दी जा सकती है। मामले में केवल ट्रांजैक्शन की सीमा का फर्क होता है। केवाईसी का अनुपालन करने वाले ग्राहकों के लिए ट्रांजैक्शन की सीमा अधिक होती है। इस बारे में बैंकों में नियम अलग-अलग हैं। यह सुविधा बड़े कारोबारियों को भी दी जा सकती है।

बता दें कि बड़े कारोबारियों को यह सुविधा मुहैया कराने के बाद ही मोबाइल बैंकिंग ट्रांजैक्शन में बढ़ोतरी हुई है क्योंकि बड़े कारोबारियों को आम ग्राहक से ज्यादा वित्तीय लेन-देन करने की दरकार होती है।

**क्यों जरूरी है मोबाइल बैंकिंग:-** एक आकलन के मुताबिक लगभग 130 करोड़ आबादी की बैंकिंग जरूरतों को बैंक शाखा के द्वारा पूरा नहीं किया जा सकता है क्योंकि देश के कोने-कोने में बैंक शाखा खोलना और वहाँ बैंकिंग कार्यकलापों के सुचारु रूप से संचालन को सुनिश्चित करना एक महँगी एवं अव्यावहारिक प्रक्रिया है। अस्तु, मोबाइल बैंकिंग को वित्तीय समावेशन की संकल्पना को पूरा करने के एक विकल्प के रूप में देखा जा रहा है। इसके अतिरिक्त मोबाइल बैंकिंग किसी भी शाखा में किये जा रहे बैंकिंग कार्य के संचालन से 10 गुना सस्ती भी है। मोबाइल का इस्तेमाल करने के मामले में भारत का विश्व में दूसरा स्थान है और मई 2016 के आंकड़ों के मुताबिक यहाँ मोबाइल के 1,033.20 मिलियन उपभोक्ता थे और हर महीने लगभग 1.1 मिलियन ग्राहक इसके उपभोक्ता

बन रहे हैं। जाहिर है इसकी मदद से आसानी से वित्तीय समावेशन की संकल्पना को साकार किया जा सकता है। यह इसलिए भी जरूरी है क्योंकि देश की 60 प्रतिशत आबादी अभी भी बैंकिंग सुविधाओं से महरूम है। मार्च 2013 के अंत में देशभर में लगभग 1,02,000 से भी अधिक बैंक शाखाएँ थीं। जाहिर है इनकी मदद से 130 करोड़ आबादी की बैंकिंग जरूरतों को पूरा करने में कम से कम 25 से 30 वर्ष का समय लगेगा। आज की तारीख में मोबाइल बैंकिंग के जरिये पैसों का भुगतान, पैसों का अंतरण, बिलों का भुगतान आदि कार्य किये जा रहे हैं, जिससे ग्राहकों की तकरीबन सभी सामान्य आवश्यकताएँ पूरी हो रही हैं।

**बैंकों में मोबाइल बैंकिंग की स्थिति:-** लगभग तीन साल पहले तक एचडीएफसी बैंक की शाखाओं में 40 से 50 प्रतिशत ट्रांजैक्शन होते थे, जो घटकर आज 25 प्रतिशत रह गये हैं। आज एचडीएफसी बैंक में 4 मिलियन से भी ज्यादा मोबाइल बैंकिंग ट्रांजैक्शन की मदद से अधिकांश ग्राहकों की जरूरतों को घर बैठे पूरा किया जा रहा है। स्टेट बैंक का भी लगभग 75 प्रतिशत बैंकिंग कार्यकलाप वैकल्पिक चैनल के माध्यम से हो रहा है। भारतीय स्टेट बैंक ने मोबाइल बैंकिंग का अपना पहला उत्पाद स्टेट बैंक फ्रीडम को 2009 में बाजार में उतारा था। इसकी अपार सफलता के बाद 2013 में स्टेट बैंक ने अपना दूसरा उत्पाद मोबी कैश ईजी लांच किया। इस उत्पाद की मदद से बैलेंस इन्क्यूरी, मिनी स्टेटमेंट, पैसों का अंतरण, मोबाइल टॉप-अप, डीटीएच रिचार्ज, बिल भुगतान आदि सुविधाओं का उपयोग स्टेट बैंक के ग्राहक कर रहे हैं। वर्ष 2016 में स्टेट बैंक “बडी” को बाजार में लेकर आया है, जो ग्राहकों को लुभाने वाली नई फीचरों से लैस है। इसके अलावा स्टेट बैंक के एक दर्जन से भी अधिक ऐप्स हैं, जो ग्राहकों की विविध जरूरतों

को पूरा कर रहे हैं। एक्सिस और आईसीआईसीआई बैंक भी मोबाइल बैंकिंग के महत्व को समझकर मोबाइल बैंकिंग के जरिये ट्रांजैक्शन को बढ़ाने की दिशा में ज़ोर-शोर से काम कर रहे हैं। अब तो दूसरे बैंक भी मोबाइल बैंकिंग के ट्रांजैक्शन को बढ़ाने के लिए प्रयासरत हैं।

**फायदे:-** शुरुआती दौर में मोबाइल बैंकिंग के जरिये सिर्फ एसएमएस यानि गैर वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा किया जा रहा था, जैसे एटीएम से निकासी पर एसएमएस अलर्ट, क्रेडिट और डेबिट कार्ड के उपयोग पर एसएमएस अलर्ट आदि। आज के दौर में मोबाइल बैंकिंग के जरिये चेक बुक हेतु आवेदन देना, आवर्ती व सावधि खाता खोलने के लिए रिक्वेस्ट करना, पैसों का अंतरण, पेंशन स्लिप मुहैया कराना, ऋण खातों का प्रबंधन, शिकायत दर्ज कराना, पैसों का नकद प्रबंधन, डेबिट एवं क्रेडिट स्टेटमेंट आदि सुविधाएँ ग्राहकों को उपलब्ध कराई जा रही हैं। हिंदी भाषी देश होने के कारण कुछ बैंकों ने हिंदी में मोबाइल बैंकिंग की सुविधा मुहैया कराई है, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल बैंकिंग के लिए प्रवेश करना आसान हो गया है। बैंकों के द्वारा मोबाइल बैंकिंग में वर्चुअल कार्ड की सुविधा भी दी जा रही है। इतना ही नहीं अच्छे ग्राहकों को खुद से निश्चित सीमा तक क्रेडिट लिमिट बनाने की सुविधा भी दी जा रही है, ताकि जरूरत पड़ने पर ग्राहक अपनी छोटी-मोटी जरूरतों को पूरा कर सकें। भारतीय रिज़र्व बैंक ने कुछ मोबाइल कंपनियों, मसलन, वोडाफोन, आइडिया, एयरटेल आदि को “सेमी क्लोज्ड वॉलेट” की सुविधा दी है। मोबाइल नेटवर्क की सहायता से पैसों का अंतरण या पॉइंट ऑफ सेल पर इसे डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड की तरह इस्तेमाल भी किया जा सकता है। अब आईएमटी (मोबाइल की मदद से) एटीएम से पैसों की नकद निकासी भी की जा रही है।

**सामाजिकता एवं बाजार विस्तार में योगदान:-** मोबाइल बैंकिंग ने बैंकिंग के संदर्भ में पूरे विश्व को एक गाँव बना दिया है। अब ग्राहक किसी भी समय विश्व के किसी भी कोने से अपनी बैंकिंग जरूरतों को पूरा कर सकते हैं, जिससे ग्राहकों का बहुमूल्य समय बच रहा है और खाली समय का उपयोग ग्राहक अपने परिवार व दोस्तों के साथ समय बिताने में कर रहे हैं। आज मोबाइल बैंकिंग की वजह से ऑनलाइन बाजार के दायरे में गुणात्मक बढ़ोतरी हुई है। अब 24 घंटे 365 दिन घूमते-फिरते देश के किसी भी कोने से विविध उत्पादों को खरीदना आसान हो गया है। वह भी जाँच-परख करके किफ़ायती कीमत पर और नहीं पसंद आने पर मोबाइल से ही अपने ऑर्डर को रद्द करने की सुविधा के साथ। इन सारे कार्यों के लिए किसी बाजार या दुकान जाने की कोई जरूरत नहीं है। सभी तरह की सुविधा सिर्फ मोबाइल की एक क्लिक पर हाजिर है।

**सीमाएँ व समस्याएँ:-** इसमें दो राय नहीं है कि हमारे देश में मोबाइल उपभोक्ताओं की एक बड़ी संख्या है, लेकिन मोबाइल बैंकिंग के लिए स्मार्ट फोन का होना जरूरी है। एक अनुमान के मुताबिक कुल मोबाइल उपभोक्ताओं के सिर्फ 20 प्रतिशत के पास ही स्मार्ट फोन है। हालाँकि, स्मार्ट फोन के उपयोग के संदर्भ में 2016 के अंत तक भारत अमेरिका को पछाड़ देगा। बता दें कि स्मार्ट फोन के अभाव में संपूर्णता में मोबाइल बैंकिंग ट्रांजैक्शन की सुविधा का लाभ नहीं उठाया जा सकता है। सस्ते स्मार्ट फोन बाजार में जरूर उपलब्ध हैं, लेकिन इससे मोबाइल बैंकिंग के विविध कार्यकलापों को अमलीजामा पहनाने में जोखिम बना रहता है। इधर, सामान्य मोबाइल में बैंकिंग ऐप्स डाउनलोड नहीं किये जा सकते हैं। डाउनलोड होने पर भी ऐप सुचारु रूप से कार्य नहीं करते हैं। स्पष्ट है, अनुकूल बैंकिंग सॉफ्टवेयर या ऐप के अभाव में ग्राहक को हर बैंकिंग ट्रांजैक्शन

के बाद एसएमएस का इंतजार करना पड़ता, जिससे वित्तीय जरूरतों को पूरा करने में परेशानी होती है। टीआरएआई के नियमों के अनुसार भले ही ग्राहक एक साथ 9 मोबाइल सिम नंबर ले सकते हैं, लेकिन रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार सिर्फ एक ही सिम नंबर पर मोबाइल बैंकिंग की सुविधा उन्हें दी जा सकती है। गौरतलब है कि मोबाइल बैंकिंग के जरिये पहले 50,000 रुपये तक भुगतान की सुविधा ग्राहकों को प्रति माह उपलब्ध कराई जा रही थी। अब इस सीमा को हटा दिया गया है। सभी बैंक मामले में सुविधा एवं जोखिम के अनुसार निर्णय लेने के लिए स्वतंत्र हैं। जानकारों के मुताबिक मोबाइल बैंकिंग की वर्तमान स्थिति वैसी ही है, जैसा क्रेडिट कार्ड का 20 साल पहले और एटीएम का 15 साल पहले था। बावजूद इसके, जल्द ही इस क्षेत्र में क्रांति आने की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है।

**जोखिम:-** भले ही सूचना एवं प्रौद्योगिकी की मदद से बैंकिंग इंडस्ट्री में क्रांति का सूत्रपात हुआ है, लेकिन इसके साथ-साथ सुरक्षा से संबंधित अनेक जोखिमों का भी जन्म हुआ है। इस संबंध में मोबाइल बैंकिंग के भी अपने जोखिम हैं। चूँकि मोबाइल बैंकिंग के जरिये वित्तीय ट्रांजैक्शन संपन्न होता है, अस्तु इस बाबत विशेष सावधानी बरतना अत्यंत आवश्यक है यथा – मोबाइल बैंकिंग के लिए चिह्नित मोबाइल हैंड सेट का इस्तेमाल कोई दूसरा नहीं करे, यूजर आईडी और पासवर्ड का सावधानी से उपयोग किया जाए, सर्विस प्रोवाइडर से मोबाइल हैंड सेट का सत्यापन कराकर मोबाइल बैंकिंग की सुविधा का उपयोग किया जाए, ओटीपी का इस्तेमाल करना सुनिश्चित किया जाए, आदि। वर्तमान में अधिकांश मोबाइलों में डेटा की सुरक्षा की कोई व्यवस्था नहीं है। मोबाइल तकनीक एवं उसमें इन्स्टाल्ड ऐप्स के बाबत मोबाइल उपभोक्ता अनपढ़ हैं।

मोबाइल यूजर की जानकारी के बिना कब उनके महत्वपूर्ण डेटा एवं पासवर्ड दूसरे के पास पहुँच जाते हैं, इसका उन्हें अहसास तक नहीं होता है। ऐसे में मोबाइल बैंकिंग के ट्रांजैक्शन में धोखाधड़ी एवं फर्जीवाड़ा की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है। फर्जीवाड़ा के नए मामले रोज हमारे समक्ष आ भी रहे हैं।

जोखिम ऐप की गुणवत्ता पर भी निर्भर करता है। इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराने वाली अधिकांश कंपनियां अपने मोबाइल ऐप की सुरक्षा पर भारी-भरकम राशि खर्च कर रही हैं। ऐप से जुड़े खतरे को कम करने के लिए ऐप निर्माता इसके जरिए होने वाले ट्रांजैक्शन की सीमा को नियंत्रित करते हैं। इस आलोक में बड़ी रकम के लेन-देन को अधिकृत करने के लिए किसी कोड या कार्ड रीडर की जरूरत को आवश्यक बनाया जाता है।

बेशक, अगर सभी तरह के सुरक्षा मानकों को ध्यान में रखकर ट्रांजैक्शन किया जाए तो स्मार्टफोन के जरिए किया गया लेन-देन एक स्टैंडर्ड कंप्यूटर से होने वाले लेन-देन से अधिक सुरक्षित होगा, वैसे इसके कुछ अपवाद भी हैं। इस संबंध में सबसे जरूरी है कि आप अपने बैंक का आधिकारिक ऐप ही प्रयोग करें और समय-समय पर उसे अद्यतन भी करते रहें। साथ ही, इसके उपयोग से पहले यह सुनिश्चित किया जाए कि बैंक के मोबाइल ऐप की सुरक्षा विधिमान्य हो। ग्राहकों को अपने बैंक की वेबसाइट पर जाकर यह भी पता लगाना चाहिए कि मोबाइल ऐप की सुरक्षा को लेकर उनके बैंक ने किस तरह के उपाय किये हैं और क्या वे भरोसेमंद हैं।

**यूपीआई से मोबाइल बैंकिंग को मिलेगी मजबूती:-** अंतरण का सबसे सरल तरीका यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) हमारे देश में शुरू हो चुका है। इसे मोबाइल बैंकिंग का अद्यतन

संस्करण कह सकते हैं। इसके तहत मोबाइल ऐप के जरिये पैसों का अंतरण करना संवाद भेजने जितना आसान है। यूपीआई से नकद ट्रांजैक्शन में कमी आने और डिजिटल भुगतान को बढ़ावा मिलने की उम्मीद है। एक अनुमान के अनुसार भारत में जीडीपी का लगभग 12 प्रतिशत नकद लेन-देन होता है। नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) के मुताबिक वर्तमान में लगभग 44 बैंक इस नई प्रणाली से जुड़ गये हैं। फिलहाल, एनपीसीआई ने इसके उपयोग की अनुमति सिर्फ उन वित्तीय संस्थानों को दी है जो कम से कम एक हजार ग्राहकों, पांच हजार ट्रांजैक्शन और 90 प्रतिशत सफलता के स्तर के साथ इसकी शुरुआत कर सकें। एनपीसीआई के इस पैमाने पर महज 44 वित्तीय संस्थान ही फिलहाल खरे उतर सके हैं।

इस नई सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहकों को सबसे पहले निबंधन कराना होगा और इसके लिए स्मार्टफोन पर यूपीआई ऐप डाउनलोड कर उसमें अपना नाम, ई-मेल और बैंक में रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर दर्ज कराना होगा। इसके बाद एक ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) मिलेगा, जिसे सभ्मिट करते ही निबंधन की प्रक्रिया पूरी हो जाएगी। फिर एक पासवर्ड बनाना होगा, जिसकी जरूरत हर बार ऐप में लॉग-इन करने के वक्त होगी। फिर पैसों के अंतरण हेतु एक वर्चुअल आईडी बनानी होगी। इस नई प्रणाली में खातों का इतिहास, खाते शेष की इंकवारी, शिकायत या विवाद का निबंधन आदि सुविधाएं ग्राहकों को मिल सकेगी। आने वाले दिनों में यूपीआई ऐप को आधार से भी जोड़ने की योजना है। ऐसा होने पर एम-पिन सत्यापन की जरूरत नहीं होगी।

यूपीआई से रियल टाइम अंतरण संभव हो जाएगा। इस ऐप के जरिये यूजर्स यूनिक वर्चुअल एड्रेस, मोबाइल नंबर या आधार

नंबर के जरिए पैसे का अंतरण कर सकेंगे। इसके तहत किये गये ट्रांजैक्शन के लिए किसी भी पक्ष को बैंक अकाउंट या क्रेडिट-डेबिट की विवरणी नहीं देनी पड़ेगी। साथ ही, इसमें किसी को भुगतान स्मरण कराने या आग्रह को भेजने का भी विकल्प मिलेगा। कहा जा रहा है कि इस सुविधा की वजह से खुदरा दुकानदारों के बीच यह प्रणाली लोकप्रिय हो सकती है। यूपीआई की प्रक्रिया ई-वॉलेट से भी सरल है। ई-वॉलेट में यूजर रजिस्ट्रेशन के बाद अपने बैंक ऐप के जरिये भुगतान कर सकते हैं। हालाँकि, इसके तहत यूजर को खाते या एमएमआईडी (मोबाइल मनी आइडेंटिफायर) नंबर, आईएफएससी (इंडियन फाइनेंशियल सिस्टम कोड) आदि जानकारियां देनी पड़ती थीं, जबकि यूपीआई में ऐसे बंधन नहीं हैं। यूपीआई के जरिये किसी से पैसे मंगवाने के लिए रिक्वेस्ट भी भेजा जा सकेगा। इसके लिए ग्राहक “कलेक्ट मनी” पर क्लिक करने के बाद जिससे पैसे मँगवाने हैं उसको वर्चुअल आईडी और मँगवाई जाने वाली राशि का विवरण देगा। ऐसा करने से जिससे पैसे मँगवाने हैं को “कलेक्ट रिक्वेस्ट हेज इनिशिएटेड बाय (...)” का मेसेज मिलेगा। रिक्वेस्ट “एक्सेप्ट” करने पर ऐप उसे एम-पिन के जरिए सत्यापन के लिए एनपीसीआई को निर्देशित करेगा, जिसके बाद पैसे का अंतरण हो जाएगा। इतना ही नहीं रिक्वेस्ट कलेक्ट करने के लिए “रिक्वेस्ट वैलिडिटी” के जरिये दिन और समय को तय करने का विकल्प भी इसमें उपलब्ध रहेगा।

**भविष्य:-** सेवा क्षेत्र के विकास में संचार क्रांति का योगदान तकरीबन 20 प्रतिशत है। देश के दूर-दराज के गाँवों में आज मोबाइल की पहुँच है। रोजगार का एक बेहतर विकल्प बनकर यह पूरे देश में उभरा है। आज इसे स्वरोजगार का एक बड़ा स्रोत माना जाता है।

मोबाइल व सिम की खरीद-फरोख्त ने गाँव के युवाओं को आत्मनिर्भर बनाया है। वर्तमान में अपनी आमदनी का 60 प्रतिशत आय वे इसी से अर्जित कर रहे हैं। निश्चित तौर पर पर्याप्त संख्या में मोबाइल की उपलब्धता की वजह से ही मोबाइल बैंकिंग की उपयोगिता व लोकप्रियता में लगातार इजाफा हो रहा है और इसे भविष्य की बैंकिंग बताया जा रहा है। किसी भी नये विकल्प की उपयोगिता व लोकप्रियता को अविलंब सफलता की कसौटी पर नहीं कसा जा सकता है। अमेरिका और यूरोप में मोबाइल बैंकिंग की उपयोगिता साबित हो चुकी है और वहाँ यह बैंकिंग की हर जरूरत को पूरा कर रहा है। इन देशों में आजकल मोबाइल में एनएफसी (नियर फील्ड कम्यूनिकेशन) की चिप लगाई जाती है, जिससे मोबाइल वर्चुअल क्रेडिट कार्ड की तरह काम करता है। साथ ही, पॉइंट ऑफ सेल में इसका उपयोग डेबिट और क्रेडिट कार्ड की तरह किया जाता है। मोबाइल बैंकिंग के जरिये वहाँ सीटीएस (चेक ट्रन्केशन सिस्टम) के तहत चेकों के समाशोधन का कार्य भी किया जा रहा है। अमेरिका में इस सुविधा को चेक-21 कहा जाता है।

**जेब में बैंक:-** मोबाइल बैंकिंग की बढ़ती लोकप्रियता को देखते हुए आशा है कि इसके जरिये भारत में भी संपूर्ण बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराई जा सकेगी। कहा जा रहा है कि आगामी 5 सालों में इसके जरिये ऋण को स्वीकृत करने की सुविधा भारत में शुरू हो जाएगी। लब्बोलुबाव के रूप में कहा जा सकता है कि बदलते समय के साथ मोबाइल बैंकिंग नई परिस्थितियों के साथ लगातार तालमेल बैठा रहा है। बदलाव जरूर समय की मांग है, लेकिन जब इससे सभी का भला होता है तो किसी भी नई तकनीक को सभी आगे बढ़कर अपनाते हैं और मोबाइल बैंकिंग वैसा ही करिश्माई तकनीक है, जिससे बैंक एवं ग्राहक दोनों का भला होना निश्चित है।

## यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई)

**भा**रतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी “भारत में भुगतान और निपटान प्रणालियाँ – विज़न 2018” का उद्देश्य ‘कम-नकद’ (लेस-कैश) वाले भारत के लिए सर्वश्रेष्ठ भुगतान एवं निपटान प्रणालियाँ विकसित करना है। इस विज़न दस्तावेज़ में यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस का भी उल्लेख है।

यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) भुगतान के क्षेत्र में एक युगांतरकारी परिवर्तन लाने की आशा रखता है। यह भुगतानों को एक एसएमएस भेजने जितना सरल बनाने का उद्देश्य रखता है। यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस एक ही मोबाइल एप्लीकेशन के द्वारा विभिन्न बैंक खातों को जोड़ सकता है और धन अंतरण एवं वाणिज्यिक भुगतान को सरल बनाता है। यूपीआई का आरंभ एनपीसीआई द्वारा 11 अप्रैल 2016 को 21 बैंकों के साथ किया गया था। वर्तमान में कई बैंकों के यूपीआई एप्लीकेशन उपलब्ध हैं। यह एक ऑनलाइन भुगतान माध्यम है जो स्मार्टफोन द्वारा दो बैंक खातों के बीच त्वरित भुगतान की

सुविधा देता है। इसके द्वारा धन प्रेषित किया जा सकता है और प्राप्त भी किया जा सकता है।

भारतीय इंटरनेट एवं मोबाइल संघ (आईएमएआई) एवं आईएमआरबी इंटरनेशनल की एक रिपोर्ट में बताया गया है कि भारत में मोबाइल इंटरनेट उपयोग करने वालों की संख्या दिसंबर 2015 में 306 मिलियन थी। इनमें से 219 मिलियन शहरी क्षेत्र में तथा 87 मिलियन ग्रामीण क्षेत्र में थी। इस रिपोर्ट में यह भी बताया गया कि शहरी क्षेत्र में इस संख्या में 71 प्रतिशत की प्रति वर्ष वृद्धि हो रही है जबकि ग्रामीण क्षेत्रों में यह वृद्धि 93 प्रतिशत है। ऐसे में यूपीआई जैसी मोबाइल आधारित त्वरित भुगतान प्रणाली एक दूरगामी कदम सिद्ध होने की आशा है।

### यूपीआई की विशिष्टता

वर्तमान में उपलब्ध अन्य भुगतान माध्यम जैसे कि एनईएफ़टी, आरटीजीएस एवं आईएमपीएस के अंतर्गत उपभोक्ता को बैंक की वेबसाइट पर स्वयं को रजिस्टर करके लाभार्थी को जोड़ना तथा बैंक खाते का विवरण देना होता है, जबकि यूपीआई के अंतर्गत उपभोक्ता को अपने मोबाइल में यूपीआई ऐप को डाउनलोड करना होता है तथा अपने विवरण दर्ज करके एक वर्चुअल ऐड्रेस बनाना होता है। यह वर्चुअल ऐड्रेस उपभोक्ता का मोबाइल नंबर या ई-मेल आईडी हो सकता है। इसके पश्चात किसी भी व्यक्ति या संस्था (जिसके पास ऐसा ही वर्चुअल ऐड्रेस उपलब्ध है) को ₹ 1 लाख तक भेजे या उससे प्राप्त किए जा सकते हैं। यह भुगतान त्वरित होता है।



**अभिनव श्रीवास्तव**

सहायक महाप्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर

एनईएफ़टी / आईएमपीएस आदि तथा यूपीआई में मुख्य अंतर यह है कि बैंक खाते का विवरण देने की आवश्यकता यूपीआई में नहीं पड़ती और लेनदेन 24 x 7 पूरे वर्ष किया जा सकता है। एनईएफ़टी / आरटीजीएस अवकाश के दिनों तथा बैंकिंग घंटों के बाद नहीं होते जबकि आईएमपीएस में बैंक खाते का विवरण तथा आईएफ़एससी कोड आदि की आवश्यकता पड़ती है। एक अन्य अंतर यह है कि यूपीआई के अंतर्गत एक से अधिक वर्चुअल ऐड्रेस बनाए जा सकते हैं और विभिन्न बैंक खातों का प्रयोग एक ही यूपीआई एप्लीकेशन द्वारा किया जा सकता है।

### यूपीआई की सुविधाएं और ग्राहक सेवा

यूपीआई डिजिटल बैंकिंग की नई तकनीकी है और निम्न प्रकार से ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट बनती है:

- उपभोक्ता को केवल बैंक खाते, स्मार्टफोन एवं यूपीआई ऐप की आवश्यकता होती है।
- उपभोक्ता के पास धन के अंतरण के अनेक विकल्प उपलब्ध होते हैं।
- यूपीआई में बैंक खाते की संख्या एवं शाखा कोड आदि की आवश्यकता नहीं होती।
- प्रायः नकद से किए जाने वाले छोटे धन अंतरण डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से किए जा सकते हैं।
- यूपीआई विभिन्न सिस्टम (जैसे कि मास्टर कार्ड/ वीसा/ मोबाइल वैलट आदि) के बीच सुगमता से कार्य कर सकता है।
- एक ही यूपीआई ऐप में एक से अधिक बैंक खाते जोड़े जा सकते हैं।
- यूपीआई के द्वारा मोबाइल के द्वारा पूरे वर्ष 24 घंटे त्वरित भुगतान किया जा सकता है।

- विभिन्न बैंक खातों के लिए एक ही मोबाइल एप्लीकेशन का उपयोग किया जा सकता है।
- यूपीआई के अंतर्गत एक ही क्लिक से विनियामक निर्देशों के अनुरूप द्विस्तरीय प्रमाणन की सरलता उपलब्ध है।
- यूपीआई वाणिज्यिक भुगतानों के लिए आपूर्ति पर भुगतान (कैश ऑन डेलीवरी), बिना पीओएस मशीन के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान एवं एटीएम जाने की आवश्यकता आदि का हल है।
- यूपीआई द्वारा विभिन्न उद्देश्यों के लिए पुश तथा पुल लेनदेन किसी तारीख के लिए निर्धारित करने की सुविधा मिलती है।
- यूपीआई में उपयोगिता बिल भुगतान, वाणिज्यिक भुगतान तथा बारकोड स्कैन करके भुगतान करने की सुविधा भी उपलब्ध है।
- मोबाइल के द्वारा ही यूपीआई संबंधी शिकायत दर्ज की जा सकती है।

### यूपीआई और ग्राहक सुरक्षा

यूपीआई में उपभोक्ता को केवल एक वर्चुअल ऐड्रेस देना होता है और बैंक खाते आदि किसी विवरण की आवश्यकता नहीं होती। इसके उपरांत भी यह द्विस्तरीय सुरक्षा (टू फैक्टर आथेंटिकेशन) सुनिश्चित करता है। संवेदनशील सूचनाएँ जैसे कि कार्ड संख्या, बैंक खाता संख्या, पिन संख्या, आईएफ़एससी आदि देने की आवश्यकता के बिना वर्चुअल ऐड्रेस के आधार पर सुरक्षित भुगतान किया जा सकता है। विभिन्न यूपीआई एप्लीकेशन एनपीसीआई द्वारा प्रमाणित किए जाते हैं। उपभोक्ता के रजिस्ट्रेशन के समय उसे एसएमएस द्वारा सूचित किया जाता है। उपभोक्ता द्वारा लेनदेन के लिए अंकित किया गया एमपिन एक सुरक्षित चैनल के द्वारा गंतव्य तक पहुंचता है।

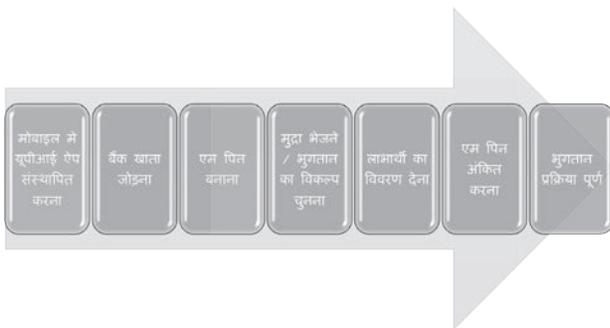
इसके अतिरिक्त यूपीआई की सदस्यता केवल उन संस्थाओं को दी जाती है जो निम्न शर्तें पूरी करती हैं:

1. भुगतान सेवा प्रदाता/सदस्य बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित इकाई होनी चाहिए तथा मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत होनी चाहिए।
2. सदस्य को एनपीसीआई द्वारा समय-समय पर जारी प्रणालीगत दिशानिर्देशों, प्रमाणन आवश्यकताओं एवं कुशलता तथा जोखिम दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

इसके अतिरिक्त यदि कोई बैंक यूपीआई के अंतर्गत भुगतान सेवा प्रदाता के रूप में भाग लेना चाहता है तो उसे सुनिश्चित करना होगा कि भले ही बैंक का तकनीकी प्लेटफॉर्म आउटसोर्स हो किन्तु भुगतान सेवा प्रदाता के रूप में उसके कार्य आउटसोर्स नहीं किए जा सकते। इसके अतिरिक्त भुगतान सेवा प्रदाता को डेटा सेंटर तथा एप्लीकेशन की लेखा परीक्षा (ऑडिट) रिपोर्ट भी प्रस्तुत करनी होती है।

### यूपीआई में भुगतान प्रक्रिया

यूपीआई के अंतर्गत भुगतान प्रक्रिया अत्यंत ही सरल है और इसे निम्न चार्ट में संक्षिप्त रूप में दिखाया गया है:



### 1. उपयोगकर्ता का रजिस्ट्रेशन

- उपयोगकर्ता बैंक की वेबसाइट अथवा ऐप स्टोर से यूपीआई एप्लीकेशन डाउनलोड करता है।
- नाम, वर्चुअल ऐड्रेस तथा पासवर्ड आदि विवरण दे कर उपयोगकर्ता अपना प्रोफाइल बनाता है।
- उपयोगकर्ता वर्चुअल ऐड्रेस के साथ अपने बैंक तथा एकाउंट नंबर को जोड़ता है।

### 2. एम-पिन बनाना

- उपयोगकर्ता वह खाता चुनता है जिसके द्वारा वह लेनदेन करना चाहता है।
- इसके पश्चात दो विकल्प प्राप्त होते हैं: (अ) मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन / जेनेरेट एमपिन तथा (ब) एमपिन बदलना।
- प्रथम विकल्प चुनने पर बैंक से रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) प्राप्त होता है। इस ओटीपी के साथ डेबिट कार्ड के अंतिम 6 अंक तथा समाप्ति तिथि देनी होती है और वांछित एमपिन का विवरण देना होता है।
- द्वितीय विकल्प यह एमपिन बदलने के लिए है।

### 3. यूपीआई द्वारा लेनदेन

#### (अ) पुश – धन भेजना

- उपयोगकर्ता यूपीआई एप्लीकेशन में लॉग-इन करता है।
- धन भेजने / भुगतान का विकल्प चुनता है।
- लाभार्थी का वर्चुअल ऐड्रेस, धन की मात्रा तथा डेबिट किए जाने वाले खाते का चुनाव करता है।
- उपयोगकर्ता इसके पश्चात एमपिन अंकित करता है और लेनदेन पूरा हो जाता है।

(ब) पुल – धन प्राप्त करना

- उपयोगकर्ता यूपीआई एप्लीकेशन में लॉग-इन करता है।
- धन प्राप्त करने का विकल्प चुनता है।
- भुगतान करने वाले का वर्चुअल एड्रेस, धन की मात्रा तथा क्रेडिट किए जाने वाले खाते का चुनाव करता है।
- भुगतान करने वाले को उसके मोबाइल पर अधिसूचना प्राप्त हो जाती है।

- वह इस अधिसूचना पर क्लिक करके अपने यूपीआई एप्लीकेशन को खोलता है और स्वीकृत अथवा अस्वीकृत का चुनाव करता है।
- स्वीकृत करने के लिए भुगतानकर्ता को अपना एमपिन अंकित करना होता है और लेनदेन पूरा हो जाता है।

इस प्रकार यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) भुगतान माध्यमों के क्षेत्र में हो रहे नवोन्मेषों में एक विशेष स्थान रखता है। यह सरल, सुविधाजनक और सुरक्षित होने के साथ ही ग्राहकों को नई सुविधाएं और संतुष्टि का स्तर प्रदान करता है।

राजभाषा विभाग द्वारा बैंकिंग हिंदी क्षेत्र में उत्कृष्ट योगदान के लिए पुरस्कार योजना की शुरुआत

**अ**र्थशास्त्र/बैंकिंग/वित्तीय विषयों में मूल व उत्कृष्ट लेखन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 'बैंकिंग हिंदी क्षेत्र में उत्कृष्ट योगदान के लिए पुरस्कार' नाम की योजना शुरू की गई है। इस योजना के मानदंड इस प्रकार हैं:-

**1) पात्रता:**

- (क) भारतीय विश्वविद्यालयों के प्रोफेसर (सहायक और एसोसिएट, आदि सहित), जिन्होंने आर्थिक/बैंकिंग/वित्तीय विषयों पर मूल रूप से हिंदी में न्यूनतम 200 पृष्ठों की कम से कम एक पुस्तक लिखी हो, इस योजना के अधीन पुरस्कार के पात्र होंगे।
- (ख) उपर्युक्त (क) में शामिल विषयों पर पिछले तीन वर्षों (01 जुलाई 2014 से 30 जून 2017) में हिंदी में लिखी गई पुस्तकों पर विचार किया जाएगा।
- (ग) पुरस्कृत व्यक्ति को पुनः यह पुरस्कार देने के लिए आगामी पाँच वर्षों तक उनके नाम पर विचार नहीं किया जाएगा।

**2) मूल्यांकन समिति:**

- (क) विश्वविद्यालयों में कार्यरत अर्थशास्त्र/बैंकिंग/वित्तीय विषयों के 2 (दो) प्रोफेसर और हिंदी साहित्य/भाषा

विज्ञान के 1 (एक) प्रोफेसर; इनमें वरिष्ठतम प्रोफेसर समिति के अध्यक्ष होंगे।

- (ख) भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, राजभाषा विभाग के प्रभारी उप महाप्रबंधक समिति के सदस्य सचिव होंगे।
- (ग) भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, राजभाषा विभाग समिति के लिए सचिवालय का काम करेगा।

**3) मूल्यांकन विधि:**

- (क) आवेदकों से विचारार्थ प्राप्त पुस्तक/(कों) को अध्यक्ष सहित समिति के सभी सदस्यों को प्रेषित किया जाएगा।
- (ख) अर्थशास्त्र/बैंकिंग/वित्तीय क्षेत्र के प्रोफेसर इसकी विषय-वस्तु की जांच करेंगे और हिंदी साहित्य/भाषा विज्ञान के प्रोफेसर इसकी भाषा-शैली की जांच करेंगे।
- (ग) विषय वस्तु पर 60% और भाषा शैली पर 40% वेटेज़ होगा।

**4) पुरस्कारों की संख्या:** अधिकतम 3 (तीन)।

- 5) पुरस्कार राशि:** प्रत्येक पुरस्कार – ₹1,25,000.00 (रुपये एक लाख पच्चीस हजार मात्र) का होगा।

## वित्तीय समावेशन के प्रसार में भुगतान बैंकों की भूमिका

**क**हा जाता है कि परिवार में बेटा पढ़कर शिक्षित हो जाती है तो वह पूरे परिवार को शिक्षित बना देती है उसी तरह यदि हमारे देश का हर गांव/कस्बा सुविधासंपन्न हो जाएं तो देश को तरक्की की राह पर चलने से कोई रोक नहीं सकता। 125 करोड़ से अधिक की आबादी वाले हमारे देश में आज भी हजारों, लाखों प्रवासी श्रमिक, मजदूर, निम्न आय अर्जित करने वाले परिवार, लघु कारोबारी तथा ऐसे कई असंगठित क्षेत्र हैं जो भुगतान तथा विप्रेषण सेवाओं से वंचित हैं। गांवों, देहातों के साथ-साथ शहरी इलाकों में आज भी काफी संख्या में ऐसे लोग मिल जाएंगे जो अपनी मेहनत की कमाई का पैसा अपने घरों में ही रखते हैं जोकि असुरक्षित होता है। ऐसे लोगों के लघु बचत खाते खोलकर उन्हें भुगतान तथा विप्रेषण की सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान बैंकों के परिचालन को स्वीकृति प्रदान करते

हुए बैंकिंग की नई परंपरा की शुरुआत की है।

देश के ऐसे करोड़ों लोग, जो अभी तक बैंकिंग की मुख्य-धारा से नहीं जुड़े हैं, को सीमित बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना सरकार का दायित्व है। इस वास्तविकता को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों के माध्यम से देश के छोटे-छोटे गांवों/कस्बों में जाकर वहां की ग्रामीण जनता को बैंक के महत्व के साथ-साथ पैसों के लेनदेन से जुड़ी मूलभूत जानकारी देने का कार्य अविरत जारी रखा है। वित्तीय समावेशन के रूप में हाल ही में प्रधानमंत्री जनधन योजना आरंभ की गई, जिसके तहत 27.31<sup>1</sup> करोड़ लोगों के बैंक खाते खोले जा चुके हैं लेकिन अभी भी मंजिल दूर है। देश की विशाल जनसंख्या को देखते हुए इन प्रयासों को बड़ी मात्रा में बढ़ाए जाने की आवश्यकता है। लेकिन इतने विशालकाय देश के हर कसबे और मुहल्ले तक पहुंच पाना आसान नहीं है इसलिए देश के गरीब से गरीब व्यक्ति तक बैंकिंग की सीमित सुविधाएं पहुंचाने की संकल्पना से ही भुगतान बैंकों तथा लघु बैंकों की अवधारणा का जन्म हुआ।



श्री दीपक काले

सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी

### पृष्ठभूमि

रिज़र्व बैंक ने 27 अगस्त 2013 को अपनी वेबसाइट पर 'भारत में बैंकिंग संरचना - आगामी मार्ग' नामक विषय पर एक नीतिगत चर्चा पत्र प्रस्तुत किया था। यह महसूस किया

<sup>1</sup> स्रोत : <http://pmjdy.gov.in/account>

गया था कि भारत में विशेष प्रकार की बैंकिंग की आवश्यकता है तथा विशेष रूप से बुनियादी ढांचे के वित्तपोषण, थोक बैंकिंग तथा रिटेल बैंकिंग के संदर्भ में विभेदित लाइसेंसिंग इस दिशा में एक अहम कदम हो सकता है।

सर्वव्यापी भुगतान नेटवर्क और बचत की सार्वभौमिक पहुंच से जुड़े मुद्दों पर विचार करने के लिए तथा छोटे कारोबारों और निम्न आय वाले परिवारों के लिए व्यापक वित्तीय सेवाओं पर डॉ. नचिकेत मोर की अध्यक्षता में गठित समिति ने जनवरी 2014 में जारी अपनी रिपोर्ट में देश की कुल आबादी में वंचित वर्गों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए भुगतान बैंकों की लाइसेंसिंग की सिफारिश की। डॉ. मोर द्वारा की गई सिफारिश को ध्यान में रखते हुए तत्कालीन वित्त मंत्री ने केंद्रीय बजट 2014-2015 में यह घोषित किया कि “मौजूदा ढांचे में उपयुक्त परिवर्तन करने के बाद वर्तमान वित्त वर्ष में निजी सेक्टर में सार्वभौमिक बैंकों को सतत प्राधिकार देने के लिए एक ढांचा तैयार किया जाएगा। इस संबंध में छोटे कारोबारों, असंगठित क्षेत्र, निम्न आय वाले परिवारों, किसानों और प्रवासी कार्य बल की ऋण और प्रेषण संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए छोटे बैंकों और इच्छुक कारपोरेट घरानों को स्थानीय क्षेत्र के बैंक, भुगतान बैंक आदि के रूप में लाइसेंस जारी करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक एक ढांचा तैयार करेगा।”

तदनुसार, भुगतान बैंकों की लाइसेंसिंग के संबंध में जनता की राय लेने हेतु दिशानिर्देशों का प्रारूप 17 जुलाई 2014 को जारी किया गया था और प्राप्त राय और सुझावों के आधार पर 27 नवंबर 2014 को भुगतान बैंकों की लाइसेंसिंग के लिए अंतिम दिशानिर्देश जारी किए गए। रिज़र्व बैंक के पास भुगतान बैंकों के लिए कुल 41 आवेदन-पत्र प्राप्त हुए जिनमें

से निम्नलिखित 11 इकाइयों को रिज़र्व बैंक ने भुगतान बैंक के लिए सैद्धांतिक मंजूरी दी है :

1. आदित्य बिड़ला नूवो लिमिटेड
2. एयरटेल एम कॉमर्स लिमिटेड
3. चोलामंडलम डिस्ट्रीब्यूशन
4. डाक विभाग
5. फिनो पेटेक लिमिटेड
6. नेशनल सिक्वोरिटीज डिपॉजिटरी लि.
7. रिलायंस इंडस्ट्रीज लिमिटेड
8. दिलीप शांतिलाल सांघवी
9. विजय शंकर शर्मा
10. टेक महिंद्रा लिमिटेड
11. वोडाफोन एम पैसा

हालांकि, कालांतर में उक्त 11 आवेदकों में से तीन (चोलामंडलम डिस्ट्रीब्यूशन, टेक महिंद्रा लिमिटेड तथा दिलीप शांतिलाल सांघवी) ने भुगतान बैंक की स्थापना किए जाने का अपना इरादा त्याग दिया।

### “सैद्धांतिक” अनुमोदन

उपर्युक्त इकाइयों को प्रदान किया गया “सैद्धांतिक” अनुमोदन 18 महीनों की अवधि के लिए वैध रहेगा, इस दौरान आवेदकों को दिशानिर्देशों के अंतर्गत दी गई अपेक्षाओं का अनुपालन करना होगा और रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित की गई अन्य शर्तों को पूरा करना होगा। तदनुसार, आवेदकों ने रिज़र्व बैंक द्वारा “सैद्धांतिक” अनुमोदन के भाग के रूप में निर्धारित की गई

सभी आवश्यक शर्तों का अनुपालन किया है। रिज़र्व बैंक उन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 22(1) के अंतर्गत बैंकिंग कारोबार शुरू करने के लिए लाइसेंस प्रदान करने पर विचार करेगा। जब तक नियमित लाइसेंस जारी नहीं किया जाता है, आवेदक कोई भी बैंकिंग कारोबार नहीं कर सकते हैं।

### भुगतान बैंक के परिचालन से जुड़ी कुछ खास बातें :

- भुगतान बैंक एक विशेष प्रकार का बैंक है, जिसे एक सीमित दायरे में बैंकिंग कार्य करने की अनुमति दी गई है।
- इनके प्रमुख कार्यों में अल्प बचत खाते खोलना, प्रवासी श्रमिकों, निम्न आय वाले परिवारों, छोटे कारोबारियों तथा असंगठित संस्थाओं को भुगतान तथा विप्रेषण की सेवाएं प्रदान करना आदि शामिल हैं।
- भुगतान बैंक का पूंजी आधार 100 करोड़ रुपए का होगा।
- भुगतान बैंकों में शुरुआत में प्रति ग्राहक अधिकतम 1 लाख रुपए तक की राशि जमा रखने की अनुमति होगी।
- भुगतान बैंक को सिर्फ भुगतान करने का अधिकार होगा। इन्हें ऋण सेवाएं देने और प्रवासी भारतीयों का खाता खोलने की अनुमति नहीं होगी।
- भुगतान बैंक एटीएम डेबिट कार्ड तथा प्रीपेमेंट कार्ड आदि जारी कर सकेंगे, लेकिन ये बैंक क्रेडिट कार्ड जारी नहीं कर सकेंगे। इसके अलावा ये गिफ्ट कार्ड और मैट्रो कार्ड के साथ प्रौद्योगिकी आधारित लगभग सभी सेवाएं दे सकते हैं।

- ये बैंक बिना जोखिम वाले साधारण वित्तीय उत्पाद जैसे बीमा उत्पादों के वितरण आदि का काम भी कर सकेंगे।
- इनके जरिए एक जगह से दूसरी जगह धन का विप्रेषण किया जा सकेगा, ये अपने प्रतिनिधियों, एटीएम व शाखाओं से नकदी का भुगतान करने का काम करेंगे।
- इन बैंकों का परिचालन शुरुआत से ही पूर्णतः नेटवर्क व प्रौद्योगिकी पर आधारित होगा।
- ये किसी वाणिज्यिक बैंक के प्रतिनिधि भुगतान बैंक बनने का भी काम कर सकते हैं लेकिन इन्हें किसी भी ग्राहक के खाते में एक लाख रुपए तक की राशि रखने की ही आजादी होगी।

### वर्तमान परिदृश्य

#### एयरटेल ने शुरू किया देश का पहला भुगतान बैंक

भारती एयरटेल की सब्सिडियरी एयरटेल पेमेंट्स बैंक ने अपनी बैंकिंग सर्विस एक्सपेरिमेंटल आधार पर शुरू कर दी है। यह देश में इस तरह की सेवाएं शुरू करने वाला पहला भुगतान बैंक है। कंपनी ने राजस्थान में यह सर्विस एक्सपेरिमेंटल स्तर पर शुरू की है। इसके तहत राजस्थान में कस्बों व गांवों में लोग एयरटेल खुदरा केंद्रों पर बैंक खाता खुलवा सकेंगे। ये केंद्र एयरटेल के बैंकिंग पॉइंट के रूप में विभिन्न बुनियादी सेवाओं की पेशकश कर रहे हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा एयरटेल को अप्रैल 2016 में भुगतान बैंक की स्थापना किए जाने हेतु सैद्धांतिक अनुमोदन दिया गया था और अंतिम मंजूरी मिलने के बाद इसने अपने परिचालन नवंबर 2016 से प्रारंभ कर दिए हैं। तदनुसार, एयरटेल द्वारा

राजस्थान में खोले गए पहले भुगतान बैंक की कुछ विशेषताएं निम्नानुसार हैं :

- डिजिटल भुगतान प्रणाली को बढ़ावा देने की दृष्टि से एयरटेल राजस्थान में अपने 10,000 रिटेल आउटलेट के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं देगी।
- एयरटेल अपने खाताधारकों को एटीएम या डेबिट कार्ड जारी नहीं करेगा लेकिन उन्हें निर्धारित एयरटेल रिटेल आउटलेट पर कैश निकालने की सुविधा मिलेगी।
- बैंक प्रत्येक बचत बैंक खाते के साथ 1 लाख रुपए का मुफ्त निजी दुर्घटना बीमा भी कराएगा।
- इसकी शुरुआत राजस्थान में पायलट प्रॉजेक्ट के तौर पर हुई है।
- एयरटेल ने बचत बैंक खातों पर 7.25 फीसदी ब्याज देने का ऑफर दिया है।
- भारत में किसी बैंक द्वारा दिया जाने वाला यह सर्वाधिक ब्याज है।
- ज्यादातर बैंक बचत बैंक खाते पर सिर्फ 4 फीसदी ही ब्याज देते हैं।
- रिज़र्व बैंक की मंजूरी के बाद एयरटेल ने कोटक बैंक से करार किया। इसमें कोटक की 20 फीसदी हिस्सेदारी पर दोनों के बीच समझौता हुआ है।
- इस बैंक की एक खास बात यह है कि जिन ग्राहकों के पास एयरटेल मोबाइल का कनेक्शन होगा, उनका मोबाइल नंबर ही उनके लिए खाता नंबर होगा।
- बैंक पूरी तरह से डिजिटल और पेपरलेस होगा।

- खाता खोलने के लिए भी आधार आधारित ई-केवाईसी का इस्तेमाल किया जा रहा है।
- इन बैंक सेवाओं का इस्तेमाल मोबाइल ऐप की मदद से किया जा सकेगा। इसके अलावा मोबाइल से \*400# डायल करके बैंक सेवाएं हासिल की जा सकती हैं।

### पेटीएम को भी मिली भुगतान बैंक के रूप में मंजूरी

पेटीएम को भी भारतीय रिज़र्व बैंक से भुगतान बैंक के रूप में अंतिम मंजूरी मिल गई है। कंपनी का कहना है कि वह पेटीएम वॉलेट को अब पेटीएम पेमेंट बैंक में हस्तांतरित कर देगी। इसमें ग्राहक की तरफ से किसी भी अतिरिक्त प्रक्रिया को अपनाने की जरूरत नहीं पड़ेगी। कंपनी के पेमेंट बैंक की शुरुआत करने के बाद ग्राहकों को पेटीएम पेमेंट बैंक के साथ एक अलग से बैंक खाता खोलने के विकल्प की पेशकश की जाएगी। हालांकि, पेटीएम वॉलेट उसी प्रकार से काम करता रहेगा। पेटीएम पेमेंट बैंक के शुरू होने तक उपयोगकर्ता शेषराशि को पेमेंट बैंक खाते में बिना किसी शुल्क के हस्तांतरित कर पाएंगे। यदि ग्राहक पेटीएम वॉलेट को इस्तेमाल नहीं करना चाहते तो वो care@paytm.com पर ईमेल कर जानकारी दे सकते हैं या फिर paytm.com/care पर जाकर वॉलेट का अपना बैलेंस एक बार में अपने बैंक अकाउंट में ट्रांसफर कर सकते हैं। इसके लिए ग्राहक को अकाउंट होल्डर का नाम, अकाउंट नंबर और उस बैंक का आईएफएससी कोड बताना होगा, जहां वे पैसा ट्रांसफर कराना चाहते हैं। ये राशि 15 दिनों में ट्रांसफर कर दी जाएगी।

### क्या सामान्य बैंकों के लिए चुनौती बनेंगे भुगतान बैंक?

भुगतान बैंक को लाइसेंस जारी करने के मामले पर अपनी

प्रतिक्रिया देते हुए कुछ विचारकों ने इसे सामान्य बैंकों के लिए खतरा भी बताया है। इससे सामान्य बैंकों को चुनौती का सामना करना पड़ सकता है क्योंकि भुगतान बैंक बिना किसी जोखिम के आ रहे हैं और वे ऐसी प्रणाली और आपूर्ति माडल में प्रवेश कर रहे हैं जो चुस्त-दुरुस्त है। ई-कामर्स कंपनियों की तरह यदि नए बैंक बड़े उद्योगपतियों को दिए जाते हैं और वे बाजार हिस्सेदारी हासिल करने के लिए पूंजी खर्च करने का फैसला करते हैं, तो ऐसे में मौजूदा ऋणदाताओं के लिए काफी मुश्किल स्थिति पैदा हो जाएगी। भुगतान बैंकों को वेतन समझौते जैसे विरासती मुद्दों से नहीं जूझना होगा।

इसके विपरीत, भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व गवर्नर रघुराम राजन का कहना है कि भुगतान बैंकों के पास ऐसी कोई सेवा नहीं है जो सामान्य बैंक नहीं दे सकते परंतु भुगतान बैंक वह सब नहीं कर सकते जो सामान्य बैंक कर सकते हैं। उनका यह भी मानना है कि “भुगतान बैंक उपयोगी साबित होंगे क्योंकि वे संभावित भागीदारों को बैंकिंग प्रणाली में ला सकते हैं। मौजूदा बैंक इससे अपनी लागत कम कर सकते हैं, इस तरह से भुगतान बैंक सामान्य बैंकों के लिए फीडर की तरह काम करेंगे।”

इसके अलावा, अन्य कई विशेषज्ञों का यह अभिमत है कि यदि इसे चुनौती के रूप में देखा जाए तो आईडीएफसी बैंक और बंधन बैंक भी जमाराशियों पर बाजार से अधिक ब्याज दर दे रहे हैं, जिसके चलते वे अन्य बैंकों के लिए चुनौती पैदा कर रहे हैं। इसलिए सामान्य बैंकों को भी अपना कारोबार बढ़ाने के लिए बदलते माहौल को ध्यान में रखते हुए वित्तीय परिवेश के आकलन के आधार पर अपनी रणनीति बनानी पड़ेगी। क्योंकि भुगतान बैंक व्यावसायिक संगठन के रूप में अपना कामकाज

शुरू करेंगे और उनका उद्देश्य निश्चित तौर पर व्यावसायिक होगा। अन्य निजी संस्थाओं की तरह इन बैंकों का मुख्य फोकस लाभ कमाने पर होगा। हालांकि, रिज़र्व बैंक ने प्रारंभिक तौर पर ऐसे व्यावसायिक संस्थानों को भुगतान बैंकिंग का लाइसेंस देने के साथ-साथ कई पाबंदियां भी लगा दी हैं ताकि वे आम जनता के पैसे का दुरुपयोग न कर पाएं और उनका पैसा न सिर्फ सुरक्षित रहे बल्कि उन्हें अपनी जमाराशि पर अधिक से अधिक ब्याज भी अर्जित हो सके।

अभी पूरे यकीन के साथ यह नहीं कहा जा सकता कि भविष्य में भुगतान बैंकों का स्वरूप क्या होगा या फिर कुछ वर्षों तक सेवा देने के बाद वे अपना पूंजी आधार बढ़ाने की मांग करते हुए पूर्ण सेवा वाले बैंक खोलने की दिशा में अग्रसर हो सकते हैं जिसके परिणामस्वरूप, अन्य बैंकों विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए एक कठिन चुनौती खड़ी हो सकती है, यह तो आनेवाला वक्त ही बताएगा। इसका सीधा-सा अर्थ है कि आने वाले समय में बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों को खींचने के लिए गलाकाट प्रतियोगिता होगी। चूंकि यह काम एजेंटों के जरिए किया जाएगा, ऐसे में अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए वे कितने तरीके अपनाएंगे इसका अंदाजा ही लगाया जा सकता है। लेकिन इस प्रतियोगिता के चलते आम जनता को बेहतर बैंकिंग सेवाएं मिलने की संभावना है। साथ ही, यह बात भी तय है कि देश में Paytm, Freecharge, Oxigen, Mobikwik, PayU Money, Citrus और Ola Money जैसे ई-वॉलेटों के माध्यम से डिजिटल भुगतान प्रणाली को बढ़ावा देने के भारत सरकार के प्रयासों द्वारा कैशलेस इकॉनॉमी के सपने को पूरा करने तथा भ्रष्टाचार और महंगाई पर अंकुश लगाने में कुछ हद तक मदद मिलेगी।

## बैंक ऑफ़ बड़ौदा की अनूठी डिजिटल शाखा

**उ**त्तरप्रदेश के प्रतापगढ़ जिले के लगभग 2,500 की आबादी वाले गांव भगोसरा के निवासियों को यह कल्पना भी नहीं थी कि वे 21 वीं सदी की अत्याधुनिक बैंकिंग सेवाओं से कभी जुड़ पाएंगे। किंतु बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने उनकी अनसोची कल्पनाओं को साकार किया – डिजिटल पोर्टेबल शाखा के माध्यम से। यह डिजिटल शाखा भगोसरा गांव के अलावा 7 किलोमीटर के दायरे में फैले हुए 11 गांवों के 20 हजार ग्रामवासियों के लिए भी वरदान सिद्ध हुई जो बैंकिंग सेवाओं से वंचित थे।

14 सितंबर 2016 को प्रारंभ की गई देश की इस सर्वप्रथम डिजिटल पोर्टेबल शाखा में ग्राहकों के लिए बैंकिंग सेवाओं की सभी आधुनिकतम प्रौद्योगिकी सेवाएं उपलब्ध कराई गई है। इस शाखा में स्वतः परिचालित खाता खोलने की मशीन, पास बुक, प्रिंटर एवं एटीएम भी स्थापित हैं। इस शाखा की प्रमुख विशेषताएं निम्नानुसार हैं –



**डॉ. जवाहर कर्नावट**

उप महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ़ बड़ौदा, मुंबई

1. इस शाखा के संचालन हेतु केवल एक इन्वर्टर बैटरी की आवश्यकता होती है। किसी भी प्रकार के विद्युत स्रोत या वोल्टेज इस्टेबलाइजर की जरूरत नहीं होती है।
2. शाखा में सोलर पॉवर सप्लाई की भी व्यवस्था है। विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए सोलर पैनल में अधिकतम ऊर्जा प्रदान करने की क्षमता है।
3. शाखा के 3 डैस्कटॉप कंप्यूटर, प्रिंटर, कैबिन के पंखें, एलईडी लाइट, ग्लो-साइन बोर्ड आदि इसी पॉवर व्यवस्था से परिचालित होते हैं।
4. इस पोर्टेबल शाखा में कंप्यूटर संसाधनों के अलावा सीसी टीवी, एटीएम, लैन (LAN), टेलीफोन, सर्वर, वाई-फाई आदि की व्यवस्था के साथ कनेक्टिविटी हमेशा बनी रहती है। सुरक्षा की दृष्टि से केबलिंग हेतु केवल एफआरएलएस (Fire Retardant Low Smoke) वायर का प्रयोग किया गया है जो बाहर से दिखाई भी नहीं देता है।
5. इस शाखा के ढांचे को विश्वस्तरीय सुरक्षा मानकों के अनुरूप तैयार किया गया है। अतः देश के किसी स्थान पर ले जाकर स्थापित करने पर भी इसमें पूर्ण सुरक्षा बनी रहती है।
6. शाखा में स्टोरेज, फाइल केबिनेट आदि की पर्याप्त मात्रा में व्यवस्था है। सीमित स्थान का अधिकतम उपयोग किया गया है ताकि जरूरी रिकार्ड को सुरक्षित रखा जा सके और आवश्यकतानुसार सहज रूप से उपलब्ध भी करवाया जा सके।

7. इस पोर्टेबल शाखा के सभी पैनेल्स वॉटर प्रूफ, लीकप्रूफ और हीटप्रूफ भी हैं ताकि चोरी, सेंधमारी की कोई संभावना न रहे। सेफ्टी ग्रिल्स और रोलिंग शटर से भी शाखा को सुरक्षा प्रदान की गई है।

इस मॉडल में शाखा को स्थापित व प्रारंभ करने में न तो निपुण कारीगरों की आवश्यकता है और न ही किसी प्रकार के अन्य संसाधनों की। आप एमएस वेल्डिंग, फिटिंग, पेंटिंग, इलेक्ट्रिक वर्क, एअर-कंडिशनिंग, फेब्रिकेशन, प्लम्बिंग, कारपेंटरी कार्य, फाल्स सीलिंग, फिटिंग, सेनिटेशन सिस्टम, लैन (LAN) केबलिंग, रोलिंग शटर फिक्सिंग, कपबोर्ड, पार्टिशन, ग्लोसाइन बोर्ड लगाना आदि कार्यों से पूर्णतः मुक्त हो जाते हैं। इस प्रकार शाखा स्थापित करने हेतु भूमि/भवन की खोज से लेकर अंतिम रूप से कार्यशील बनाने तक भवन निर्माण, फर्निचर, फिक्स्चर एवं अन्य व्यवस्थाओं की आवश्यकता ही नहीं है। अतः यह मॉडल ब्रिक मोर्टर मॉडल से काफी अच्छा, सस्ता और सुविधाजनक है।

यह शाखा हमें उन सभी झंझटों से बचाती है जिनका सामना एक शाखा के निर्माण एवं परिचालन प्रारंभ करने में करना होता है। इस पोर्टेबल शाखा की एक प्रमुख विशेषता अल्प लागत भी है। इस शाखा में भूमि का नाम-मात्र का किराया ₹500 से ₹1,000 तक ही होता है। भगोसरा में खोली गई इस पोर्टेबल शाखा की स्थापना पर लागत व्यय लगभग 9 लाख 50 हजार रुपये हुआ है जबकि भूखण्ड पर शाखा निर्माण किए जाने पर लागत बहुत बढ़ जाती है। इस शाखा की सबसे प्रमुख विशेषता यह भी है कि पोर्टेबल शाखा को अन्य किसी स्थान पर 5 से 7 दिन में स्थापित किया जा सकता है। इस प्रकार अन्य स्थान पर शाखा स्थापित करने पर केवल भूमि की ही तलाश करनी होती है और पुराना स्ट्रक्चर नए स्थान पर स्थापित किया जा सकता है। 250 वर्ग फीट क्षेत्रफल वाली इस शाखा में 3 स्टाफ सदस्यों के बैठने के साथ ही प्रसाधन आदि की भी व्यवस्था है। भगोसरा ग्राम में बैंक ऑफ़ बड़ौदा की इस शाखा

की सफलता के बाद निकट भविष्य में वाराणसी क्षेत्र के दो गांवों में भी इस प्रकार की शाखा स्थापित की जा रही है ताकि ऐसे सुदूर ग्रामवासी जो अभी तक बैंकिंग सेवाओं से स्वयं को बहुत दूर महसूस करते हैं, बैंकिंग सेवाओं से जुड़ सकें।

इस शाखा की स्थापना के प्रथम दिन ही ग्रामवासियों के 300 खाते खोले गए। बैंक के स्टाफ सदस्यों ने ग्रामवासियों को इस शाखा की कार्य पद्धति के बारे में विस्तार से समझाया ताकि वे स्वयं अपने खाते को परिचालित कर सकें। स्वचालित खाते खोलने वाली मशीनों के द्वारा आधार कार्ड एवं पैन कार्ड के द्वारा खाते खोले गए और तुरंत ही गैर व्यक्तिगत (Non-personalized) डेबिट कार्य भी जारी किए गए जो 24 घंटों में सक्रिय हो जाते हैं। इस गांव के 75 प्रतिशत रहवासी शिक्षित होने के कारण भी डिजिटल शाखा को बहुत पसंद किया गया। इस शाखा की लोकप्रियता ग्रामवासियों में लगातार बढ़ती जा रही है। अभी तक 2,500 से अधिक खाते खोले जा चुके हैं, जिसमें 1.11 करोड़ की राशि जमा हो चुकी है। इस जमा राशि में 77.02 लाख रुपए बचत खाते एवं 4.03 लाख चालू खाते में बतौर जमा हैं तथा शेष राशि अन्य जमा के रूप में है।

बैंक के प्रबंध निदेश एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री पी.एस.जयकुमार की विशेष पहल पर इस डिजिटल पोर्टेबल शाखा की अवधारणा को बैंक के सुविधा प्रबंधन एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने मूर्त रूप दिया है। सुविधा प्रबंधन विभाग के महाप्रबंधक श्री डी.के.नामदेव ने इस प्रोजेक्ट को मे. ब्रोकलर पॉलिमर्स के सहयोग से साकार किया। देश के विभिन्न राज्यों के सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों के निवासियों को बैंकिंग सेवाओं से जोड़ने की अनूठी पहल का व्यापक स्वागत हुआ है। निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में इस प्रकार की पहल करने वाला बैंक ऑफ़ बड़ौदा सर्वप्रथम बैंक है। बैंक के इस नवोन्मेषी कार्य की अनेक मंचों पर सराहना हुई है और इसे प्रतिष्ठित स्कॉच अवार्ड भी प्राप्त हो चुका है। हाल ही में एमेटी यूनिवर्सिटी, नोएडा ने भी इस अनूठी पहल पर बैंक को एमिटी कॉरपोरेट एक्सिलेंस अवार्ड प्रदान किया है।

## भुगतान प्रणाली – विज्ञान दस्तावेज

### प्रस्तावना

**पै**सा एक भौतिक वस्तु मात्र न होकर, लेन-देन का माध्यम, धन का भंडार और माप की एक इकाई है। बार्टर सिस्टम की सोचें तो वस्तुओं व सेवाओं की सामान्य खरीद-बिक्री अथवा व्यापार में पैसे या मनी के होने से बड़ी सहूलियत और तेजी आई। सीधे-सादे ढंग से कहें तो भुगतान प्रणाली पैसा (मनी) ट्रांसफर करने की एक व्यवस्था है। पेमेंट प्रक्रिया में भुगतान-कर्ता कागज़ (चेक) या इलेक्ट्रॉनिक (जैसे कार्ड) माध्यम से आदेश जारी करता है। इसके केंद्र में फंड ट्रांसफर करने वाली व्यवस्थाएं हैं जो एक सिस्टम से और एक दूसरे से जुड़ी हैं। इन्हीं व्यवस्थाओं का नाम भुगतान प्रणाली (पेमेंट सिस्टम) है जिसमें सदस्यों को जोड़ने वाले नेटवर्क हैं, संदेशों को भेजने वाले स्विच हैं और इन सबसे संबंधित प्रक्रियाएं, नियम, आधारभूत संरचना और निर्धारित तकनीकी मानक आदि हैं।



**अरविंद कुमार चतुर्वेदी**

सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, कोलकाता

पेमेंट सिस्टम क्यों जरूरी ? सुरक्षित व समय से लेन-देन के लिए। कोई इस पर वस्तुओं व सेवाओं की खरीद/बिक्री के लिए निर्भर हैं, कोई वेतन और फुटकर खरीद के लिए और सरकार इन पर टैक्स की उगाही व योजनाओं को लागू करने के लिए निर्भर है। बॉण्ड, इक्विटी, डेरिवेटिव, फॉरेक्स जैसे मनी मार्केट के लिखतों को सेटल करने तथा फाइनेंशियल मार्केट में फंड्स की समय से लेन-देन व सेटलमेंट आदि में पेमेंट सिस्टम का अहम रोल है। सेंट्रल बैंक की मौद्रिक नीति कार्रवाइयों के लिए अच्छे पेमेंट सिस्टम का होना बेहद जरूरी है।

आइए देश में इस क्षेत्र के विकास पथ व परिदृश्य पर एक नज़र डालते हैं।

रंगराजन समिति I और II, सराफ़ समिति, पाटिल समिति, बर्मन कार्यदल आदि को देखें तो पेमेंट सिस्टम पर रिज़र्व बैंक की सुविचारित यात्रा दिखती है। 80 के दशक में MICR चेक क्लियरिंग के जरिये स्वचालन (ऑटोमेशन और मानकीकरण) की दिशा में एक बड़ा कदम उठाया गया। MICR चेक क्लियरिंग के लगभग 20 वर्षों बाद 2008 में CTS सिस्टम आया और फिर CTS -2010। भारत जैसे विशाल देश में चेकों की T या T+1 क्लियरिंग एक बड़ी उपलब्धि है और कम ही देशों को ऐसा गर्व हासिल है।

समय के साथ, बारंबार और भारी संख्या में होने वाले पेमेंट व अन्यान्य चुनौतियों के बीच 90 के शुरुआती वर्षों में ईसीएस (ECS) आया और इसमें भी कई बदलाव आए, मुख्यतः सीबीएस (CBS) द्वारा जिससे स्ट्रेट-थ्रू-प्रोसेसिंग होने लगी।

आगे, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम [(National Payments Corporation of India (NPCI)] के नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) सक्षमता और बढ़ी जो क्रमशः ईसीएस को हटा या इसका अपने में विलय कर रहा है। कागज़ेतर पेमेंट की दिशा में आगे बढ़ते हुए, विभिन्न प्रकार के प्रयोक्ताओं की धन-प्रेषण संबंधी जरूरतों के लिए NEFT आया और विज़न-2018 में इसको और सक्षम बनाने पर विचार किया गया है।

NEFT के अलावा, IMPS और RTGS से भी फंड ट्रांसफ़र की जरूरतें पूरी हो रही हैं और इनमें सकारात्मक पुष्टि की व्यवस्था है जो भेजने वाले को क्रेडिट की सूचना देती है। बैंकों के आईटी और उनके कोर बैंकिंग सिस्टम में विकास के साथ कई चैनल जुड़ गए हैं। ऑन-लाइन व मोबाइल बैंकिंग के जरिये ग्राहकों को राह चलते सुविधाएं उपलब्ध हैं। प्रयोक्ता बढ़े हैं और कारोबार की मात्रा भी। इसका लाभ लेकर विभिन्न पेमेंट सुविधाएं अब मोबाइल चैनल से जुड़ रही हैं। वित्तीय समावेश के लिए और सरकारी भुगतानों व कल्याण योजनाओं के सही संचालन हेतु पहचान व ऑथेंटिकेशन के रूप में

‘आधार’ की अहम भूमिका रही है। एबीपीएस (APBS अर्थात् Aadhaar Payments Bridge System) को एनपीसीआई मैनेज करता है जिसमें PFMS यानि Public Financial Management System को बैंकों व NACH से लिंक किया गया है। आज बैंक खाते ‘आधार’ के बायोमेट्रिक डेटा से जुड़ गए हैं और AEPS यानि Aadhaar Enabled Payments System (AEPS) का प्रयोग न केवल अपने बैंक के लिए बल्कि दूसरे बैंक के ग्राहकों के लिए अंतर-संचालनीय ढंग से हो रहा है।

रिटेल इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है कार्ड्स का। तमाम सरकारी कल्याण योजनाओं से युक्त जन-धन खातों के तहत लगभग 200 मिलियन रूपे कार्डों के जारी होने से पेमेंट के इस क्षेत्र का महत्त्व और बढ़ गया है।

रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार कुल लेन-देन में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हुए लेन-देन का हिस्सा गत वर्ष के 74.6 प्रतिशत से बढ़कर इस वर्ष 84.4 प्रतिशत हो गया। देखिए टेबल:

आइटम	वार्षिक टर्नओवर					
	मात्रा (मिलियन की संख्या)			मूल्य (बिलियन रूपए में)		
	2013-14	2014-15	2015-16	2013-14	2014-15	2015-16
कुल पेपर क्लियरिंग	1,257.3	1,195.8	1,096.4	93,316	85,439	81,861
कुल रिटेल इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग	1,108.3	1,687.4	3,141.6	47,856	65,366	91,408
कुल कार्ड पेमेंट्स	1,261.8	1,737.7	2,707.2	2,575	3,325	4,484

### भारत में खुदरा भुगतान का रुझान – एक झलक

#### बढ़ते कार्ड ...

वर्ष	कार्ड	एटीएम	पीओएस	जनसंख्या	जनसंख्या प्रति मिलियन		
	मात्रा (मिलियन में)				कार्ड	एटीएम	पीओएस
2012-13	350.75	0.12	0.85	1217	0.29	95	695
2013-14	413.63	0.16	1.07	1233	0.34	133	865
2014-15	574.56	0.16	1.13	1267	0.45	152	889
2015-16	686.05	0.21	1.39	1300	0.53	163	1066

और घटते चेक....

चेक क्लियरिंग आँकड़े		
वर्ष	कुल चेक	घटने का प्रतिशत
	संख्या (मिलियन में)	
2012-13	1310 ↓	2.24
2013-14	1250 ↓	4.58
2014-15	1190 ↓	4.80
2015-16	1096 ↓	7.90

कार्ड में हाल के वर्षों में आए कई परिवर्तनों – एसएमएस अलर्ट, PIN, अतिरिक्त ऑथेंटिकेशन या OTP, चिप आदि के अलावा एक और महत्वपूर्ण पक्ष है prepaid payment instruments (PPI)/ mobile व digital wallets में बैंक से इतर खिलाड़ियों का प्रवेश जो पेमेंट गेटवे और एग्रीगेशन सर्विसेज़ में बड़ी भूमिका निभा रहे हैं तथा वर्तमान में इस क्षेत्र का केवल अप्रत्यक्ष विनियमन ही हो रहा है।

इस प्रकार पेमेंट व सेटलमेंट परिदृश्य की विशालता, जटिलता और महत्ता का हम अंदाजा लगा सकते हैं। 1998 के बाद से रिज़र्व बैंक की ओर से प्रत्येक तीन वर्ष का एक विज़न दस्तावेज़ निकालता रहा है जिसमें कार्यान्वयन की रूपरेखा दी जाती है। अद्यतन दस्तावेज़ 2015-18 से संबंधित है।

आइए विज़न दस्तावेज़ को देखें।

**विज़न वक्तव्य**

प्रतिसादी विनियमन, सुदृढ़ आधारभूत संरचना, प्रभावी पर्यवेक्षण और ग्राहक केंद्रिकता द्वारा एक 'अल्प-नकदी' ('लेस-कैश') भारत के लिए सर्वोत्तम भुगतान और निपटान प्रणाली का निर्माण

भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली संबंधी विज़न-2018 में नकदी के कम व्यवहार की तरफ़ बढ़ने की भारतीय रिज़र्व

बैंक प्रतिबद्धता झलकती है जिसका उद्देश्य हर वर्ग को अधिक तेज़, व सुरक्षित भुगतान व्यवस्था उपलब्ध कराना है।

यह हम सब देख रहे हैं कि RTGS, NEFT ई-कॉमर्स, मोबाइल-पेमेंट, कार्ड, IMPS और पेमेंट की सुविधा देने वाली बैंक से इतर इकाइयों के जरिये लेन-देन की मात्रा और मूल्य में उत्तरोत्तर वृद्धि हो रही है तो दूसरी ओर नकदी व चेक-पेमेंट में रुझान ढलान का है।

रिज़र्व बैंक के विज़न डॉक्यूमेंट में 2018 के पाँच प्रमुख आधार हैं- कवरेज (विभिन्न ई-पेमेंट सुविधाओं की), सुविधा (प्रक्रियाओं व प्रॉडक्ट्स की), विश्वास (सिस्टम व ऑपरेशन्स की), संमिलन (सबकी सर्विस एक-दूसरे में चले) और लागत (सर्विस देने वाले और ग्राहकों दोनों के लिए)। इसके लिए जिन चार पक्षों को आवश्यक माना गया है वे हैं – **प्रतिसादी विनियमन, मजबूत आधारभूत संरचना, असरदार पर्यवेक्षण (सुपरविजन) और ग्राहकोन्मुखता**। विज़न 2018 से निम्नलिखित परिणामों की उम्मीद है- पेपर आधारित क्लियरिंग में लगातार कमी व साथ ही खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में लगातार वृद्धि; मोबाइल बैंकिंग के लिए रजिस्टर्ड ग्राहकों के बेस में बढ़ोतरी; इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट स्वीकार/प्राप्ति व्यवस्था में बेहतर; और भुगतान प्रणालियों में 'आधार' का उत्तरोत्तर प्रयोग।

**1) प्रतिसादी या स्थिति-अनुकूल विनियमन**

i) उभरते परिदृश्य व नवोन्मेष के साथ नीतियों का तालमेल हमारे देश में भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियमन और पर्यवेक्षण के अधिकार का कानूनी आधार पीएसएस एक्ट, 2007 है। इसके तहत रिज़र्व बैंक वर्तमान नीतियों की निरंतर समीक्षा, नई नीतियां बनाने, बैंकों व प्राधिकृत ऑपरेटरों को दिशा-निर्देश व अनुदेश जारी करने का काम करता रहा है। पेमेंट सिस्टम में तेजी से हो रहे बदलाव और नवोन्मेष को देखते

हुए विज़न – 2018 में संबंधित पक्षों से चर्चा करके एक अधिक अनुकूल विनियामक ढाँचे को स्थान दिया गया है जिससे भुगतान सेवाएं और सुगमता से उपलब्धता हों। “समान कारोबार, समान जोखिम, समान नियम” का सिद्धांत हमेशा लागू किया जाएगा। तदनुसार प्रतिसादी विनियमन (रेस्पॉन्सिव रेग्युलेशन) इन चीजों पर ध्यान देगा: ए. केंद्रीय प्रतिपक्षकारों (सीसीपी) वित्तीय बाज़ार की आधार व्यवस्था (एफएमआई) का महत्वपूर्ण अंग है। पहले आरबीआई विदेशी सीसीपी के पंजीकरण/प्राधिकार, प्रशासन (गवर्नेंस), पूँजी/निवल मालियत पर विनियमन लाएगा। बाद में आवश्यकतानुसार जोखिम प्रबंधन संबंधी विनियमन भी लाए जा सकते हैं। यह भारत में मान्यता की इच्छुक विदेशी सीसीपी के लिए विनियामक ढाँचे के प्रभावी आकलन का कार्य भी करेगा। बी. पेमेंट गेटवे सर्विस देने वालों और पेमेंट एग्रीगेटर्स जैसे मध्यस्थों के नोडल अकाउंट्स पर वर्तमान दिशा-निर्देशों को रिवाइज़ किया जाएगा। सी. निकास नीति (एक्ज़िट पॉलिसी) में सिस्टम से स्वेच्छा से निकलने वाले पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर (पीएसओ) के लिए मानक व प्रक्रियाएं होंगी जिससे ग्राहकों व अन्य संबंधित पक्षों के हितों की रक्षा होगी। डी. पीएसएस ऐक्ट का पालन नहीं करने वाले सहभागियों व ऑपरेटरों के लिए दंड की विधिवत् व्यवस्था होगी। ई-भुगतान को प्रभावित करने वाले तकनीकों में विश्व स्तर पर हो रहे विकास पर नज़र रखी जाएगी और अपेक्षानुसार विनियामक ढाँचे को ढाला जाएगा। नवोन्मेषी प्रयासों को इंडस्ट्री के सामने रखने हेतु एक मंच देने के लिए रिज़र्व बैंक ने आईडीआरबीटी (IDRBT) के जरिये एक नवोन्मेष स्पर्धा आयोजित की है। प्राप्त जानकारी का उपयोग नीतिगत बदलावों के लिए भी किया जाएगा। बदलते परिदृश्य में प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआई) दिशा-निर्देशों, मोबाइल बैंकिंग तथा व्हाइट लेबल एटीएम (डब्ल्यूएलए) संबंधी वर्तमान नीतियों व दिशा-निर्देशों की व्यापक समीक्षा की जाएगी।

ii) विज़न-2018 में भुगतान प्रणाली परामर्शी परिषद (पीएसएसी) (पीएसएसी) के गठन की संकल्पना है इसमें टेक्नॉलॉजी, टेलीकॉम, फिन-टेक, सुरक्षा सॉल्यूशन देने वाले, शिक्षा व सरकार आदि विविध क्षेत्रों के लोगों को लेकर बीपीएसएस को आवश्यक फीडबैक देने की कोशिश होगी जिसके आधार पर पेमेंट सिस्टम में महत्वपूर्ण निर्णय लिए जा सकें।

iii) पीएसएस ऐक्ट में संशोधन निम्नलिखित मुद्दों पर कार्रवाई के लिए कानूनी ढाँचे में और संशोधन के प्रयास किए जाएंगे: ए) भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों (पीएसओ) का बेहतर प्रशासन बी) केंद्रीय प्रतिपक्षकार (सीसीपी)/एफएमआई का समाधान (रिसॉल्यूशन) सी) सीसीपी के संपार्श्विक पर ऋण-भार (चार्ज) का नॉन-रजिस्ट्रेशन। चूँकि इस बाजार में कानूनी निश्चितता बड़ी अहम है, इस स्थिति को स्पष्ट करने के लिए आवश्यक संशोधन शुरू किए जाएंगे।

iv) वित्तीय स्थिरता मजबूत करने के उपाय के तहत कार्य: ए. लीगल आईडेंटिटी आइडेंटिफायर (एलईआई) के प्रयोग से विभिन्न प्रणालियों में इकाइयों के एक्सपोज़र में सुविधा होगी। खास तरह के लेन-देन/बाज़ार/संस्थाओं के लिए एलईआई अपनाए जाने को प्रोत्साहित बैंक एक ढाँचा तैयार करेंगे। बी. सिक्यूरिटीज़ के फंड्स वाले हिस्से और पण्य (कमोडिटी) बाज़ार लेन-देन का सेंट्रल बैंक मनी में निपटान से ऋण और चलनिधि जोखिम से बचने में मदद मिलती है। तदनुसार निपटान को लागू करने के कदम उठाए जाएंगे।

## 2) सुदृढ़ आधारभूत संरचना

भुगतान सेवाओं में तेजी को बढ़ावा देने के लिए नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर (एनईएफटी) में निपटान चक्र (सेटलमेंट साइकल) की संख्या बढ़ाकर पेमेंट प्रोसेसिंग में और

तेजी लाई जाएगी और एनईएफटी के लिए आईएसओ मेसेजिंग फॉर्मेट को अपनाए जाने की संभाव्यता भी खंगाली जाएगी। सरल रजिस्ट्रेशन, अधिक एक्सेस पॉइंट व नॉन-स्मार्ट फोनों पर भी कई भाषाओं में बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराकर मोबाइल बैंकिंग से ज्यादा से ज्यादा लोगों को जोड़ा जाएगा। साथ ही, सर्विस प्रोवाइडरों को इस बात के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा कि वे सुरक्षा में बगैर किसी कमी के नवोन्मेषी व आसान पेमेंट सॉल्यूशंस लाएं जो विभिन्न प्लेटफॉर्मों पर चले।

देश के हर भौगोलिक वर्ग एवं उद्योग जैसे किराना, शिक्षा, ट्रांसपोर्ट, जनोपयोगी सेवाओं, सरकारी सेवाओं, स्वास्थ्य सेवाओं आदि को कवर करते हुए एटीएम और पीओएस जैसी स्वीकृति संरचना (acceptance infrastructure) बिठाने की एक नीति बनाई जाएगी ताकि जन-धन योजना वाले भी बड़ी संख्या में जुड़ें।

किसी भी समय, स्थान व किसी भी बिल के पेमेंट हेतु एक सुगम बहुस्तरीय आधारभूत संरचना के लिए गठित की जा रही भारत बिल पेमेंट सिस्टम (बीबीपीएस) को प्रारंभ किया जाएगा। इसमें प्रगति के अनुसार इस सिस्टम के अंतर्गत अन्य प्रकार के पेमेंट्स और बिजली, पानी, गैस, टेलीफोन और डीटीएस जैसे बार-बार होने वाले पेमेंट्स भी कवर किए जाएंगे। एकाधिक फाइनेंसर्स के जरिये कॉरपोरेट क्रेताओं से एमएसएमई की व्यापार-जन्य प्राप्य राशियों की फाइनेंसिंग की संस्थागत व्यवस्था (टीआरईडीएस) को पूरी तरह चालू कर दिया जाएगा। तत्संबंधी विनियामक ढाँचे में परिवर्तन किया जाएगा। विभिन्न पेमेंट जरूरतों के लिए विविध वर्गों में पेटेंट के साधन(नों) के आसानी से प्रयोग व पुनः-प्रयोग के लिए चाहिए कि पेमेंट सिस्टम अलग-अलग प्लेटफॉर्मों पर चले तथा सेवा-प्रदाताओं के सामान्य मानकों (कॉमन स्टैंडर्ड्स) में आपसी संवाद हो। यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) के पूरी तरह

ऑपरेशनल हो जाने पर बैंकों के विभिन्न मोबाइल-बैंकिंग, बैंकिंग एप्लीकेशंस के बीच आदान-प्रदान का एक मानक इंटरफेस मिलेगा जिससे पी2बी (P2B) पेमेंट्स की अंतर-संचालनीयता में सहूलियत आएगी। अखिल भारतीय स्तर पर अंतरसंचालनीय परिवेश में टोल संग्रह के इलेक्ट्रॉनिकीकरण को प्रोत्साहित किया जाएगा। भारी संख्या में कैश लेन-देन वाले सड़क व रेल जैसी जन परिवहन व्यवस्थाओं में किराया/टिकट की ऑटोमेटेड व्यवस्थाएं पूरी तरह अंतर-संचालनीय नहीं हैं। अतः इस क्षेत्र में इंटर-ऑपरेबल पेमेंट व्यवस्था बनाने पर जोर दिया जाएगा।

संरक्षा व सुरक्षा में वृद्धि से सिस्टम का प्रयोग करने वालों (यूजर्स) का विश्वास बढ़ता है। इसके लिए अंतर्राष्ट्रीय मानक व सर्वोत्तम तौर-तरीके अपनाए जाएंगे, यथा: कार्ड से ईएमवी चिप और पिन की ओर, एटीएम पर ईवीएम कार्ड प्रोसेसिंग, एटीएम लेन-देनों की सुरक्षा के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा समग्र रूप इसकी समीक्षा करेगा तथा लेन-देन के संबंध में अधिप्रमाणन (ऑथेंटिकेशन) के लिए आधार के इस्तेमाल की तकनीकी, व्यवहारिक व कारोबारी संभाव्यता की पड़ताल।

चेक क्लियरिंग सिस्टम के क्षेत्र में इन बातों पर जोर है: राज्य सरकारों द्वारा जारी चेक क्लियरिंग भी पूरी तरह इमेज पर हो, पॉजिटिव पे मेकानिज्म, चेक इमेज के राष्ट्रीय अभिलेखागार के व्यापक प्रयोग को बढ़ावा, फ्रॉड की बेहतर पकड़ और जोखिम में प्रभावी कमी हेतु सीटीएस-2010 को पूरी तरह अपनाया जाना, सीटीएस – 2010 मानकों को नहीं पूरा करने वाले लिखतों की क्लियरिंग की आवृत्ति में कटौती।

### 3) प्रभावी पर्यवेक्षण

पेमेंट सिस्टम की प्रत्यास्थता या सुदृढ़ता ऐसी हो कि यदि एक सिस्टम पूरी तरह फेल हो जाए तब भी दूसरे सिस्टम या प्रक्रिया अथवा दोनों के माध्यम से कार्य अबाध रूप से चलता रहे।

इसके लिए जरूरी है कि मौजूदा सिस्टम को लगातार अंतरराष्ट्रीय कसौटियों पर जाँचते रहा जाए। इस संबंध में वित्तीय बाजारों की आधारभूत संरचना (एफएमआई) के साथ-साथ समूचे तंत्र में महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों (स्वाइप्स) की सुदृढ़ता के लिए देश की (खुदरा और बड़े मूल्य दोनों के) भुगतान प्रणालियों की सुदृढ़ता को परखने का एक ढाँचा तैयार किया जाएगा; भुगतान प्रणालियों के हमेशा उपलब्ध रहने और कार्य करने, संचार/मेसेजिंग की आधारभूत संरचना की मज़बूती परखी जाएगी; पेमेंट सिस्टम ऑपरेटरों द्वारा अपने आईटी सिस्टम में जोखिम नियंत्रण उपायों की मौजूदगी व सुदृढ़ता की जाँच का एक उपयुक्त ढाँचा तैयार किया जाएगा। एक सिस्टम के लेन-देन की प्रोसेसिंग दूसरे में होने लायक बनाकर सुदृढ़ता बढ़ाने का प्रयास किया जाएगा जैसे एनईएफटी लेन-देनों की आरटीजीएस में प्रोसेसिंग और आरटीजीएस की एनईएफटी में। प्रणालियों की मज़बूती के आकलन के लिए आवश्यकतानुसार, मौजूदा व उभरती बाह्य एजेंसियों की मदद ली जाएगी।

वर्तमान और नई भुगतान प्रणालियों के पर्यवेक्षण/निगरानी के अच्छे ढाँचे के लिए निम्नलिखित पर कार्य किया जाएगा। पर्यवेक्षण की गंभीरता इस बात पर निर्भर करेगी कि किसी पेमेंट सिस्टम/ऑपरेटर/सहभागी से पूरी प्रणाली को कितना जोखिम है। स्व-आकलन के साथ एफएमआई और स्वाइप्स का आन-साइट निरीक्षण अधिक बार किया जाएगा। खुदरा भुगतान प्रणालियों पर नज़र रखने का एक ढाँचा बनेगा। खुदरा भुगतानों की ऑफ-साइट निगरानी, नियमित स्व-आकलन और आवश्यकतानुसार निरीक्षण पर फोकस बना रहेगा। इन सिस्टमों के आईएस ऑडिट हेतु भी एक समुचित फ्रेमवर्क तैयार होगा। **भारत बिल पेमेंट केंद्रीय इकाई** (बीबीपीसीयू) और **भारत बिल पेमेंट ऑपरेटिंग इकाइयों** (बीबीपीओयूएस) दोनों को कवर करने वाला निगरानी ढाँचा तैयार किया जाएगा। टीआरईडीएस के सुचारु कार्य, सुदृढ़ता और

अपेक्षानुसार जोखिम प्रबंधन ढाँचे को शामिल करते हुए इसका व्यापक निगरानी ढाँचा तैयार होगा।

ऑफ-साइट निगरानी प्रक्रिया के तहत, भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों (पीएसओ) को आवधिक रिपोर्टिंग अपेक्षाओं को पूरा करने को कहा गया है। आवधिक विवरणियों को एक्सबीआरएल सिस्टम में ले जाया जाएगा। इसके अलावा, पीएसओ के लिए भी एक रिपोर्टिंग ढाँचा बनेगा जिसमें वे अपने आईटी सिस्टम के ऑडिट के निष्कर्ष और अनुपालन की सूचना देंगे। इंडस्ट्री के साथ चर्चा करके भुगतान प्रणालियों में फ़ॉड पर डेटा एकत्र करने का एक ढाँचा बनेगा। पेमेंट सिस्टमों की अलग से एक निगरानी रिपोर्ट प्रकाशित करने के लिए रिज़र्व बैंक कदम उठाएगा। पेमेंट सिस्टम में उभरती प्रवृत्तियों और मौसमीपन, ढाँचे आदि का अध्ययन किया जाएगा। इससे विनियामक निर्णय में सहायता देने वाली प्रणाली मज़बूत होगी।

#### 4) ग्राहक-केंद्रिकता

विश्वास, लागत और सुविधा वे खास आधार हैं जिन पर ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स को अपनाएगा। इसके लिए, विज़न 2018 में ग्राहक-हित को केंद्र में रखने हेतु निम्नलिखित कार्रवाइयां होंगी: प्राधिकृत बैंकेतर इकाइयों में शिकायत निवारण की वर्तमान व्यवस्था में सुधार और नई भुगतान प्रणालियों में ग्राहकों की शिकायतों के तत्पर निवारण की व्यवस्था के लिए दिशा-निर्देश तैयार होंगे। पीएसओ को अपने फ्रंट-ऑफिस स्टाफ और उनके एजेंटों को इस बात की पर्याप्त ट्रेनिंग देनी होगी कि ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों को समझें और उन पर समुचित कार्रवाई करें।

ई-पेमेंट के बारे में ई-बात (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग अवेयरनेस एंड एड्युकेशन ऑन ई-पेमेंट्स) व अन्य विविध माध्यमों से

जागरुकता व शिक्षा का एक माहौल तैयार किया जाएगा। एक ऐसा ढाँचा तैयार किया जाएगा जिसके तहत पीएसओ को अपने सर्विस की फीस, शर्तें, देयता और ग्राहक डेटा का उपयोग जैसी सारी चीजें बतानी होगी। पीएसओ फ्रॉड व रिस्क मॉनिटरिंग की अच्छी व्यवस्था रखकर और सर्वोत्तम तौर-तरीके अपनाकर ग्राहकों के हित की रक्षा करें। इसके अलावा, अप्राधिकृत लेन-देन में ग्राहक की देयता को सीमित करने का एक विनियामक ढाँचा लागू किया जाएगा।

आरटीजीएस का प्रयोग करने वाले ग्राहकों को फंड सफलतापूर्वक ट्रांसफर हो जाने का विश्वास देने के लिए बैंक आरटीजीएस लेन-देनों के लिए भी सकारात्मक पुष्टि (पॉजिटिव कन्फ़रमेशन) की विशेषता को शामिल करेगा। आगे, सारे बैंकों की ओर से समय से पुष्टि सुनिश्चित करवाकर एनईएफटी सिस्टम की इस विशेषता को और मजबूत बनाया जाएगा।

भुगतान के विकल्पों के संबंध में ग्राहकों की आदतों व इसमें होने वाले बदलावों के बारे में सीधी जानकारी प्राप्त करने के लिए सर्वेक्षण होंगे जिनसे वर्तमान पेमेंट प्रॉडक्ट व प्रक्रियाओं के बारे में ग्राहकों की सोच का पता तो चलेगा ही, नीतियों की समीक्षा और जागरुकता प्रयासों में भी सहायता मिलेगी।

खरीद या बिक्री की प्रक्रिया में मूल्य (वैल्यू) का आदान-प्रदान होता है और अर्थव्यवस्था की दृष्टि से यह बेहद जरूरी है कि इस वैल्यू के आदान-प्रदान की समुचित रिकॉर्डिंग हो। यहाँ टैक्स की उगाही के अलावा खरीद-बिक्री वाली चीजों की वैधता भी एक अहम पक्ष है। भुगतान प्रणालियां (पेमेंट सिस्टम) और बैंक इस इंजन के वित्तीय पुलिस हैं। पेमेंट सिस्टम कारगर नहीं होने का मतलब कोई पहरेदारी या निगरानी नहीं होगी, कर या तो आएगा ही नहीं या नगण्य। अल्प-नकदी की तरफ का

रास्ता टैक्स की चोरी के खिलाफ लड़ाई है। यदि वस्तुओं व सेवाओं की आवाजाही पर सरकार की नजर नहीं, तो कोई नियंत्रण नहीं रह जाएगा, नीतियां काम नहीं कर पाएंगी और निगरानी के लिए व नीतियों के कार्यान्वयन के लिए प्रभावी पेमेंट सिस्टम अपरिहार्य है। भुगतान प्रणाली (पेमेंट सिस्टम) आर्थिक व वित्तीय आधार-व्यवस्था का एक महत्वपूर्ण अंग है। इसके ठीक से कार्य करने और समय पर लेन-देन के सुरक्षित ढंग से पूरा होने पर आर्थिक प्रदर्शन व प्रगति काफी हद तक निर्भर है। इन प्रणालियों में सदस्यों के लिए बड़ा एक्सपोज़र और रिस्क होने के साथ-साथ ये आर्थिक व वित्तीय व्यवस्था के लिए गड़बड़ी या अस्थिरता का चैनल भी हैं। इस प्रणालीगत जोखिम (सिस्टेमिक रिस्क) को देखते हुए पेमेंट सिस्टम की संरचना (डिज़ाइन) और कार्य (ऑपरेशन) केंद्रीय बैंक के लिए बहुत मायने रखता है तथा मौद्रिक व वित्तीय स्थिरता के लिहाज से किसी भी सेंट्रल बैंक का एक बड़ा दायित्व है।

उपर्युक्त दस्तावेज से लेन-देन में कैश के प्रयोग में कमी के प्रति रिज़र्व बैंक की स्पष्ट प्रतिबद्धता और समूची वित्तीय व आर्थिक व्यवस्था के प्रति एक सुविचारित दूर दृष्टि दिखाई पड़ती है। इस प्रकार भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली पर रिज़र्व बैंक का विजन – 2018 अत्यंत महत्वपूर्ण दस्तावेज है।

#### आँकड़ों का स्रोत –

- 1) रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट (2015-2016);
- 2) भाषण – आर गाँधी, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक “Evolution of Payment Systems in India...”
- 3) CAB, Pune की सामग्री

## रेग्युलेटर की नज़र से

[रेग्युलेटरी एजेंसी विधायिका द्वारा बनाई गई एक सरकारी संस्था होती है, जिसका निर्माण विशिष्ट कानूनों को कार्यान्वित करने और प्रवर्तित करने के लिए किया जाता है। इस प्रकार की एजेंसी के पास अर्ध-विधायी (Quasi-legislative), कार्यकारी (Executive) और न्यायिक (Judicial) कार्य करने की शक्तियाँ प्राप्त होती हैं। अतः क्षेत्र विशेष के विकास में इनकी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। वित्तीय क्षेत्र की रेग्युलेटरी एजेंसियों की भूमिका और भी महत्वपूर्ण होती है। इनकी इस भूमिका को मद्देनजर रखते हुए संपादकीय समिति ने इनकी भूमिका के बारे में एक नया स्तम्भ शुरू करने का निर्णय लिया। इसमें वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न विनियामकों द्वारा की गई पहलों को शामिल किया जाता है। इसकी शुरुआत जून 2015 के अंक से की गई। प्रस्तुत है इस कॉलम का छठा लेख। ]

### क) एनपीएस खाता खोलने के लिए भौतिक रूप में आवेदन प्रस्तुत करना ज़रूरी नहीं रहा

पीएफ़आरडीए ने 15 दिसंबर 2016 के अपने परिपत्र द्वारा यह निर्णय लिया है कि यदि पीओपी (पॉइंट ऑफ़ प्रजेंस) द्वारा ऑनलाइन खाता खोलने के आवेदन को ई-साइन (ऑनलाइन इलेक्ट्रॉनिक सिग्नेचर सर्विस) के साथ इंटीग्रेट कर दिया जाए तो अभिदाता अथवा पीओपी को भौतिक आवेदन सीआरए (सेंट्रल रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी) को भेजने की आवश्यकता नहीं है। इस ई-सिग्नेचर के लिए पीओपी प्रति आवेदन अधिकतम 5 रुपये तक (सेवा कर अतिरिक्त) वसूल सकते हैं। इससे आधार कार्ड रखने वाले अभिदाता आसानी से एनपीएस खाता खुलवा सकेंगे।



**डॉ. रमाकांत गुप्ता**  
महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

इस संदर्भ में यह उल्लेखनीय है कि 27 जनवरी 2015 की नियमावली (इलेक्ट्रॉनिक अथेन्टिकेशन टेक्नीक एंड प्रोसीजर रूल्स, 2015) द्वारा ई-साइन के ज़रिए किए गए इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर को पहले ही विधिक मान्यता मिल चुकी है।

### ख) एनपीएस से आंशिक आहरण

पीएफ़आरडीए (एकजिट्स एंड विद्वाअल्स फ़्राम एनपीएस) रेग्युलेशन, 2015 के विनियम 8 के तहत कतिपय परिस्थितियों में एनपीएस से आंशिक आहरण की अनुमति दी गई है। 24 अक्टूबर 2016 के अपने परिपत्र द्वारा पीएफ़आरडीए ने यह निर्णय लिया है कि विभिन्न प्रकार के आंशिक आहरण के लिए निम्नानुसार दस्तावेजों की मांग की जाए –

क्रम सं.	आहरण का स्वरूप	अपेक्षित दस्तावेज़
1	उच्चतर शिक्षा के लिए	फीस की अनुसूची सहित संस्था के प्रवेश पत्र की प्रति
2	बच्चों की शादी के लिए	स्व-घोषणा
3	अपने नाम में अथवा अपने जीवनसाथी के साथ संयुक्त नाम में रिहाइशी आवास या फ्लैट खरीदने के लिए	संपत्ति संबंधी दस्तावेज़, अनुमोदित प्लान की प्रति एवं स्व-घोषणा अथवा किसी आवास वित्त कंपनी या बैंक से ऋण के पेशकश संबंधी पत्र एवं स्व-घोषणा

4	अभिदाता, उसके जीवनसाथी, बच्चे (विधिक रूप से गोद लिए गए बच्चों सहित) या माता-पिता की विशिष्ट बीमारी के इलाज के लिए	चिकित्सक का प्रमाणपत्र
---	---	------------------------

### ग) म्यूच्युअल फंड में निवेश के लिए आधार-आधारित ई-केवाईसी

ई-केवाईसी के मामले में कई परिचालनगत समस्याएँ आ रही हैं। इसे देखते हुए सेबी ने छोटे निवेशकों के लिए आधार-आधारित ई-केवाईसी की अनुमति दे दी है। इसकी प्रक्रिया भी कागजरहित है। सीएएमएस में यह सुविधा उपलब्ध है। इसके तहत न तो पहचान पत्र की, न पते के सबूत की और न ही व्यक्तिगत सत्यापन की ज़रूरत है।

इसके तहत आधार नंबर और अपेक्षित ब्योरे भरने के बाद यूआईडीएआई एक ओटीपी जनरेट करता है, जो यूआईडीएआई के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर आता है। ओटीपी भरते ही यूआईडीएआई के पास उपलब्ध डेटा वेब फार्म में पापुलेट हो जाता है। अन्य अपेक्षित जानकारी भरने के बाद ई-केवाईसी की प्रक्रिया पूरी हो जाती है। इस प्रक्रिया से केवाईसी करने पर प्रति वर्ष प्रति म्यूच्युअल फंड 50,000 रुपये तक के निवेश की अनुमति है।

### घ) गोल्ड एक्सचेंज और सेबी

बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज ने पहले ही इंडियन बुलियन ज्वेलर्स असोसिएशन के साथ मिलकर गोल्ड एक्सचेंज बनाने का प्रस्ताव किया है। स्वर्ण मुद्राकरण योजना को गति देने के लिए इस प्रकार के एक्सचेंज के लिए विनियामक की ज़रूरत है। फिलहाल वित्त मंत्रालय ने सेबी को यह जिम्मेदारी लेने के लिए कहा है।

### ङ) कमोडिटी डेरिवेटिव एक्सचेंज में ऑप्शन ट्रेडिंग

अब तक कमोडिटी एक्सचेंज में केवल फ्यूचर्स ट्रेडिंग की अनुमति है। कमोडिटी डेरिवेटिव एक्सचेंज में ऑप्शन ट्रेडिंग में

आने वाली कानूनी अड़चनों को दूर किया जा चुका है। सेबी इस बारे में विस्तृत दिशा-निर्देश जारी करने की योजना बना रही है। इसके लिए संबंधित विनियमों में संशोधन किया गया है और अधिनियम में संशोधन की कोई आवश्यकता नहीं है।

### च) आईपीओ से मिली राशि के उपयोग की मॉनिटरिंग

अब तक के नियमों के अनुसार केवल उन्हीं कंपनियों की मॉनिटरिंग की जाती थी, जो आईपीओ के ज़रिए बाज़ार से 500 करोड़ रुपये से अधिक की राशि जुटाती थीं। जनता से जुटाई गई राशि के दुरुपयोग को रोकने के लिए सेबी ने इसे और सख्त बनाया है। अब 100 करोड़ रुपये से अधिक राशि आईपीओ के ज़रिए जुटाए जाने पर उसके उपयोग के लिए भी मॉनिटरिंग एजेंसी बनाने का निर्णय लिया गया है। इतना ही नहीं, मॉनिटरिंग एजेंसी द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली रिपोर्ट की आवधिकता भी छमाही से घटाकर तिमाही कर दी गई है।

### छ) एस4ए अनुमोदन

रिज़र्व बैंक ने जून 2016 में कॉरपोरेट सेक्टर की बड़ी दबावग्रस्त आस्तियों की समस्या के समाधान के लिए दबावग्रस्त आस्तियों की सस्टेनेबल स्ट्रक्चरिंग की योजना (जो एस4ए के नाम से लोकप्रिय है) शुरू की थी। नवंबर 2016 में एचसीसी पहली संस्था बनी, जिसकी विशाल ऋण राशि की स्ट्रक्चरिंग इस एस4ए योजना के तहत की गई। इसकी कुल ऋण राशि 5,107 करोड़ रुपये की थी, जिसके 52.5 प्रतिशत भाग को अर्थात् 2,681 करोड़ रुपये को सस्टेनेबल कर्ज़ माना गया जिसके लिए उधारदाता नई ईक्विटी में अंशदान करेंगे। शेष 47.5 प्रतिशत भाग को अर्थात् 2,426 करोड़ रुपये को अनसस्टेनेबल कर्ज़ माना गया, जिसे 10 साल के वैकल्पिक रूप से परिवर्तनीय डिबेंचर में रूपांतरित किया जाएगा। इस योजना के लागू होने पर कर्ज़ की सर्विसिंग के लिए कंपनी को समय पर नकदी उपलब्ध हो सकेगी। इस योजना के तहत समस्याग्रस्त खातों वाले बैंकों और ऐसे कॉरपोरेट चूककर्ताओं के बीच समझौता कराने का प्रयास किया जाता है जिन्होंने इरादतन चूक नहीं की है।

## इतिहास के पन्नों से

[**भ**ारत में वैभवशाली और प्रजापालक रजवाड़ों और रियासतों की समृद्ध परंपरा रही है। हालांकि कई राजा अपने अनाप-शनाप शौक और खर्चों की वजह से सुखियों में रहे, इनमें से अधिकांश अपने राज्य की जनता की सुख-सुविधा के लिए प्रतिबद्ध थे। लावणकोर एक ऐसा ही राज्य था, जहां के राजा सदैव अपनी जनता के हित के लिए नवोन्मेषी कार्य करते रहे। केरल के दक्षिणी सिरे पर अवस्थित लावणकोर धन-धान्य से परिपूर्ण रहा और दो शताब्दियों तक उदारमना शासकों द्वारा शासित रहा। आइए, इसी राज्य में जन्म लेने वाले बैंक “स्टेट बैंक ऑफ लावणकोर” की कथा उसी के मुख से सुनते हैं....]

भारतीय प्रायद्वीप के दक्षिणी हिस्से में श्रीवजमकोड, यानि कि समृद्धि की देवी द्वारा शासित भूमि कहलाने वाला राज्य है लावणकोर। लावणकोर राजपरिवार पहले पद्मनाभपुरम और बाद में तिरुवनंतपुरम से शासन करता था। शौर्यपूर्ण महाराज मार्तंड वर्मा ने विभिन्न युद्धों में विजय प्राप्त कर लावणकोर को



**डॉ. मीनू मंजरी**  
सहायक प्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

एक सबल राज्य के रूप में स्थापित किया। 1741 में उन्होंने डच ईस्ट इंडिया कंपनी को पराजित किया और उनके एडमिरल लेनॉय को अपना सेनापति नियुक्त किया, जिसने लावणकोर की सेना को आधुनिक बनाने में सहयोग दिया। 1750 में उन्होंने राज्य को भगवान पद्मनाभ को समर्पित कर दिया और इसके बाद राज्य के शासक स्वयं को पद्मनाभ दासार (पद्मनाभ का दास) मानते रहे।

मेरी जन्मभूमि लावणकोर में सभी सामान्य आधुनिक सुविधाएं उपलब्ध थीं। सार्वजनिक स्वास्थ्य प्रणाली, सड़क बोर्ड और डाक विभाग सुविकसित थे। लगभग हर गांव के लिए एक प्राथमिक विद्यालय था, जिसमें निःशुल्क शिक्षा दी जाती थी। एक चौथाई डाकघरों (जो वहां अंचेल कहलाते थे) को बचत बैंक खाते के लेनदेन के लिए अधिकृत किया गया था। इस राज्य को सदैव सामाजिक मुद्दों के प्रति जागरूकता के लिए जाना जाता था। दास व्यापार का निषेध (1812 में महारानी गौरी लक्ष्मी बाई द्वारा), तिरुवनंतपुरम में एक अंग्रेजी स्कूल की स्थापना (1834 में राजा स्वाति तिरुनल राम वर्मा द्वारा) और फिर एक बालिका विद्यालय की स्थापना (1857 में महामहिम तिरुनल मार्तंड वर्मा द्वारा) राज्य शासन के प्रगतिशील दृष्टिकोण को दर्शाता है।

जब भारत के स्वाधीनता संग्राम का शिखर काल था, तब महामहिम चित्तिरा तिरुनल बलराम वर्मा 18 वर्ष की अल्पायु में लावणकोर के शासक हुए। अपने पूर्वजों के जागरूक दृष्टिकोण को बरकरार रखते हुए उन्होंने 12 नवंबर 1936 को सभी हिंदुओं को मंदिरों में प्रवेश देने की उद्घोषणा की। महात्मा गांधी ने इसे “आधुनिक भारत की आश्चर्यजनक उपलब्धि”



महामहिम चित्तिरा तिरुनल बलराम वर्मा

कहा। 1947 तक यह प्रथा कोचीन और मलाबार की सभी हिंदू जातियों के लिए विस्तारित कर दी गई।

## लावणकोर बैंक लिमिटेड: पहला कदम

ऐसे दूरदर्शी व्यक्तित्व द्वारा मेरी नींव लावणकोर बैंक लिमिटेड के रूप में रखी गई। मैं ही वह अंतिम प्रमुख संस्था था जिसकी स्थापना लावणकोर के अंतिम शासक महाराजा ने की थी। उनका उद्देश्य एक पूर्णरूपेण राज्य समर्थित बैंक स्थापित करने का था, जो इस भूभाग और यहां के लोगों की समृद्धि के लिए समर्पित हो। इस काल में राज्य में कई छोटे निजी बैंक थे, लेकिन किसी भी महत्वपूर्ण आर्थिक गतिविधि को बढ़ावा देने के लिए उनके पास कोई आधार नहीं था। बल्कि कई बैंक असफल हुए थे और जनता का विश्वास उनपर से उठ गया था। ऐसे में, राज्य के आर्थिक विकास बोर्ड की सिफारिशों के अनुसार सरकार ने मेरी कुल चुकता पूंजी के बराबर जमा रखकर मेरा समर्थन करने का निर्णय लिया। पांच वर्ष की आरंभिक अवधि के लिए यह राशि अधिकतम 5 लाख रुपए थी, जिनमें से आधी ब्याजमुक्त थी और बाकी आधी राशि 4 प्रतिशत से कम ब्याज दर पर। मेरे बोर्ड में सरकार द्वारा नामित एक निदेशक रखने का भी प्रावधान किया गया, जिसका कार्य सरकार को राज्य के मामलों और मेरी गतिविधियों से अवगत

कराना था। मेरे निर्माण में यह परिकल्पना की गई थी कि आने वाले समय में मैं सरकार द्वारा मिलने वाले समर्थन की बदौलत जनता से भी इक्किटी जुटा कर 30 लाख रुपए तक की पूंजी वृद्धि कर लूंगा। साथ ही यह भी उम्मीद थी कि मैं राज्य की समृद्धि के लिए संसाधन जुटाने में मददगार रहूंगा। मैंने इस उम्मीद पर खरा उतरने का पूरा प्रयास किया। मैंने राज्य सरकार के खजाने और विदेशी मुद्रा भंडार संबंधी कार्य भी किए और राज्य में सामान्य बैंकिंग कारोबार को आगे बढ़ाया।

## मेरा वर्तमान और स्टेट बैंक के सहयोगी बैंक के रूप में कार्य

आज मैं केरल का सर्वप्रमुख बैंक हूँ। मेरा प्रधान कार्यालय पूजापुरा, तिरुवनंतपुरम में है। साथ ही पूरे देश में मैंने अपनी उपस्थिति दर्ज की है। देश की आज़ादी के बाद 1959 में एसबीआई सहयोगी बैंक अधिनियम, 1959 पारित किया गया, जिसके तहत 1960 में मैं सहयोगी बैंक के रूप में स्टेट बैंक समूह का हिस्सा बन गया।

## तिरुवनंतपुरम में मेरा मुख्य कार्यालय

इसके बाद मैंने बैंक रहित क्षेत्रों में शाखाएं खोलने, कम ब्याज दरों पर बैंकिंग सेवा सेवा देने और कृषि तथा अन्य लघु और कुटीर उद्योगों को ऋण देने की सामाजिक जिम्मेदारियों पर ध्यान केंद्रित किया। आज देश के 18 राज्यों में मेरी 1,157 शाखाएं और 1,602 एटीएम हैं। 31 मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार मेरा कुल कारोबार 1.61 लाख करोड़ रुपए का था, जिसमें 91,077 करोड़ रुपए की कुल जमाराशियां और 69,907 करोड़ रुपए के अग्रिम शामिल हैं। आज मेरा बैंकिंग कारोबार वैयक्तिक बैंकिंग, एनआरआई बैंकिंग, कॉर्पोरेट बैंकिंग और एसएमई क्षेत्र तक विस्तृत है। वैयक्तिक बैंकिंग में मैं विभिन्न उत्पाद और सेवाएं जैसे – जमा, बचत, ऋण, इंटरनेट बैंकिंग, डीमैट खाते, मोबाइल बैंकिंग आदि प्रदान करता हूँ। मैं ऑनलाइन बिल भुगतान और रेलवे टिकट बुकिंग जैसी सुविधाएं भी अपने ग्राहकों को देता हूँ।



एनआरआई बैंकिंग के तहत मैं एनआरआई ग्राहकों को जमा, रेमिटेस और निवेश योजना जैसी सुविधाएं देता हूँ। मैंने एनआरआई ग्राहकों को एसबीटी एनआरआई फैमिली कार्ड की सुविधा दी है, जिसमें राशि रुपए में लोड की जा सकती है। हमारे बैंक के वॉक-इन ग्राहक भी इस सुविधा का लाभ उठा सकते हैं और अपने परिवार के सदस्यों के लिए 1,00,000 रुपए तक की राशि कार्ड में डाल सकते हैं। वहीं कॉरपोरेट बैंकिंग के जरिए मैं अपने ग्राहकों को परियोजना वित्त, वर्किंग कैपिटल वित्त, उपकरण लीजिंग, संरचित वित्त, डीलर वित्तपोषण आदि सेवाएं देता हूँ। मैंने सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्योगों को बढ़ावा देने के लिए एक विशिष्ट योजना आरंभ की, जिसके जरिए ऐसे उद्यमियों को 8 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ऋण दिया जाता है। यह क्षेत्र-विशिष्ट ऋण अर्थव्यवस्था में मंदी से प्रभावित हुए उद्योगों को दिया जाता है।

16 फरवरी 2017 को कैबिनेट ने मेरे और बाकी 4 सहयोगी बैंकों के स्टेट बैंक ऑफ इंडिया में विलय के प्रस्ताव को अपनी मंजूरी दे दी। बाकी के चार बैंक हैं: स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद, स्टेट बैंक ऑफ पटियाला और स्टेट बैंक ऑफ मैसूर। इन पांच बैंकों में से मेरे सहित तीन बैंक अर्थात स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर और स्टेट बैंक ऑफ मैसूर सूचीबद्ध हैं। विलय योजना के अनुसार मेरे शेयरधारकों को प्रति 10 शेयर पर एसबीआई के 22 शेयर मिलेंगे।

स्टेट बैंक के साथ मेरे और अन्य सहयोगियों के विलय से भारतीय बैंकिंग जगत में एक विशालकाय संस्था बनेगी, जिसका आस्ति आधार लगभग 30 ट्रिलियन रुपए होगा। 2015 में स्टेट बैंक आस्ति के आधार पर विश्व में 52वें पायदान पर था। यदि सब कुछ ऐसा ही बना रहा, तो विलय के बाद हमारा सम्मिलित स्वरूप विश्व के बैंकों में 45वें नम्बर पर होगा।

### मेरा राजभाषा विभाग

मैंने संघ सरकार की राजभाषा नीति को अपनाया है और मेरे प्रधान कार्यालय में राजभाषा विभाग 1983 से कार्य कर रहा है। मेरी सभी शाखाएं राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में सक्रिय हैं और हिंदी तथा अन्य भारतीय भाषाओं को बढ़ावा देती हैं। मेरे कार्यालय तीनों भाषिक क्षेत्रों (क, ख और ग) में स्थित हैं। 1995 में केरल हिंदी साहित्य अकादमी, त्रिवेंद्रम के समन्वय द्वारा एसबीटी हिंदी साहित्य पुरस्कार स्थापित किया गया, जिसमें 10,000 रुपए की पुरस्कार राशि के साथ प्रशस्ति पत्र प्रदान किया जाता है। केरल के मूल हिंदी लेखकों में से पुरस्कार विजेता का चयन किया जाता है। न सिर्फ आंतरिक तौर पर बल्कि नगर और राज्य स्तर पर भी नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों और समारोहों में मेरी सक्रिय भागीदारी है। मेरे विभिन्न अधिकारियों ने राजभाषा के क्षेत्र में उल्लेखनीय कार्य किया है और पुरस्कार भी प्राप्त किए हैं।

मेरे निर्माण के पीछे जनता में बैंकिंग के प्रति विश्वास उत्पन्न करना था। 70 वर्ष के अपने जीवनकाल में मैंने विश्वास की एक लंबी परम्परा बनाई है जो मेरी कार्यप्रणाली से लेकर मेरे लोगों तक में परिलक्षित होता है। विलय के उपरांत एक विशाल बैंकिंग समूह के रूप में मेरी मंज़िलें और भी ऊंची होंगी, लेकिन विश्वास की यह परम्परा बनी रहेगी, यही मेरी प्रतिबद्धता है। मैं यही मानता हूँ कि...

*खोल दे पंख मेरे, कहता है परिंदा,  
अभी और उड़ान बाकी है।  
जमीं नहीं है मंज़िल मेरी,  
अभी पूरा आसमान बाकी है।*



## धूमता आईना



### वरिष्ठ नागरिकों के लिए पेंशन स्कीम (वरिष्ठ पेंशन बीमा योजना, 2017)

प्रधानमंत्री ने 31 दिसंबर 2016 को राष्ट्र के नाम अपने संबोधन में वरिष्ठ नागरिकों को उनकी 7.50 लाख तक की जमा राशियों पर 10 वर्ष तक 8 प्रतिशत सालाना ब्याज उपलब्ध कराने के सरकार के इरादे की घोषणा की थी। इसी संदर्भ में सरकार ने हाल ही में वरिष्ठ नागरिकों के लिए वरिष्ठ पेंशन बीमा योजना, 2017 नामक एक पेंशन योजना को मंजूरी दी है। इसका लक्ष्य 60 वर्ष व इससे अधिक आयु के लोगों को सामाजिक सुरक्षा व नियमित आय प्रदान कराना है। यह वित्तीय समावेशन और सामाजिक सुरक्षा के लिए सरकार की प्रतिबद्धता का एक हिस्सा है।



**के. सी. मालपानी**  
सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी

इस योजना में वरिष्ठ नागरिकों को उनकी जमा राशियों पर 8 प्रतिशत सालाना ब्याज आधारित पेंशन 10 वर्षों तक प्रदान की जाएगी। पेंशन के लिए मासिक/तिमाही/छमाही और वार्षिक का विकल्प चुना जा सकता है। यह योजना भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) के माध्यम से लागू की जाएगी। इसके तहत प्राप्त राशियों पर एलआईसी को मिलने वाला प्रतिफल यदि प्रति वर्ष 8 प्रतिशत से कम रहता है तो इस कमी की भरपाई सरकार द्वारा जीवन बीमा निगम को की जाएगी। योजना प्रारंभ होने की तारीख से एक वर्ष की अवधि तक सदस्यता के लिए खुली रहने का प्रस्ताव है।

### सरकार ने दो लाख रुपये तक के आवास ऋण पर 3 प्रतिशत सब्सिडी को मंजूरी दी

ग्रामीण क्षेत्रों में सस्ता आवास ऋण मुहैया कराने और ईएमआई के बोझ को कम करने के उद्देश्य से सरकार ने दो लाख रुपये तक के आवास ऋण पर 3 प्रतिशत सब्सिडी की मंजूरी दी है। इसके तहत वे सभी घर शामिल हैं जो प्रधानमंत्री आवास योजना (ग्रामीण) के अंतर्गत नहीं आते हैं।

ब्याज में दी गई राहत न केवल गरीबों पर ईएमआई का बोझ कम करेगी बल्कि उन्हें अपने मौजूदा घरों का विस्तार करने में भी मददगार साबित होगी। इससे ग्रामीण आवास क्षेत्र में रोजगार के अवसर भी पैदा होंगे। इस योजना को नेशनल हाउसिंग बैंक (एनएचबी) के माध्यम से लागू किया जाएगा।

## सरकार सार्वजनिक बैंकों में 10,000 करोड़ रुपये की पूंजी डालेगी

सरकार अगले वित्त वर्ष में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में 10,000 करोड़ रुपये की पूंजी डालेगी और जरूरत होने पर और राशि भी दी जाएगी। वर्ष 2017-18 का बजट प्रस्तुत करते हुए वित्त मंत्री ने कहा कि 2017-18 में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को 10,000 करोड़ रुपये की पूंजी मिलेगी। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को अतिरिक्त पूंजी दिए जाने की 'इंद्रधनुष योजना' की घोषणा 2015 में की गई थी। इसके तहत सरकार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में अगले चार साल में 70,000 करोड़ रुपये दिए जाने हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को 2015-16 और 2016-17 में 25,000-25,000 करोड़ रुपये मिले हैं जबकि 2017-18 और 2018-19 में 10,000-10,000 करोड़ रुपये और डाले जाएंगे।

इसके अलावा बैंकों को बासेल-III मानकों के अनुपालन के लिए अपनी पूंजी जरूरत को पूरा करने को बाजार से 1.1 लाख करोड़ रुपये भी जुटाने होंगे।

## फॉर्च्यून की 'बिजनेस पर्सन ऑफ द ईयर' की सूची में भारत में जन्मे चार सीईओ शामिल

माइक्रोसॉफ्ट के सत्या नडेला और मास्टरकार्ड के अजय बंगा सहित भारत में जन्मे चार सीईओ को फॉर्च्यून की 'बिजनेस पर्सन ऑफ दि ईयर' सूची में स्थान मिला है। फेसबुक के संस्थापक मार्क जुकरबर्ग इस सूची में शीर्ष स्थान पर हैं। फॉर्च्यून पत्रिका की 'वर्ष के उद्यमियों' की इस सूची में सत्या नडेला को पांचवां स्थान मिला है जबकि वाटर हीटर निर्माता मिलवाँकी स्थित ए.ओ. स्मिथ के अजिता राजेंद्र 34वें स्थान पर, एचडीएफसी बैंक के प्रबंध निदेशक आदित्य पुरी 36वें और बंगा 40वें स्थान पर हैं।

पत्रिका के 50 व्यावसायियों की सूची में एमेजॉन के सीईओ जेफ बेजोस दूसरे, अल्फाबेट सीईओ लैरी पेज चौथे, अलीबाबा के कार्यकारी चेयरमैन जैक मा दसवें, एप्पल सीईओ टिम कुक 11वें, उबर सीईओ ट्रैविस कालानिक 15वें और स्टारबक्स सीईओ हॉवर्ड शुल्ज 29वें स्थान पर रहे।

## आर्थिक स्वतंत्रता सूचकांक, 2017 में भारत 143 वें पायदान पर

यूएस स्थित थिंक टैंक 'दि हेरिटेज फाउंडेशन' द्वारा जारी वार्षिक आर्थिक स्वतंत्रता सूचकांक, 2017 में 186 अर्थव्यवस्थाओं में भारत को 143वां स्थान दिया गया है। पिछले साल इस सूचकांक में भारत की रैंकिंग 123 वीं थी।

यह सूचकांक विश्व के देशों में आर्थिक स्वतंत्रता के स्तर को मापता है। इस सूचकांक में हांगकांग, सिंगापुर और न्यूजीलैंड क्रमशः विश्व के तीन शीर्ष देश हैं। भारत को 'मोस्टली अनफ्री' अर्थव्यवस्थाओं की श्रेणी में रखा गया है जिसमें अंकों की रेंज 50.0-59.9 है।

## स्टेट बैंक में 5 सहयोगी बैंकों के विलय के लिए कैबिनेट की मंजूरी

कैबिनेट ने भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) में उसके 5 सहयोगी बैंकों के विलय को अनुमति दे दी है। स्टेट बैंक में स्टेट बैंक ऑफ मैसूर, स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ पटियाला, स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर और स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद का विलय होगा।

स्टेट बैंक ने पिछले साल ही इन पांच सब्सिडियरी बैंकों और भारतीय महिला बैंक के विलय को मंजूरी दी थी और फिर यह प्रस्ताव सरकार को भेज दिया गया था। 2008 में भारतीय स्टेट बैंक के सहयोगी बैंक स्टेट बैंक ऑफ सौराष्ट्र का भारतीय

स्टेट बैंक में विलय हो गया था और फिर उसके दो साल बाद ही स्टेट बैंक ऑफ इंदौर को भी भारतीय स्टेट बैंक के साथ मिला दिया गया।

### भारतनेट परियोजना के लिए 10,000 करोड़ रुपये का आवंटन

सरकार ने ग्राम पंचायतों को हाइस्पीड ब्रॉडबैंड से जोड़ने की महत्वाकांक्षी भारतनेट परियोजना के लिए 2017-18 में 10,000 करोड़ रुपये के बड़े हुए बजट का प्रावधान किया है। इस योजना के तहत 1.5 लाख से अधिक ग्राम पंचायतों को ऑप्टिकल फाइबर के जरिये हाइस्पीड ब्रॉडबैंड, किफायती दरों पर उपलब्ध कराया जाएगा। डिजिटल प्रौद्योगिकी के जरिये टेलीमेडिसिन, शिक्षा व कौशल उपलब्ध कराने के लिए 'डिजि गांव' पहल की जाएगी। भारत नेट के तहत 1,55,000 किलोमीटर लंबा ऑप्टिकल फाइबर बिछाया गया है।

### नहीं लगेगा आईआरसीटीसी से टिकट बुक करने पर सर्विस टैक्स

वर्ष 2017-18 का बजट पेश करते हुए केंद्रीय वित्त मंत्री ने इस आशय की घोषणा की कि आईआरसीटीसी के ज़रिए आनलाइन टिकट बुक करने पर लगने वाला सर्विस टैक्स अब नहीं लगेगा।

### आयकर विवरणी देरी से प्रस्तुत करने पर अर्थदंड का प्रस्ताव

वर्ष 2017-18 के लिए बजट पेश करते हुए वित्त मंत्री ने देरी से आयकर रिटर्न दाखिल करने वालों पर अर्थदंड लगाए जाने का प्रस्ताव किया है। जिन करदाताओं की आय 5 लाख रुपये से अधिक नहीं है, उन पर देरी से रिटर्न प्रस्तुत करने पर 1,000 रुपये तक जबकि दूसरी ओर यदि किसी करदाता की आय 5 लाख रुपये सालाना से अधिक है और वह तय समय जुलाई के

बाद किंतु 31 दिसंबर तक आयकर रिटर्न दाखिल करता है तो उस पर 5,000 रुपये का जुर्माना लगाया जा सकता है। अगर करदाता 31 दिसंबर के बाद आयकर रिटर्न दाखिल करता है तो ऐसी स्थिति में करदाता पर 10,000 रुपये तक जुर्माना लगाए जाने का प्रस्ताव रखा गया है।

### आ गया नया पैनकार्ड

सरकार ने नए डिजाइन वाला स्थायी खाता संख्या (पैन) कार्ड जारी करना शुरू कर दिया है। इसमें अतिरिक्त सुरक्षा खूबियां जोड़ी गई हैं जिससे इससे किसी तरीके से छेड़छाड़ नहीं की जा सकेगी। इसमें सामग्री हिंदी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं में लिखी गई है। नए रूप वाले पैन कार्ड को एनएसडीएल तथा यूटीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर टेक्नोलॉजी एंड सर्विसेज लि. ने तैयार किया है। इसका वितरण एक जनवरी से शुरू हो गया है। अभी ये कार्ड नए आवेदकों को जारी किए जा रहे हैं। सरकार ने इस कार्ड में नया फीचर क्लिक रेस्पॉन्स (क्यूआर) कोड जोड़ा है जिससे सत्यापन की प्रक्रिया में मदद मिलेगी। एक अनुमान के अनुसार देशभर में हर साल ढाई करोड़ लोग पैनकार्ड के लिए आवेदन करते हैं।



### आयकर विभाग ने करदाताओं को आईडी और पासवर्ड के प्रति आगाह किया

आयकर विभाग ने करदाताओं को आगाह किया है कि वे

अपने यूजर आईडी तथा पासवर्ड किसी अनधिकृत व्यक्ति के साथ साझा न करें। करदाताओं को जारी परामर्श में विभाग के केंद्रीयकृत प्रोसेसिंग सेल (सीपीसी) ने करदाताओं से कहा है कि यूजर आईडी तथा पासवर्ड सबसे संवेदनशील सूचना होती है। इनके दुरुपयोग से गोपनीय टीडीएस संबंधी सूचनाओं से छेड़छाड़ हो सकती है। इससे करदाताओं के संवेदनशील डेटा आदि पर जोखिम आ सकता है। विभाग ने आगे कहा है कि यदि पासवर्ड हैक या चुरा लिया जाता है तो सूचना सुरक्षा खतरे में पड़ सकती है। इससे गोपनीयता के उल्लंघन के अलावा अन्य दिक्कतें आ सकती हैं।

### भारतीय स्वर्ण सिक्कों की बिक्री के लिए एमएमटीसी का बैंकों से करार

सार्वजनिक क्षेत्र की ट्रेडिंग कंपनी एमएमटीसी ने सरकार द्वारा ढाले गए 'भारतीय स्वर्ण सिक्के' की बिक्री के लिए आईसीआईसीआई बैंक तथा एचडीएफसी बैंक सहित सात बैंकों से करार किया है। ये सिक्के फिलहाल देश में एमएमटीसी के सभी आउटलेट के अलावा सातों बैंकों - इंडियन ओवरसीज बैंक, विजया बैंक, फेडरल बैंक, यस बैंक, आंध्रा बैंक, आईसीआईसीआई बैंक तथा एचडीएफसी बैंक की चुनिंदा शाखाओं पर उपलब्ध हैं।

भारतीय स्वर्ण सिक्का 5 ग्राम, 10 ग्राम तथा 20 ग्राम में उपलब्ध है। यह देश भर में एमएमटीसी की 383 आउटलेट पर उपलब्ध है। भारतीय स्वर्ण सिक्का प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 5 नवंबर 2015 को पेश किया था। यह देश की पहली सॉवरेन गोल्ड पेशकश है। यह एकमात्र सोने का सिक्का है जिसकी शुद्धता के लिए भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा हॉलमार्किंग की गई है।

### श्री अजय त्यागी की सेबी के अध्यक्ष पद पर नियुक्ति

मंत्रिमंडल की नियुक्ति समिति ने श्री अजय त्यागी को सेबी के अध्यक्ष पद पर नियुक्ति को मंजूरी दे दी है। त्यागी 1984 बैच के हिमाचल प्रदेश काडर के आईएएस अधिकारी रहे हैं, जो वर्तमान में वित्त मंत्रालय में आर्थिक मामलों के विभाग में अतिरिक्त सचिव का पद संभाल रहे थे। वे सेबी में यू.के. सिन्हा की जगह संभालेंगे, जिनका विस्तारित कार्यकाल 1 मार्च को समाप्त हो रहा है। श्री त्यागी की यह नियुक्ति शुरू में तीन वर्ष के लिए होगी।

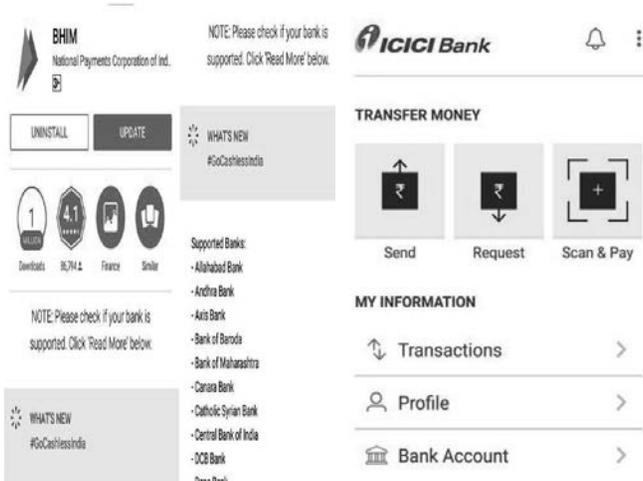
### BHIM मोबाइल ऐप - कैसे करें प्रयोग

प्रधानमंत्री ने डिजिटल पेमेंट को बढ़ावा देने के लिए भीम (BHIM) मोबाइल ऐप को लांच किया है। BHIM का मतलब है - भारत इंटरफ़ेस फॉर मनी। भीम मोबाइल ऐप पुराने यूपीआई (यूनिफाइड पेमेंट इंटरफ़ेस) और यूसएसडी (अस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डाटा) का अपडेटेड वर्जन है जिसके द्वारा डिजिटल पेमेंट लिया और भेजा जा सकता है।

कैसे करें भीम ऐप का उपयोग -

1. सबसे पहले गूगल प्ले स्टोर से BHIM ऐप डाउनलोड करें। इसके लिए BHIM लिखकर सर्च कर सकते हैं।
2. ऐप को इंस्टाल करें और अपनी पसंद की भाषा चुनें। ऐप एसएमएस का प्रयोग करते हुए आपके फ़ोन नंबर को सत्यापित करने के लिए संकेत देगा। Next बटन पर क्लिक करें और सत्यापन प्रक्रिया के पूरा होने तक प्रतीक्षा करें।
3. एक बार सत्यापन पूरा हो जाने के बाद, चार अंकीय पासकोड फीड करें।

- पासकोड सेट हो जाने के बाद, ऐप आपको अपने बैंक का चयन करने के लिए संकेत देगा। बैंक के चयन के बाद ऐप आपके मोबाइल नंबर का उपयोग करते हुए आपके खाते से जुड़ी अन्य सूचनाएं खुद-ब-खुद एक्सेस कर लेगा। इसके लिए आपका मोबाइल नंबर आपके बैंक में पंजीकृत होना चाहिए। इसके बाद लेनदेन के लिए प्रयोग में लाए जाने वाले प्राथमिक बैंक खाते का चयन करना होगा। यूजर का मोबाइल नंबर ही उसके पेमेंट का पता होगा।
- एप्लिकेशन में तीन विकल्प प्रदर्शित होंगे— send, request and scan/pay लेन-देन केवल सत्यापित मोबाइल नंबर के बीच ही संभव हो सकेगा।



- पैसे भेजने के लिए send विकल्प को चुनकर संबंधित पक्ष का मोबाइल नंबर तथा उसे भेजी जाने वाली धनराशि को फीड करना होगा। ऐप आपको अपना एमपिन इनपुट

करने के लिए संकेत देगा, जो चार या छह अंकीय कूट होगा जिसके द्वारा मोबाइल लेनदेन अधिकृत होगा।

- इसी तरह, आप request विकल्प को चुनकर किसी से अपने मोबाइल नंबर का उपयोग करते हुए पैसे मंगाने का अनुरोध कर सकते हैं।
- तीसरा विकल्प – scan/pay उपयोगकर्ताओं को QR कोड (दो आयामी काले और सफेद रंग के बारकोड जिसे किसी भी स्मार्ट फोन या टेबलेट द्वारा डिकोड किया जा सकता है) का उपयोग करते हुए धनराशि अंतरित करने की सुविधा प्रदान करता है। प्रत्येक मोबाइल नंबर के लिए एक QR कोड दिया जाता है जिसे होम स्क्रीन पर प्रोफ़ाइल के अंतर्गत देखा जा सकता है।

### भीम ऐप को सपोर्ट करने वाले बैंक

इलाहाबाद बैंक, आंध्रा बैंक, एक्सिस बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ महाराष्ट्र, केनरा बैंक, कैथोलिक सीरियन बैंक, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, डीसीबी बैंक, देना बैंक, फेडरल बैंक, एचडीएफसी बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, आईडीबीआई बैंक, आईडीएफसी बैंक, इंडियन बैंक, इंडियन ओवरसीज बैंक, इंडसइंड बैंक, कर्नाटक बैंक, करूर वैश्य बैंक, कोटक महिंद्रा बैंक, ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स, पंजाब नेशनल बैंक, आरबीएल बैंक, साउथ इंडियन बैंक, स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक, भारतीय स्टेट बैंक, सिंडिकेट बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, विजया बैंक।

## लेखकों से / पाठकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखने वाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी? हमें उसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कंप्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं। प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर मानदेय देने की व्यवस्था है। लेखकों से यह भी अनुरोध है कि वे प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :

1. क. सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।  
ख. लेख में किसी सम-सामयिक बैंकिंग समस्या पर प्रतिपक्षात्मक (कॉन्ट्रारियन) विचार भी व्यक्त किए जा सकते हैं बशर्ते प्रतिपक्षात्मक विचारधारा का उद्देश्य आलोचनात्मक न होकर समीक्षात्मक हो या समस्या के बहुपक्षीय आयामों की संभावनाओं से जुड़ा हुआ हो।  
ग. लेख बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ी किसी सर्वश्रेष्ठ ग्लोबल प्रैक्टिस पर आधारित हो ताकि नवोन्मेष (इनोवेशन) को प्रोत्साहन मिले।  
घ. लेख ऐसी बैंकिंग विचारधारा, व्यवस्था या पद्धति पर आधारित हो, जिससे भारतीय बैंकिंग ग्लोबल स्तर पर स्पर्धात्मक बने।  
ङ. लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।
2. लेख में दिए गए तथ्य, आंकड़े अद्यतन हों एवं उनके स्रोत के बारे में स्पष्ट लिखा जाना चाहिए।
3. क. लेख अधिकतम 8 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।  
ख. वह कागज के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।  
ग. यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया हो और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिए गए हों।  
घ. लेख यदि संभव हो तो यूनिकोड फॉन्ट में [rajbhashaco@rbi.org.in](mailto:rajbhashaco@rbi.org.in) और/अथवा [ramakantgupta@rbi.org.in](mailto:ramakantgupta@rbi.org.in) नामक ई-मेल आईडी पर भेजने की व्यवस्था की जाए।
4. यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
5. लेखक अपने पत्राचार का पता, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन / मोबाइल नंबर अवश्य दें।
6. प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख की अस्वीकृति सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

### सदस्यता फार्म

प्रबंध संपादक

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल,

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदय,

मैं दो वर्ष के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का ग्राहक बनना चाहता / चाहती हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक (यदि पहले से सदस्य हैं) \_\_\_\_\_

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री / श्रीमती / कुमारी \_\_\_\_\_

पता (स्पष्ट अक्षरों में) : \_\_\_\_\_

केंद्र \_\_\_\_\_

पिनकोड \_\_\_\_\_

मो. नं. \_\_\_\_\_

टेलीफोन नं. (कार्यालय) \_\_\_\_\_

निवास \_\_\_\_\_

फैक्स नं. \_\_\_\_\_

एसटीडी कोड \_\_\_\_\_

ई मेल पता \_\_\_\_\_

दिनांक \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

भवदीय / या

(हस्ताक्षर)

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित  
नवीनतम हिंदी पुस्तक

## ‘बैंक में राजभाषा नीति का कार्यान्वयन : दशा और दिशा’

मूल्य : 150/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त)

पुस्तक मिलने का पता

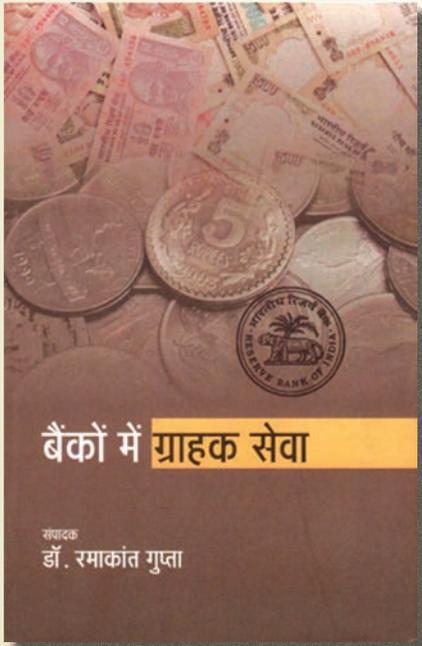
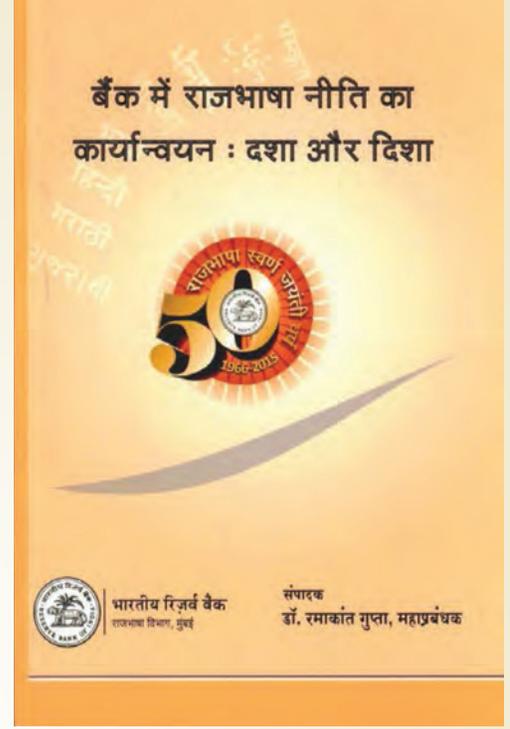
मुख्य महाप्रबंधक

कारपोरेट सेवा विभाग

बिक्री अनुभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

तल मंज़िल, अमर बिल्डिंग, फोर्ट, मुंबई - 400 001

फोन : 022 - 22604002, ई-मेल: spsdcs@rbi.org.in



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित  
नवीनतम हिंदी पुस्तक

## ‘बैंकों में ग्राहक सेवा’

मूल्य : 500/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता -

मै. आधार प्रकाशन प्रा.लि.

एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16

पंचकूला - 134 113

(हरियाणा)

# क्या आपके पास स्मार्टफोन अथवा इंटरनेट की सुविधा नहीं है?

\*99# का उपयोग कर डिजिटल माध्यम से जुड़े

यह एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जिससे बिना इंटरनेट कनेक्शन वाले फीचर फोन/स्मार्ट फोन के द्वारा यू.एस.एस.डी. कोड (\*99#) डायल करके दो बैंक खातों के बीच धन का लेन-देन किया जा सकता है।



# \*99#

आप इसका उपयोग कर सकते हैं, यदि...

- ▶ आपका मोबाइल नंबर आपके बैंक खाते से जुड़ा हुआ हो।
- ▶ आपके पास एक एटीएम/डेबिट कार्ड हो।

## रजिस्ट्रेशन की प्रक्रिया

1

\*99# डायल करें और भाषा का चयन करें।

2

अपने बैंक खाता के आई.एफ.एस. कोड के पहले चार अंक को टाइप करें।

3

बैंक खाते का चयन करें

4

आपका मोबाइल नंबर ही आपका वर्चुअल पेमेंट ऐड्रेस (वी.पी.ए.) अथवा यू.पी.आई. आई.डी. होगा।

5

\*99\*7\*1# डायल कर यू.पी.आई. पिन बनाएँ जिसमें निम्नांकित संकेतों का कुंजी में प्रयोग करें।

- ▶ एटीएम कार्ड के अंतिम 6 अंक
- ▶ एटीएम कार्ड की वैध अवधि की समाप्ति का माह और वर्ष

- ▶ अपने यू.पी.आई. पिन के प्रयोग द्वारा आप किसी भी लाभार्थी को केवल उसके वर्चुअल ऐड्रेस के आधार पर निर्बाध रूप से धन का लेन-देन कर सकते हैं।
- ▶ यदि लाभार्थी के पास कोई वर्चुअल ऐड्रेस नहीं है, तो आई.एफ.एस.सी. और खाता संख्या के द्वारा या आधार संख्या से जुड़े बैंक खाते में अथवा मोबाइल नंबर के माध्यम से धन के लेन-देन की सुविधा भी उपलब्ध है।
- ▶ यू.पी.आई. और \*99# पर रजिस्टर्ड लाभार्थी को \*99# द्वारा धन का ट्रांसफर किया जा सकता है।

- ▶ त्वरित एवं तत्काल ट्रांसफर की चौबीसों घंटे (24X7) सुविधा।
- ▶ सुरक्षित और विश्वसनीय माध्यम।



# \*99#



भारतीय रिज़र्व बैंक

www.rbi.org.in