



संपादक - मंडल

प्रबंध संपादक

उमा सुब्रमणियम

उप प्रधानाचार्य एवं महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य

संदीप घोष

प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

आर. डी. धुर्वे

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

रूपम मिश्र

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डॉ. सुरेश कुमार

उप महाप्रबंधक (राजभाषा), भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

प्रभुता व्यास

उपाध्यक्ष(संपर्क) भारतीय बैंक संघ, मुंबई

डॉ. दामोदर खडसे

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

बैंक ऑफ महाराष्ट्र

सूरज प्रकाश

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा)  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे



एम. एस. आनंद

मुख्य प्रबंधक, ओरिएण्टल बैंक ऑफ कॉमर्स

कार्यकारी संपादक

पुष्प कुमार शर्मा

सहायक महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य-सचिव

के. सी. मालपानी

सहायक प्रबंधक, (राजभाषा)

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग

दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028.

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

सुश्री उमा सुब्रमणियम द्वारा बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा मयूर ट्रेडिंग कॉरपोरेशन, मुंबई - 400 001 में मुद्रित।

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

E mail : [btcrajibhasha@rbi.org.in](mailto:btcrajibhasha@rbi.org.in) फोन : 24381255 फैक्स नं. - 2430 3882

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर

## संपादकीय



प्रिय पाठको,

### चिन्तन

*मनएव मनुष्याणां कारणं मोक्ष बन्धयोः*

*बंधाय विषयोसक्तं मुक्तो निर्विषयं मनः॥*

अर्थात् मन ही मनुष्य के बंधन और मोक्ष का कारण है क्योंकि यही सत्य है कि विषयों में फंसा मन बंधन है और विषयों से छूटा मन मुक्त है। प्रश्न यह उठता है कि जब मन अर्थात् हमारी सोच ही सब चीजों का केन्द्र है तो क्यों न हम अपनी सोच को समझने, नियंत्रित करने, विकसित करने या फिर उसे आकार देने पर ध्यान दें। आध्यात्मिक दर्शन यदि छोड़ भी दें तो हमारे रोजमर्रा के काम में भी हमारा चिन्तन या हमारी सोच ही हमारा विकास करती है, उस संस्था का विकास करती है जिससे हम जुड़े होते हैं। वस्तुतः 'सोच' हमारा दृष्टिकोण है नजरिया है जिससे हम सबको देखते हैं, स्वयं को देखते हैं और अपने को क्रियाशील बनाये रखते हैं।

सोच की परिभाषा के स्थान पर हम उसके दो पक्ष देखते हैं। ये दो पक्ष हैं -सकारात्मक सोच और नकारात्मक सोच- हम कहते हैं कि मनुष्य की सोच दुधारी तलवार की तरह से है। संत महात्माओं से लेकर आधुनिक प्रबंध गुरु भी सोच को ही सबसे बड़ा हथियार स्वीकार करते हैं और इस बात पर बल देते हैं - कि यदि हमारी सोच सकारात्मक है तो हम किसी भी तरह की समस्या का न केवल समाधान कर सकते हैं बल्कि स्वस्थ रहने के साथ-साथ जीवन में संतुलित भी रह सकते हैं। स्मरण होगा कि महाभारत में श्रीकृष्ण अर्जुन की सोच को बदल कर ही युद्ध के लिये प्रेरित कर पाये थे। आज के प्रबंध गुरु या मानव संसाधन से जुड़े सभी लोग -कर्मचारियों की सोच को बदलने के लिये निरंतर कार्यरत रहते हैं ताकि संबंधित संस्था अधिक से अधिक लाभ अर्जित कर सके।

सकारात्मक सोच जिसे आधुनिक विद्वान सफलता का गुरुमंत्र मानते हैं, वास्तव में भारतीय दर्शन का अभिन्न अंग रही है - और यही कारण रहा है कि हम भारतीय गौरवशाली इतिहास के वंशज रहे हैं। सैद्धान्तिक तौर पर सकारात्मक सोच के लिये सात सीढ़ियां मुख्य हैं यथा -

- उद्देश्य स्पष्ट बनाना या मिशन स्टेटमेंट तैयार करना, ताकि लक्ष्य सामने हो और सोच को व्यवहार में बदला जा सके।
- लक्ष्यों की समीक्षा या उनकी परख करना। यह सबसे कठिन स्थिति होती है क्योंकि लक्ष्य बनाना आसान है परन्तु उन्हें परखना बहुत मुश्किल, पर यदि हम उन्हें परख पाते हैं तो अपने हिसाब से उन्हें रंग दिया जा सकता है। स्वयं की समीक्षा करना या पुनरावलोकन करना सफलता की गारंटी होती है।
- मनोबल को उच्च रखना या सफल या महान या लिजेंड मानकर ही लक्ष्यों का प्रयास करना सफलता की आधी दूरी तय कर देता है।
- अपनी जीत या सफलता की तस्वीर बनाना अर्थात् मन ही मन अपने को सफल मानते हुए हर्ष एवं सम्मान की तस्वीर मन में बनाना मनोबल को दुगुना कर देता है।
- सिर्फ अपनी ही बात सुनना एक ऐसी स्थिति है जिसमें हम ध्यान मग्न हो जाते हैं। अतः लक्ष्यों को पाने के लिये जरूरी है कि हम सब कुछ भूल भालकर केवल अपनी ही सुनें क्योंकि लक्ष्य हमने बनाये हैं, हमने परखे हैं, अतः अपनी राय ज्यादा

सही होगी।

- शारीरिक रूप से मजबूती भी मानसिक शक्ति देती है, अपने आप में विश्वास पैदा करती है।
- अपने ही जैसे लोगों की संगत बनाये ताकि कहीं टकराव न हो।

ये तो हुई सैद्धांतिक बातें जो हमारी सोच को प्रभावित करती हैं परन्तु इन सबसे महत्वपूर्ण एक और बात है जो हमारी सोच को प्रभावित करती है, आकार देती है और दूसरों को भी आकर्षित करती है और वह है मधुरवाणी। मीठी वाणी, प्रेम का प्रतीक 'ढाई आखर प्रेम का पढ़े सो पंडित होए' वाली स्थिति तब ही आती है जब वाणी की मधुरता हो। हम सकारात्मक सोच के कितने भी सिद्धांत बना लें, उनका पालन कर लें परन्तु सफलता की कुंजी तो मीठी वाणी में छुपी हुई है। वैसे आज के युग में जहां अहं अधिक हो गया है वहां कहा जाता है कि 'हितं मनोहारि च दुर्लभं वचः' अर्थात् हितकारी और मनोहर वाणी दुर्लभ वस्तु हो गयी है। मधुरवाणी के लिए शास्त्रों में भी कहा गया है कि-

‘सरस्वतिर्वसति जिह्वाग्रे बांधवाः

जिह्वाग्रे बन्धनं प्राप्तं जिह्वाग्रे मरणं ध्रुवम्’

अर्थात् मधुर बोलने वाले की जीभ पर सरस्वती का वास होता है, रिश्ते बनते हैं परंतु कटु बोलने से परस्पर गुत्थियां उलझती हैं और कभी कभी तो मृत्यु का कारण भी कटुवाणी हो जाती है। मधुर बोलना वास्तव में सफलता की परम आवश्यकता है। हमें मानव संसाधन के समस्त सिद्धांतों का प्रतिफल उसी स्थिति में सकारात्मक मिल सकेगा जब हम परस्पर मधुर वाणी का सहारा लेकर ही आगे बढ़ने की सोचें, मधुर वाणी मानव संबंधी हर गुत्थी को सुलझा सकती है और यह हर औद्योगिक विवाद को जड़ से मिटाने की शक्ति रखती है। हम इसका प्रयोग घर परिवार, कार्यालय एवं समाज के हर क्षेत्र में कर सकते हैं लोग हमें सकारात्मक समझेंगे और हमारी सोच स्वयं सकारात्मक ही होती जायेगी।

हमारा दृष्टिकोण सकारात्मक रूप से ऊर्जावान हो जायेगा। प्रयोग करके देखें। हमारी वास्तविक जिम्मेदारी 'योगक्षेम' की है। बस केवल सोच को ही तो बदलना है।

### अनुचिन्तन

समय की मांग के अनुसार, हमारी सोच यह रहती है कि हम अपने पाठकों को बैंकिंग के नये-नये विषयों से परिचित करायें ताकि उनकी सोच लगातार बनी रहे और केवल सकारात्मक ही हो। इसी कड़ी को आगे बढ़ा रहा है हमारा यह विशेषांक जो कि आज के ज्वलंत विषय 'भुगतान और निपटान प्रणाली' को समर्पित है। इस विषय के हर पहलू को हमने छूने का पूरा प्रयास किया है ताकि कोई भी प्रश्न अनुत्तरित न रह जाये। प्रयास किया है अतः सुधार की, सुझावों की गुंजाइश तो रहती है और हम जानते हैं वो कमी पूरी करेंगे हमारे पाठक। 'इधर उधर से' नामक स्तंभ को भी विषय के अनुरूप इस बार अलग रूप दिया गया है। साक्षात्कार में आपकी भेंट होगी श्री वी. श्रीधर से जो यूको बैंक के अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक हैं और साथ ही परिक्रमा में उनके महाविद्यालय का परिचय भी होगा। विशेषांक की पूर्णता आपकी राय से होगी, अतः स्वागत रहेगा आपकी प्रतिक्रियाओं का और सुझावों का। इसी सकारात्मक सोच के साथ।

अस्तु, सादर,

उमा सुब्रमणियम  
(उमा सुब्रमणियम)

## अनुचिंतन



\* बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के पिछले कई प्रकाशनों के अवलोकन से ज्ञात हो रहा है कि प्रत्येक अंक में निखार आ रहा है। महत्वपूर्ण एवं उपयोगी लेख प्रकाशित किये जाने के कारण पत्रिका प्राप्ति की प्रतीक्षा हमेशा बनी रहती है। पत्रिका में प्रकाशित लेख अत्यन्त उपयोगी, ज्ञानवर्धक एवं समसामयिक होते हैं। बेहतर प्रस्तुतीकरण व नित्य नई जानकारी प्रस्तुत करने हेतु संपादक मंडल प्रशंसा के पात्र हैं।

### ◆ अरविन्द रंगारी

सहायक प्रबंधक - राजभाषा  
इंडियन बैंक, मुंबई

\* हमें बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा प्रकाशित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के अप्रैल-जून 2006 अंक की प्रति प्राप्त हुई। संपादकीय को पढ़ने से लगा कि सुयोग्य बैंकर बनने के लिए ऋग्वेद की पंक्तियां तर्क संगत हैं। पत्रिका में दिये गये सभी लेख उच्चकोटि के हैं। कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे की संकलनकर्ता श्रीमती सावित्री सिंह द्वारा दी गयी बैंकिंग शब्दावली काफी लाभकारी लगी। इसी प्रकार कृषि बैंकिंग महाविद्यालय के प्रधानाचार्य श्री. एच. आर. खान के साथ हुई बातचीत से यह तो स्पष्ट हो गया है कि प्रशिक्षण एक तरह का निवेश ही तो है। निश्चय ही हम सभी इससे सहमत हैं। केनरा बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के वर्ष 2005-06 के दौरान कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लक्ष्य के पीछे भी हमारे अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक जी का आशय यही था कि प्रशिक्षण के माध्यम से हम अपने बैंक को सशक्त बना सकते हैं। श्री श्यामलाल गौड जी ने बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 का विहंगावलोकन प्रस्तुत किया है। ग्राहक शिक्षा पर आधारित डा. सुबोध कुमार का लेख कृपया जांच ले कि आपका ड्राफ्ट सही बना है एक व्यावहारिक पहलू है। बैंक से व्यवहार करते समय गलतियों को समझना तथा उस पर कार्रवाई करना एक कुशल बैंकर का परिचय है। इससे ग्राहक के साथ सम्पर्क बढ़ेगा।

संपादक मंडल तथा हिन्दी में लेख प्रस्तुतकर्ताओं को मैं दिल से बधाई देता हूँ कि उन्होंने ग्राहक को बैंकों की समस्याओं को समझने का मौका दिया है। आशा है कि भविष्य में भी बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन की प्रतियां नियमित रूप से हमें प्राप्त होती रहेगी।

### ◆ एस. के. तुली

वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय सदस्य  
क्षेत्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण, महाविद्यालय, नई दिल्ली

\* बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन अप्रैल-जून 2006 के सम्पादकीय में ऋग्वेद की सुक्ति का सारगर्भित विश्लेषण करते हुए यह ही कहा गया है कि सफल आदमी वह है जो सुबह जागता है, रात आने पर सो जाता है और बीच के समय में वहीं करता है जो वह करना चाहता है। यह एक आदर्श स्थिति है। बैंक में कर्मचारी गण समयपर आये और समयपर वापस घर जाये और बीच में जो कार्य है उन्हें श्रद्धापूर्वक निपटाये यह एक आदर्श स्थिति है। ग्राहक शिक्षा और ग्राहक जागरूकता पर केंद्रित केस स्टडी रोचक है। आज ग्राहक सेवा के नाम पर कुछ ग्राहकों की अपेक्षाएं जरूरत से ज्यादा बढ़ गई हैं किन्तु उसके अनुरूप कर्मचारियों को तैयार नहीं किया गया है और ना ही तदनुसार आधार भूत सुविधाओं का विस्तार किया गया है। ऐसी स्थिति को कागज को फूलों से सूरभि फैलाने का प्रयास ही कहा जा सकता है। आवश्यकता इस बात की है ग्राहक सेवा का विस्तार किया जाय किन्तु प्रचार कम किया जाय क्योंकि Work speaks louder than words. ग्राहक ही सेवा का अनुभव करेंगे और प्रचार करेंगे।

विविधतापूर्ण बैंकिंग सामग्री एवं साक्षात्कार रोचक। बैंक से सेवा निवृत्त होनेवाले उच्च अधिकारियों का साक्षात्कार भी छपा जाय ताकि सभी अधिकारी उनके अनुभवों का लाभ उठा सकें।

### ◆ विश्वनाथ सिंहानिया

सहायक प्रबंधक  
भारतीय रिजर्व बैंक, नागपुर

\* मुझे बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अप्रैल-जून 2006 का अंक प्राप्त हुआ। पत्रिका का सम्पादकीय ही इतना प्रेरणादायक, ज्ञानवर्धक व ऊर्जा से परिपूर्ण होता है कि अन्य लेखों की सारगर्भिता, गम्भीरता का स्वतः ही अहसास होने लगता है। जितनी महत्वपूर्ण जानकारी इस पत्रिका से मिलती है वह अन्य पत्रिका से नहीं मिल पाती। सबसे अधिक महत्वपूर्ण है समसामयिक विषयों पर लेखों की उपलब्धता। जनवरी-मार्च 06 में सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 व वर्तमान अंक में बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 जैसे अति महत्वपूर्ण विषयों पर लेख मिले। विशुद्ध व सरल हिन्दी भाषा में लेख पढ़कर हृदय आनन्दित हो जाता है।

वास्तव में पत्रिका प्रशंसनीय व संग्रहणीय है। मैं सम्पादक मण्डल व सभी लेखकों को बधाई देता हूँ व आभार व्यक्त करता हूँ। कृपया 'हिन्दी की प्रगति एवं दिशा' पर भी लेख प्रकाशित करने का कष्ट करें।

◆ **एस. पी. मेहंदीरता**  
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया  
अलवर (राजस्थान)

\* आपके सफल संपादन में संपादित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के वर्ष 18 वें का अंक 3 हमें प्राप्त हुआ तदर्थ धन्यवाद। यों तो इस पत्रिका का प्रत्येक अंक संग्रहणीय रहा है किन्तु कुछ अंक बैंकिंग व्यवसाय के लिए मंत्र का काम कर जाते हैं जिससे न सिर्फ बैंकिंग कर्मचारियों को नई राह मिलती है बल्कि बैंकिंग व्यवसाय भी नये राह पर गतिमान हो जाता है।

इस अंक के संपादकीय में ही ऋग्वेद का मंत्र ओम् ... जुहोमि, सफलता की उस नियति की ओर उत्प्रेरित करता है जहाँ से पीछे मुड़कर देखने का अवसर ही नहीं मिलता, जो स्वयं में चिंतन में अनु उपसर्ग की सार्थकता को सिद्ध करता है। विभिन्न संस्थानों के, विद्वान लेखकों के लेख, भारत सरकार की राजभाषा हिन्दी में, बैंकिंग व्यवसाय के गूढ़ तथ्यों को यह पत्रिका सहेज कर परोसने में सीमा से बढ़ कर सफल रही है जो विश्व की अन्य भाषाओं असंभव सा है।

पत्रिका में संकलित लेख 'लघु-मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण हेतु नया व्यवसाय माडल' 'अपने ग्राहकों को जानिए' 'पूँजी

खाते की परिवर्तनीयता' पत्रिका के अलग-अलग मंत्र हैं जो बैंकिंग व्यवसाय को सफल मार्गदर्शन देते हैं।

◆ **पी. प्रसन्न**

सहायक महाप्रबंधक

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, क्षेत्रीय कार्यालय, त्रिवेन्द्रम

\* बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अप्रैल-जून 2006 का अंक मिला, पत्रिका प्राप्ति पर अति प्रसन्नता हुई। बैंकिंग जगत में इस पत्रिका ने अपनी विशेष पहचान बनाकर रखी है।

संपादकीय में चाणक्य के अनुसार 'सामान्य के बीच अपनी योग्यता साबित करना ही सफलता है'। यह बात आज के जमाने में शतप्रतिशत सही साबित होती है। व्यक्ति के बीच हो या संगठनों के बीच जीवन पर्यंत प्रतिस्पर्धा से ही गुजरना होता है। जीवन में जो जीतता है वही सिकंदर है।

पत्रिका में समाहित 'अपने ग्राहक को जानिए', परिक्रमा में 'प्रशिक्षण एक तरह का निवेश ही तो है' अत्यंत रोचक हैं। अन्य लेख भी संग्रहणीय हैं। विभिन्न बैंकों के कर्मचारी प्रशिक्षण केंद्रों में कार्यरत संकाय सदस्यों के लिए भी यह पत्रिका अत्यंत उपयोगी है।

स्वाभाविक रूप से सबसे अधिक खुशी मुझे अपने बैंक के अध्यक्ष महोदय का साक्षात्कार को पढ़कर हुई।

मैं संपादक मंडल के सतत सराहनीय प्रयासों के लिए शुभकामनाएँ देता हूँ।

◆ **एम. वेणुगोपाल राव**

वरिष्ठ प्रबंधक प्रभारी,(राज) आन्ध्रा बैंक

\* पत्रिका का अप्रैल-जून 2006 का अंक पढ़ने मिला। कितना सटीक है आपके संपादकीय में 'सही दृष्टिकोण ही सफलता दिलाता है, जो अपने आप में एक निरंतर जारी रहने वाली प्रक्रिया है'। इसी कड़ी में 'अपने ग्राहक को जानिए(केवायसी) एवं 'भारतीय बैंकों में गुणवत्ता दल की प्रासंगिकता' निस्संदेह बैंकों को अपनी सफलता का मार्ग प्रशस्त कराने में सहायता पहुंचाएंगे। हिन्दी में इतनी सुंदर, उच्चस्तरीय पत्रिका के प्रकाशन के लिए साधुवाद देते हुए उत्तरोत्तर इसकी सफलता की कामना के साथ

◆ **राजकिशोर उपाध्याय**

मुख्य प्रबंधक-राजभाषा, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया

\* बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का नवीनतम अंक अप्रैल-जून 2006 प्राप्त हुआ। श्री रामकृष्णजी का साक्षात्कार रूचिकर एवं सूचनाप्रद लगा। साथ ही, लघु-मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण पर श्रीयुत श्रीमोहन यादव जी का लेख भी अत्यंत सामयिक एवं ज्ञानवर्द्धक रहा। अन्य लेखकों में श्री श्यामलाल गौड़ एवं श्रीमती सावित्री भी बधाई के पात्र हैं। अंक का सबसे आकर्षक स्तम्भ 'परिक्रमा' लगा जिसमें प्रशिक्षण प्रक्रिया को निवेश के दृष्टिकोण से विश्लेषित करते हुए ज्ञान-प्रबन्धन की आवश्यकता पर बल दिया गया है। इस पत्रिका के माध्यम से आप राजभाषा-उन्नयन की दिशा में सार्थक प्रयास कर रहे हैं। बधाई।

### ◆ नवीनकुमार

वरिष्ठ प्रबन्धक

स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र, इलाहाबाद बैंक  
पटना(बिहार)

\* भारतीय स्टेट बैंक में कार्यरत रहते हुए यदाकदा भारतीय बैंक संघ के बुलेटिन पढ़ने में आए। गत वर्ष संयोग वश यह पत्रिका पढ़ने में आ गई और तभी से इसे पाने तथा पढ़ने की बड़ी प्रतीक्षा और लालसा रहती है क्योंकि बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय रिजर्व बैंक की यह पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन बैंक कर्मियों के लिए आर्थिक क्षितिज के प्रत्येक पहलू पर प्रकाशित लेखों से अलंकृत पत्रिका है। न केवल देशीय/राष्ट्रीय अपितु वैश्विक अर्थ-पटल में घटित हो रहे अत्यन्त नूतन बदलावों एवं प्रक्रियाओं का पूर्ण समावेश इसमें निहित रहता है। चोटी के विद्वानों और तजर्बेदारों की ज्ञान-गठरी से निकले समीचीन विचारों तथा मन्तव्यों का रूचिकर, ज्ञानवर्धक और प्रेरणादायी लेखों/निबन्धों का अनूठा एवं अनुपम भण्डार है यह पत्रिका। इसकी नित्य पढ़ाई पाठक के लिए प्रशिक्षण कार्यसम्पादन करने में बड़ी सहायक सिद्ध हो रही है; यह मेरा स्वानुभव है। इसके लिए सम्पादक मण्डल को बधाई व शुभकामनाएँ।

### ◆ हरिश्चन्द्र सागरमल अग्रवाल

भारतीय स्टेट बैंक, अकोला

\* इस पत्रिका के हर आगामी अंक का बेसब्री से इंतजार करता रहता हूँ। पिछले 9 वर्षों से मैं इस लब्धप्रतिष्ठित पत्रिका का नियमित पाठक हूँ। इस पत्रिका की जितनी भी प्रशंसा की जाए, कम होगी। यह पत्रिका सही मायने में अपने नाम को चरितार्थ करती है। सुविज्ञ लेखकों, रचनाकारों से सुसज्जित यह पत्रिका न केवल पठनीय बल्कि संग्रहणीय भी है।

इस अंक का संपादकीय मन को छू गया चाणक्य का कथन 'सामान्य के बीच अपनी योग्यता साबित करना ही सफलता है'। साथ ही 'सफल आदमी वह है जो सुबह जागता है, रात आने पर सो जाता है और बीच के समय में वही करता है जो वह करना चाहता है.. यही सफलता है।' सफलता के सोपान पर चढ़ने के इरादे मजबूत करता है।

इसके अलावा बैंकिंग लोकपाल योजना - 2006 एक विहंगावलोकन एवं अपने ग्राहक को जानिए (केवायसी) महत्वपूर्ण एवं संग्रहणीय लेख लगे। परिक्रमा में एक और नए संस्थान से मिलवाने(रूबरू) करवाने के लिए संपादक मण्डल बधाईतुल्य है। साक्षात्कार में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के प्रमुख से आपकी वार्तालाप पढ़ने को इच्छूक हूँ। शेष लेख भी पठनीय है।

### ◆ मनोज सिंह

सदस्य सचिव, राजभाषा विभाग

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया

(आपकी जानकारी के लिये हम बताते हैं कि 'साक्षात्कार' स्तम्भ का प्रारंभ सेन्ट्रल बैंक के अध्यक्ष श्री दिलीपसिंह की बातचीत से ही हुआ है।

### कार्यकारी सम्पादक )

\* आपको 'संपादकीय' के लिये प्रेरणा कहां से मिलती है, कहां से लाते हैं ऐसे विचार।

### ◆ अनुराधा

सहकारी भवन, कोटा

(पाठकों की प्रतिक्रियायें हमें प्रेरित करती हैं।

### कार्यकारी सम्पादक )

साक्षात्कार



## चुनौतियों को प्रेरणा में बदलना होगा-

बैंकों के अध्यक्षों को एक बैंकर एवं एक व्यक्ति के नाते समझने के प्रयास के रूप में प्रारंभ किया गया यह स्तम्भ 'साक्षात्कार' पत्रिका का एक अनिवार्य अंग बन गया है। यह भावना एकाकी अर्थात हमारी नहीं है बल्कि संपादकीय कार्यालय में प्राप्त पत्रों में सामूहिक रूप से व्यक्त होती है। इस भावना से प्रेरित होकर हम इस बार आप को मिलवाते हैं **यूको बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री वी. श्रीधर** से जो अपने अनुभवों की सम्पदा के साथ अपने बैंक के लिये एक स्पष्ट 'विज्ञान' के साथ प्रतिबद्ध हैं।

वर्ष 1973 के सनदी लेखाकार का बैंकिंग सफर प्रारंभ हुआ यूनियन बैंक ऑफ इंडिया से वर्ष 1975 में जहां उन्होंने अलग-अलग विभागों के अनुभव बटोरे। वे विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों के प्रभारी भी रहे हैं। वे यूनियन बैंक के शीर्ष प्रशिक्षण महाविद्यालय के प्रधानाचार्य भी रहे हैं और यह उन्हीं के योगदान का प्रतिफल है कि महाविद्यालय को वर्ष 2000 में नेशनल 'गोल्डन पिक्कॉक पुरस्कार' से नवाजा गया। वर्ष 2000 में वे कार्यपालक निदेशक के रूप में यूको बैंक आये और बैंक के कायाकल्प में उनका योगदान अविस्मरणीय रहेगा। बीच में कुछ समय के लिये राष्ट्रीय आवास बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक रहने के बाद वे वर्ष 2004 में यूको बैंक के अध्यक्ष के रूप में नियुक्त किये गये। आईये मिलाते हैं, बैंकिंग जगत की कई समितियों से जुड़े, यूको बैंक के अध्यक्ष श्री श्रीधर से उनके विज्ञान के साथ....



एक अध्यक्ष के रूप में आपका क्या विज्ञान है?

- ✳ देखिये, किसी भी बैंक का अध्यक्ष अपने विज्ञान के साथ ही चलता है और उस सिद्धांत से मैं अपने डेफिनेट विज्ञान को लेकर ही आपसे बातचीत की शुरुआत करूंगा- मेरा विज्ञान है कि
  - मैं यूको बैंक को टेक्नॉलॉजी के स्तर पर सब के बराबर ले आऊँ
  - बैंक की प्रोफिटेबिलिटी को लगातार बढ़ाऊँ
  - भावी चुनौतियों के मद्दे नज़र अपनी 'एचआर' नीतियों को तैयार करूँ ताकि मेरी टीम सहज रूप से कार्य कर सके।

अब, इसी विज्ञान के धरातल पर मैं अपनी रणनीति बनाता हूँ अपने विचार बनाता हूँ - अपने काम को आगे बढ़ाता हूँ।

पर सर, विज्ञान के कार्यान्वयन के लिये आप अपने स्टाफ को कैसे मोटिवेट करते हैं।

✳ वेरी सिम्पल, मैं कहता हूँ कि अवसर है फायदा उठाओ, अवसर आयेंगे तैयार रहो। कम्प्यूनिकेशन के धरातल पर उनसे सीधे जुड़ता हूँ और यह अहसास दिलाता हूँ कि अपने बैंक को अन्यो की तुलना में आगे ले आना है। मैं कार्य को मिशन के रूप में देखता हूँ, करता हूँ और कहता हूँ कि मिशन के हिसाब से दृष्टिकोण बदलो वर्ना हम मिशन को हासिल करने में चूक जायेंगे। चुनौतियों को प्रेरणा में बदलना आज की आवश्यकता है।

मैं यह मानता हूँ कि डेडीकेशन की भूख पैदा करना और कार्पोरेट जगत में अपनी जगह बनाना लगातार चलनेवाली प्रक्रिया है। बैंकों के प्रमुखों की जिम्मेदारी होती है कि वे एक मॉडेल बनने के साथ-साथ संतुलक की भूमिका निभायें जिससे

आपके साथ काम करने वाली टीम को आधार मिले। देखिये, सभी को पहचान को जरूरत होती है आप अपने कर्मचारियों को पहचान दीजिये -वो स्वयं प्रेरित होंगे और आपके लिये टीम भावना से ही काम करेंगे। हम 'यूको ग्रुप' में विश्वास रखते हैं। हमने परफॉर्मेंस आधारित बोनस जैसी अदायगी की शुरुआत की, स्टाफ को 3 प्रतिशत, शाखा प्रबंधक को 5 प्रतिशत जैसे लाभ दिये और उन्हें मोटिवेट किया, परिणाम हम सभी देख रहे हैं- हमारा 'यूको' अब लगातार लाभ की सीढ़ियाँ पार कर रहा है।

*पर सर, आप तो प्रधानाचार्य भी रहे हैं और आपको नहीं लगता कि 'प्रशिक्षण' भी मोटिवेशन का रूप है।*

✳ डेफिनेटली है, बहुत बड़ा फैक्टर है, प्रशिक्षण ही है जो 'विनर और लूजर' के बीच की रेखा खींचता है। हमारे यूको बैंक में प्रशिक्षण की बहुत बढ़िया सुविधा है। प्रशिक्षण के लेवल पर अपने स्टाफ के मैनेजमेंट डेवलपमेंट के साथ - साथ, एज प्रोफाइल, स्किल अपग्रेडेशन की पद्धति, नियोजन की नीति आदि को देखते हुए प्रशिक्षण का निर्धारण करते हैं और अपने महाविद्यालय के अलावा बाहर जैसे बीटीसी, एनआईबीएम आदि में भेजते हैं। इससे हमें अपनी प्रशिक्षण संबंधी रणनीति बनाने में बहुत सहायता मिलती है।

*सर, किसी भी संस्था के लिये 63 वर्ष का सफर बहुत मायने रखता है, आप यदि पीछे मुड़कर देखते हैं तो क्या कहती है पुरानी स्मृतियाँ।*

✳ इतिहास तो अपनी जगह ठीक ही है, परंतु, यूको बैंक के जीवन में सबसे बड़ा टर्निंग पोइंट आया था वर्ष 1997में .. आप तो जानते ही हैं कि हमारा बैंक घाटे में डूबता जा रहा था, परम्परागत रूप से चली आ रही हमारी अपनी पहचान खत्म सी हो रही थी, तब उस समय में वित्तमंत्रीजी ने कहा कि सरकार आपकी सहायता करेगी परन्तु शर्त यह है कि आप भी 'ऑपरेशनल' कार्यक्रमों को सही प्ररिप्रेक्ष्य में लागू करें, ठोस रणनीति बनायें और जैसा कि कहा गया है, कुछ पाने के लिये कुछ खोना पड़ेगा, अतः कुछ त्याग भी करें। यह बैंक के सामने बहुत बड़ी चुनौती थी, उस समय के अध्यक्ष ने सभी स्टाफ को

अपने विश्वास में लेकर वित्तमंत्री की शर्तें सामने रखीं और मैं आपको बताऊं - पूरा बैंक एक हो गया कन्वेंस, एलएफसी जैसे त्याग किए और यूको बैंक ने वो कर दिखाया जो केवल किताबों में होता है। त्याग, समर्पण, लगन और टीम भावना का ही परिणाम है कि यूको बैंक ने सन 2000 से लाभ का स्वाद चखा और आज तक लाभ कमा रहा है। ऐसा टर्निंग पोइंट भला कोई भूल सकता है। वैसे मैं आपको बता दूँ - यही टीम भावना आज भी विद्यमान है, आज पूरा यूको बैंक एक टीम की तरह काम करता है।

*लेकिन टेक्नॉलॉजी के स्तर पर तो अभी भी कमजोर ही है, आज जमाने की ...*

✳ -कमजोर नहीं है - बल्कि यूं कहिये कि हमने शुरुआत ही देरी से की और यही कारण है कि हमारी गति दूसरों की तुलना में धीमी है पर हम जानते हैं कि हमें क्या करना पड़ेगा और हम इसमें जुट गये हैं। प्रशिक्षण के स्तर पर, सुविधाएं जुटाने के स्तर पर और बाज़ार की जरूरत के अनुसार। मल्टिपल सिटी चेक सुविधा शुरु हो चुकी है, सीबीएस (कोर बैंकिंग सोल्यूशन) अभी 12 शाखाओं में चल रहा है परन्तु शीघ्र ही यह सेवा आपको बढ़ती हुई नजर आयेगी। हमारे प्रशिक्षण संस्थान लगातार सीबीएस का प्रशिक्षण दे रहे हैं। शीघ्र ही हमारा डेबिट कार्ड भी देखेंगे, हमने वीजा के साथ टाईअप किया है, इस लिये आप कह सकते हैं कि टेक्नॉलॉजी के स्तर पर हम धीमे जरूर हैं पर कमजोर नहीं है। अरे भई, हम भी तो बाज़ार की, ग्राहक की जरूरतें समझते हैं ना?

*आज की बैंकिंग बाजारोन्मुख हो रही है प्रतिस्पर्धा हो रही है आक्रमक हो रही है एक अनुभवी बैंकर के नाते आप क्या सोचते हैं-*

✳ थोड़ासा करेक्शन कर लें, इसे आप ग्राहकोन्मुख कह लीजिए और ऐसा होना भी चाहिये, पूरी दूनिया में बैंकिंग का नक्शा बदल रहा है तो भारत क्यों पीछे रहे। हम मुक्त अर्थव्यवस्था या फ्री इकॉनॉमी की तरफ बढ़ चुके हैं अब इसमें आक्रमकता तो आयेगी ...ना ना, मैं निजी बैंकों की बात बाद में करूंगा - पहले सरकारी बैंकों में आये परिवर्तन को आप

देख लें - एक बैंकर होने के नाते मैंने इस परिवर्तन को महसूस किया है - मैं समझता हूँ कि ऐसी स्थिति बहुत बढ़िया है बशर्ते बेहतर 'रेगुलेशन और सुपरविजन' हो। इन्टरनल और एक्सटरनल - दोनों स्तरों पर। अरे, जब हम बाज़ार की फोर्सेस से काम करेंगे तो रिस्क तो सामने आयेगा ही पर - जैसा कि मैं कह रहा हूँ बेहतर रेगुलेशन और सुपरविजन हो तो रिस्क कुछ भी नहीं है, हम सहजता से कार्य कर सकते हैं। हां रही बात, निजी बैंकों की तो भाई उनके काम करने का तरीका अलग है हमारा अलग है, दोनों में तुलना नहीं की जानी चाहिये उनकी आक्रमकता में एक फैक्टर, मार्केट जुटाने की लालसा और आगे बढ़ने का दबाव जैसी कई चीजें शामिल हैं। हम लोग स्थापित हैं और वे स्थापित हो रहे हैं - है ना।

*पर आक्रमक तो हो ही सकते हैं।*

✳ मैं सहमत नहीं हूँ - क्या जरूरत है, हमारी पहुंच और उनकी पहुंच में ही बहुत अंतर है। कोई जरूरत नहीं है कि मार्केट की प्रतिस्पर्धा का सामना आक्रमक होकर किया जाए। बल्कि मैं तो यह मानता हूँ कि - 'कंट्रोल' रूप से आगे बढ़ा जाए तो प्रोग्रेस सही होती है। देखिये, हम सरकारी क्षेत्र के बैंक यदि अपनी रणनीतियों पर चले तो ज्यादा प्रगतिशील होंगे क्योंकि वे रणनीतियां समय और बाज़ार की आवश्यकता के अनुसार ही तो बनी है, वर्ष 2009 करीब आ रहा है - और हम सही चल रहे हैं। हम कस्टमर ओरियन्टेड हैं, अपने कल्चर के साथ है और हेल्दी भी हैं।

*कल्चर की बात चली तो सर, हर बैंक का अपना कल्चर होता है ... है ना*

✳ है तो सही - परन्तु यदि आप हमें क्षेत्र के साथ जोड़कर देखते हैं तो गलत है क्योंकि एक ही क्षेत्र में काम करने वाले बैंकों का अपना-अपना कल्चर होता है सबका एकसा नहीं होता .. और यह कल्चर उसकी कार्यपद्धति, उसकी स्थापना, उसके स्टाफ और प्रगति से आता है। हम इसे ऑर्गनाइजेशनल इन्पुट कहते हैं, वो सबका अपना-अपना होता है।

*आप अपनी सफलता श्रेय किसको देते हैं।*

✳ सबसे पहले तो अपने परिवार को.. सच कहूं तो यदि व्यक्ति को उसके फेमली का सपोर्ट ना मिले तो वो अपने विज़न या मिशन को कभी पूरा नहीं कर पायेगा। फेमली का ही त्याग है जो मैं आज यहाँ तक पहुंचा हूँ। दूसरा, मैं अपने को भाग्यशाली मानता हूँ कि मुझे बहुत बढ़िया बैंकरों के साथ काम करने का मौका मिला जैसे कि श्री तलवार साहब, श्री एमबीके नायरजी और भी कई - जो अपने आप में एक संस्था रहे हैं। उनके साथ काम करके, उन्हें काम करते हुए देखते हुए अनुभव मिले और वो ज्ञान के साथ जुड़ता गया है। बस इसी को आप मेरी सफलता कहें या मेरे काम का तरीका।

*राजभाषा हिन्दी के बारे में एक अध्यक्ष क्या सोचता है सर,*

✳ बढ़िया ही सोचता है, एक बैंक के अध्यक्ष के रूप में, मैं चाहता हूँ कि राजभाषा का सम्मान हो, उसे सही स्थान मिले और मैं हिन्दी से पूरी तरह सहमत हूँ परन्तु एक बात कहना चाहता हूँ कि नीति सबके लिये समान होनी चाहिये - हम हिन्दी में काम करते हैं हमारी प्राथमिकताएं बदल जाती हैं - हमारे कार्यनिष्पादन पर असर होता है - जब कि दूसरी तरफ हमारी तुलना की जाती है निजी क्षेत्र के बैंकों के साथ कार्यनिष्पादन से लाभप्रदता और लाभ से कुल कारोबार से। अरे भाई सरकार या तो हिन्दी में काम करने की भरपाई करे या फिर सभी बैंकों भले ही वो निजी क्षेत्र में हो या सरकारी क्षेत्र में, पर राजभाषा नीति लागू करे-। यह दोहरे मानदंड से परेशानी होती है। जब बाकी चीजों में समानता है तो राजभाषा में भी वो ही नीति होनी चाहिये .. आप मानते हैं ना मेरी बात।

*पाठकों को कोई संदेश देना चाहेंगे।*

✳ भई मैं तो यंग जेनरेशन से यह कहना चाहता हूँ कि जिस तरह से वे अपने कैरियर के लिये आईटी, इंजीनियरिंग या मेडिकल को चुनते हैं वैसे ही बैंकिंग को भी चुने, बैंकिंग में बहुत स्कोप है, गुंजाईश है- यह ना भूले कि बैंकिंग बहुत बड़ा सेवा क्षेत्र है .. और आगे और बढ़ेगा .. वे आये और जुड़े। यही कामना।

**प्रस्तुति - पुष्पकुमार शर्मा**

### भुगतान प्रणाली-परिचय एवं भारत में उसकी स्थिति

श्वेतांक मौर्य

संकाय-सदस्य व उप महाप्रबंधक  
बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

जब हम भुगतान की बात करते हैं तो हमें इस के बारे में क्या विचार आता है? रोजमर्रा के बिल जैसे कि विद्युत व फ़ोन बिल, मकान-कार आदि के लिये लिए गये ऋण का भुगतान, किराना आदि के लिये किये भुगतान, स्कूल-कालेज आदि की फ़ीस आदि का भुगतान, मकान किराया व क्रेडिट कार्ड बिल का मासिक भुगतान आदि। पर ये भुगतान आम आदमी द्वारा किये जाते हैं। इनके अतिरिक्त संस्थायें यथा बैंक, व्यावसायिक इकाइयाँ आदि भी अपने व्यवसाय को चलाने के लिये भुगतान करते हैं। यह भुगतान नकद, चेक द्वारा या सीधे बैंक खातों में जमा के रूप में हो सकते हैं। भुगतान मूल रूप से मुद्रा का अंतरण है व भुगतान प्रणाली वह प्रक्रिया है जिसमें भुगतान से संबंधित संस्थायें (यथा बैंक, समाशोधन गृह), नियम, तकनीकी प्रणालियाँ व व्यक्ति मिलकर मुद्रा के अंतरण को सफल बनाते हैं।

किसी भी अर्थव्यवस्था में भुगतान प्रणाली की भूमिका वैसी ही होती है जैसी किसी भौगोलिक प्रदेश में मार्गों की। अर्थव्यवस्था के दो पहलू होते हैं। जहां एक ओर वस्तुओं का आदान प्रदान होता है वहाँ दूसरी ओर इनके मूल्य का आदान प्रदान होता है। जहाँ वस्तुएं एक जगह से दूसरी जगह मार्गों द्वारा पहुँचाई जाती हैं उनके मूल्य का भुगतान, भुगतान प्रणाली द्वारा किया जाता है। हम अपने तथा वस्तुओं के आवागमन के लिये, मार्गों को अपना अधिकार मानते हैं व अपेक्षा करते हैं कि जब कभी हमें उनकी आवश्यकता पड़ेगी वह हमें उपलब्ध होंगे। यदि आवागमन के यह साधन किसी कारणवश हमें उपलब्ध न हों तो हम विचलित हो उठते हैं। हम यह भी अपेक्षा करते हैं कि यह मार्ग हमारी आवश्यकता के अनुसार द्रुत होंगे व उनके प्रयोग की लागत भी उचित होगी। उसी प्रकार यदि

उसी प्रकार यदि किसी कारणवश भुगतान प्रणाली अवरूद्ध हो जाये व व्यवसायिक इकाइयाँ भुगतान न कर सकें या भुगतान प्रणाली धीमी हो तो इसका प्रतिकूल प्रभाव अर्थव्यवस्था पर पड़ेगा।

किसी कारणवश भुगतान प्रणाली अवरूद्ध हो जाये व व्यवसायिक इकाइयाँ भुगतान न कर सकें या भुगतान प्रणाली धीमी हो तो इसका प्रतिकूल प्रभाव अर्थव्यवस्था पर पड़ेगा। इस प्रभाव की भीषणता इस बात पर निर्भर करती है कि भुगतान प्रणाली में अवरोध का स्तर क्या है व हम उस पर कितना निर्भर हैं। हम यह भी अपेक्षा करते हैं कि भुगतान प्रणाली की लागत उचित हो। यदि लागत आवश्यकता से अधिक होगी तो अर्थव्यवस्था का चक्र मन्द गति से चलेगा व आर्थिक विकास धीमा होगा।

#### पृष्ठभूमि

पिछले तीन दशकों से पहले केन्द्रीय बैंकों का भुगतान प्रणाली में हस्तक्षेप न्यूनतम होता था। इसका कारण यह था कि स्थापित प्रणालियाँ आवश्यकतानुसार संतुलित रूप से चल रही थीं तथा यदि इनमें कुछ समस्याएँ आती भी थीं तो व्यवस्था के लिये उत्तरदायी अधिकारियों द्वारा इनका आसानी से समाधान कर लिया जाता था। परन्तु लगभग तीन दशक पहले विश्व की अर्थव्यवस्था में कुछ उल्लेखनीय परिवर्तन होने लगे। इनमें से पहला था कई देशों का योजनाबद्ध (Planned economy) से बाजार आधारित अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ना। बाजार आधारित अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ने से इन देशों में लेन-देन में तेज विस्तार हुआ, वह चौंका देने वाला था। उदाहरण के तौर पर संयुक्त राष्ट्र अमरीका में 1960 में जहाँ कुल वार्षिक भुगतान राष्ट्रीय आय का छः गुणा था, वहीं 1970 में यह 16 गुणा, 1985 में 65 गुणा व 1990 में 106 गुणा हो गया। 1995 में किये गये बैंक ऑफ इंटरनेशनल सैटलमेंट द्वारा किये गये एक सर्वे के अनुसार 1995 में विश्व का विदेशी मुद्रा लेनदेन 120,000 करोड़ अमरीकी डालर

था जो कि दस वर्ष पहले के लेनदेन से चार गुना था। बैंक ऑफ जापान की BOJ-Net भुगतान प्रणाली केवल तीन दिन में राष्ट्रीय आय से अधिक का लेनदेन करती है।

यद्यपि लेनदेन का तेजी से बढ़ता विस्तार अपने आप में केन्द्रीय बैंकों के लिये शायद चिंता का कारण न होता परन्तु एक मुख्य मुद्दा यह था कि क्या वाणिज्यिक बैंक व अन्य वित्तीय संस्थान भुगतान प्रणालियों में छिपे जोखिम को समझते हैं। अर्थव्यवस्था के बढ़ते हुए प्रसार में अधिकतर दावे व प्रतिदावे शायद कुछ घंटों से अधिक स्थायी न हों। क्या बैंक मुद्रा बाजार में काउन्टरपार्टी जोखिम को तौलेंगे व बोधपूर्ण निर्णय लेंगे अथवा क्या उन्होंने ऐसे जोखिमों को नियंत्रित करने के लिये कोई प्रबंध किया है। अगर हम विकसित देशों की भुगतान प्रणालियों को देखें तो यह पायेंगे कि अधिकतर प्रणालियों को विकसित करने में वाणिज्यिक बैंकों ने स्वयं ही पहल की है। परन्तु विकासशील देशों में केन्द्रीय बैंकों द्वारा पहल अपेक्षित है।

यद्यपि वाणिज्यिक बैंकों ने जोखिम को नियंत्रित करने के लिये प्रबंध भी किये परन्तु केन्द्रीय बैंकों की मुख्य चिन्ता प्रणालीगत जोखिम (Systemic risk) की थी। **प्रणालीगत जोखिम वह जोखिम है जिसमें एक या कुछ सहभागियों की भुगतान करने की असमर्थता पूरी प्रणाली को तितर-बितर कर देती है व अन्य सहभागी भी इस कारण से अपने दायित्वों को पूरा करने में अक्षम हो जाते हैं। प्रणालीगत जोखिम वित्तीय बाजारों में एक बड़ी अनिश्चितता लाती है जिसमें कोई भी सहभागी संस्थान यह नहीं जानता कि किस संस्थान में जोखिम है व कौनसा संस्थान सुदृढ़ है।** इस परिस्थिति में संकट यह है कि संस्थाएँ यह नहीं जानेंगी कि कहाँ लेनदेन सुरक्षित है अथवा कहाँ यह सुरक्षित नहीं है। अतः लेनदेन व अर्थव्यवस्था शायद एकदम रुक जाये। यह ऐसा ही है जैसा कि किसी मार्ग पर तेज़ गति से चल रहे परिवहन में अचानक बाधा या संकट आ जाये। मुद्दा यह नहीं है कि ऐसी परिस्थिति में भुगतान प्रणालियों में शामिल संस्थाओं को क्या जोखिम होगा, बल्कि क्या

भुगतान प्रणाली वित्तीय बाजारों को संकट की स्थिति में समर्थन दे सकती है।

**जहाँ विकसित देशों में समस्या प्रणालीगत जोखिम से निपटने के लिये उपाय ढूँढ़ने की थी, विकासशील देशों में मुख्य समस्या भुगतान प्रणाली सुधारने, उसका विकास करने व उसे आधुनिक बनाने की थी।** इसका एक कारण था- नई व्यापारिक इकाइयों व उपभोक्ताओं का बढ़ता हुआ आधुनिकीकरण तथा अधिक विकसित वित्तीय सेक्टर का क्षितिज पर पदार्पण। इनके बिना किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास में गतिशीलता लाना संभव नहीं था। यदि हम भारत में देखें तो यहाँ अधिकतर भुगतान नकद होता था। नकद के अतिरिक्त देखें तो भुगतान का मुख्य एवं विकसित साधन केवल चेक था जिसे संस्थाएँ व व्यक्ति दोनों ही थोक व खुदरा दोनों प्रकार के लेनदेन के लिये प्रयोग करते थे। यहाँ खुदरा भुगतान का अर्थ वस्तुओं अथवा सेवा के लिये छोटे भुगतान से है जबकि थोक भुगतान का तात्पर्य संस्थानों के बीच होने वाले बड़े भुगतानों से है। चेक द्वारा भुगतान न केवल धीमा होता है बल्कि जब तक भुगतान प्राप्त न हो अनिश्चितता भी बनी रहती है जो कि अंतरनगरीय स्थानांतरणों में और भी अधिक होती है। चेक द्वारा भुगतान (यदि नकद को छोड़ दें) भारत में 95% से अधिक ही रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक की रिपोर्ट के अनुसार 1996-97 में विभिन्न समाशोधन गृहों द्वारा कुल 5,423,476 करोड़ रुपयों का भुगतान हुआ जो कि 1999-2000 में बढ़कर 9,232,018 करोड़ रुपये व 2004-05 में 11,047,052 हो गया। चेक का प्रयोग 1970 के दशक में ही बढ़ने लगा था जिससे कि समाशोधन गृहों में चेकों के निपटान में परिचालन संबंधी समस्याएँ आने लगी थीं। इनके समाधान के लिये भारतीय रिज़र्व बैंक ने 1980 के दशक में पहले कम्प्यूटर द्वारा निपटान प्रारंभ किया जिसे बाद में बढ़ाकर माइक्रो तकनीक का प्रयोग प्रारम्भ किया जिसमें चेकों की छटनी व निपटान मशीनों द्वारा किया जाने लगा। पहले यह तकनीक उन्हीं केन्द्रों पर सीमित थी जहाँ भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय थे पर बाद में इस प्रणाली को अन्य केन्द्रों पर भी ले जाया गया जहाँ प्रतिदिन 10,000 चेकों से अधिक का

निपटान होता था। इसके अतिरिक्त चेकों की प्रोसेसिंग भी प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों द्वारा की जाने लगी। यदि इस विषय में सांख्यिकी देखें तो कुछ प्रसंगों में मुंबई समाशोधन गृह में एक ही दिन में दस लाख से अधिक चेकों तक का निपटान हुआ है। इसके अतिरिक्त अंतरनगरीय समाशोधन, अंतरबैंक व हाईवैल्यू समाशोधन की भी शुरुआत की गयी।

### प्रथम सोपान

चेक प्रणाली में एक नया प्रयोग इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस क्रेडिट के प्रारंभ की थी। चेक प्रणाली एक धीमी व खर्चीली प्रणाली है विशेष रूप से उन परिस्थितियों में जहाँ लाभांश या ब्याज देने के लिये हजारों चेक होते हैं जिन्हें प्राप्तकर्ता अपने बैंकों में जमा कराते हैं। कई बार यह चेक पारगमन में खो जाते हैं व प्राप्तकर्ता को उन्हें फिर से प्राप्त करने के लिये लंबी कार्यवाही करनी पड़ती है। यह विधि धोखाधड़ी से भी ग्रसित रही है। ईसीएस-क्रेडिट ने इन जोखिमों को कम करते हुए प्राप्तकर्ताओं के खाते में सीधे जमा की सुविधा दी। यद्यपि भारतीय रिज़र्व बैंक ने इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस डेबिट भी प्रारंभ की जिसमें अनेक व्यक्ति चेक जारी करने के स्थान पर अधिदेश देकर संस्थाओं को सीधे ही निश्चित समय पर अपने खातों से विद्युत व फोन बिल, क्रेडिट कार्ड की किश्तें, स्कूल की फीस आदि भेज सकते हैं। पर ईसीएस डेबिट का प्रयोग प्रारंभ में इतना प्रचलित नहीं हुआ जितना कि ईसीएस क्रेडिट का। एक नई शुरुआत इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की भी थी जिसमें कोई व्यक्ति किसी अन्य को इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा अंतरण कर सकता था जो कि अन्य प्रचलित विधियों यथा ड्राफ्ट, मेल या तार द्वारा अंतरण से तीव्र था। परन्तु यह विधि बैंकों द्वारा प्रचलित नहीं की जा सकी, जिसका एक कारण यह भी था कि बैंक समझते थे कि इससे उनकी अपनी अंतरण सुविधाओं का प्रयोग कम होगा व उन्हें उस पर मिलनेवाली आमदनी में कमी आयेगी।

यह सुविधायें चुने हुए केंद्रों पर ही उपलब्ध थीं तथा इन सुविधाओं का आम आदमी तक विस्तार किसी सीमा तक बैंकों

पर भी निर्भर था। बैंकों के कम्प्यूटरीकरण तथा उनके द्वारा एटीएम के प्रयोग ने ग्राहकों को 24 घंटे बैंक से पैसे निकालने की सुविधा दी। बैंकों द्वारा कोर बैंकिंग सोल्यूशन कार्यान्वयन ने इसमें अभूतपूर्व परिवर्तन लाया। जिन बैंकों ने इसके अंतर्गत कम्प्यूटरीकरण की प्रणालियों का केन्द्रीकरण किया, उनके ग्राहक किसी एक शाखा के ग्राहक न होकर पूरी बैंक के ग्राहक हो गये अर्थात् उनके लिये न केवल किसी भी शाखा या एटीएम से नकद राशि निकाल पाना संभव था बल्कि वह उसी बैंक के अन्य खातेदारों को तुरन्त भुगतान करने में सक्षम हो गये। कुछ बैंकों ने तो यह सुविधा भी दे दी जिसके अंतर्गत खातेदार अन्य केन्द्रों पर देय (जिस शाखा पर उनका खाता था उसको छोड़कर) चेक जारी कर सकते हैं। बैंकों में प्रतिस्पर्धा से **जहाँ इन सुविधाओं का विस्तार हुआ, वहीं भारतीय रिज़र्व बैंक ने स्पेशल इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की भी शुरुआत की जिसमें कोई भी खातेदार ऐसी बैंकों के बीच अंतरबैंकीय अंतरण भी कर सकता है। इस विधि में शाखाओं का उस स्थान पर होना आवश्यक नहीं है जहाँ भारतीय रिज़र्व बैंक का कार्यालय हो।** एसईएफटी लगभग 35 बैंकों की 182 शहरों में स्थित 3295 शाखाओं पर उपलब्ध है। इन सभी प्रणालियों द्वारा 2005-06 में 1,06,599 करोड़ रुपयों का अंतरण हुआ।

### दूसरा सोपान

भुगतान प्रणाली में एक अन्य बड़ा बदलाव आया है बैंकों के द्वारा क्रेडिट, डेबिट व स्मार्ट कार्डों के जारी करने से। आम जनता द्वारा इन कार्डों का प्रयोग तेज़ी से बढ़ता जा रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार 2005-06 में लगभग 104.53 करोड़ सौदे इन कार्डों के द्वारा हुए जिनका कुल मूल्य 236993 करोड़ रुपये था। इसमें भी डेबिट कार्डों का प्रचलन तो अभूतपूर्व रूप से बढ़ा है। 2003-04 की तुलना में डेबिट कार्डों का प्रयोग जहाँ 2004-05 में 176.7% बढ़ा, वर्ष 2005-06 में यह बढ़ोतरी 206.7% रही। आवश्यकता थी इनके प्रयोग में बैंकों के लिये नियम, मानक, नियंत्रण व आचरण की स्थापना करने

की। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस विषय में श्री आर. गांधी की अध्यक्षता में एक कार्यकारी दल की स्थापना की गई जिसने कार्डों के बढ़ते हुए प्रयोग को देखते हुए, पारदर्शिता व प्रकटन, ग्राहकों के अधिकार संरक्षण व आचार संहिता की बात की। इस दल की सिफ़ारिश पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने 21 नवंबर 2005 को इस विषय पर बैंकों को आवश्यक मार्गदर्शी सिद्धांत जारी किये। इसके अतिरिक्त अब इन कार्डों के विषय में शिकायतें लोकपाल कार्यालय में भी की जा सकती हैं।

जहाँ खुदरा भुगतान प्रणालियों में यह परिवर्तन हो रहे थे वहीं भुगतान प्रणाली की एक कमज़ोर कड़ी थी थोक भुगतान प्रणालियाँ जैसे कि अंतरबैंक व हाईवैल्यू समाशोधन। अंतर्राष्ट्रीय निपटान बैंक ने 1990 में भुगतान एवं निपटान प्रणालियों पर एक कमेटी की स्थापना की थी जिसका सचिवालय बासल में है। सीपीएसएस का एक प्रस्ताव केन्द्रित था उन प्रणालियों की पहचान पर जिनमें सबसे अधिक सर्वांगीण जोखिम की अपेक्षा है। यह देखा गया है कि यह जोखिम अपेक्षाकृत थोक भुगतान प्रणालियों में अधिक होता है। सीपीएसएस की एक अनुशांसा केन्द्रीय बैंकों द्वारा ऐसी प्रणालियों की पहचान व उन पर केन्द्रीय बैंकों द्वारा उचित निगरानी है। शुद्ध निवल निपटान प्रणाली में एक समय बिंदू पर सभी लेनदेनों की राशि को एकत्रित कर प्रणाली में शामिल सभी संस्थानों के बीच में एक नियत समय निवल निपटान किया जाता है जैसे कि समाशोधन गृह में। चूंकि ऐसी प्रणाली में भुगतान के लिये नियत समय तक प्रतीक्षा करनी पड़ती है अतः जब तक भुगतान पूर्ण न हो जाये असंमजस की स्थिति बनी रहती है। ऐसे निपटान में यदि एक संस्थान निवल निपटान में देय रकम का नियत समय पर भुगतान न कर सके तो अन्य संस्थान जिन्हें इस संस्थान द्वारा यह राशि देय है उनके भी अपने भुगतान न कर पाने का जोखिम उत्पन्न हो सकता है। इसका प्रभाव यदि अन्य संस्थानों में फैलता जाये तो सर्वांगीण जोखिम की स्थिति उत्पन्न हो सकती है। वास्तव में चेक समाशोधन जैसी शुद्ध निवल निपटान प्रणालियों में जहाँ बड़े मूल्यों के भुगतान भी इन्हीं प्रणालियों से गुजर कर होते हैं वहाँ अपेक्षाकृत प्रणालीगत जोखिम अधिक होता है।

### तीसरा सोपान

ऐसे में आवश्यकता होती है ऐसी प्रणाली की जिसमें

भुगतान का निपटान सकल रूप से हो। ऐसी प्रणाली में किसी निपटान की निवल राशि के डेबिट या क्रेडिट के स्थान पर प्रत्येक सौदे का भुगतान अलग-अलग होता है व भुगतान या उसकी वापसी वास्तविक समय में अर्थात् तुरंत की जाती है। क्योंकि प्रत्येक भुगतान के सौदों की प्रविष्टियाँ सीधी केन्द्रीय बैंकों द्वारा वित्तीय संस्थानों के खाते में वास्तविक समय में की जाती हैं अतः जोखिम नहीं होता। विकसित देशों ने वर्तमान भुगतान प्रणालियों के विस्तार को देखते हुए आवश्यक समझा कि ऐसी प्रणालियाँ को इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली द्वारा चलाया जाये जिससे वित्तीय संस्थान आपस में तुरंत भुगतान कर सकें। इसके लिये इस प्रणाली में एक केन्द्रीय सर्वर होता है तथा निजी नेटवर्क (जिसमें केन्द्रीय बैंक व वह वित्तीय संस्थान सदस्य जिन्हें केन्द्रीय बैंक द्वारा अनुमति दी गई हो) द्वारा केन्द्रीय बैंक व सभी सदस्य संस्थान जुड़े रहते हैं। इस प्रणाली को तत्काल सकल निपटान कहा जाता है। इस प्रणाली में सौदों का आपस में समायोजन नहीं होता अतः वित्तीय संस्थानों को अधिक तरलता की आवश्यकता पड़ती है जिसे केन्द्रीय बैंकों द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों की जमानत के बदले दिया जाता है। इसके लिये सभी सदस्य वित्तीय संस्थान सदस्य अपनी आवश्यकता के अनुसार प्रतिभूतियाँ जमानत के तौर पर रखते हैं। यदि आवश्यकता पड़ी तो प्रणाली स्वयं ही सदस्य को तरलता उपलब्ध करा देती है जिससे भुगतान न रुक सके। सदस्यों को दिन की समाप्ति से पहले इसका समायोजन करना होता है। यह प्रणाली अंतरबैंकीय तथा बैंकों द्वारा ग्राहकों के निमित्त दोनों ही प्रकार के लेनदेन के लिये प्रयोग की जा सकती है।

### चौथा सोपान

भारत में तत्काल सकल निपटान प्रणाली की शुरुआत मार्च 2005 से हुई। इस प्रणाली का प्रयोग बैंक व एक वर्ष से कुछ अधिक में देखें तो 23,500 से अधिक बैंक शाखाएँ इस प्रणाली से संबंधित हो गई हैं वहीं दैनिक लेनदेन 60 हजार करोड़ रुपयों से ऊपर पहुँच गया है। इसमें से जहाँ 40,000 करोड़ रुपये (लगभग 4500 सौदे) का दैनिक अंतरबैंकीय है, ग्राहकों के निमित्त लगभग 10 अंतरण प्रतिदिन होते हैं जिनका

मूल्य लगभग 20,000 करोड़ रुपये होता है। इस प्रणाली के सफलतापूर्वक प्रारम्भ के बाद अंतरबैंकीय समाशोधन अब समाप्त कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त चेकों के समाशोधन का निपटान भी इस प्रणाली से त्वरित गति से होता है। भविष्य में सभी समाशोधन गृहों को इस प्रणाली से जोड़ने की योजना है। इससे बैंक तरलता का प्रबन्ध प्रभावी रूप से कर सकेंगे व उसकी लागत में भी कमी आयेगी; इस प्रणाली के बढ़ते प्रयोग से यह भी विदित होता है कि अन्य थोक लेनदेन भी तेजी से इस प्रणाली का प्रयोग कर रहे हैं। फिलहाल भारतीय रिज़र्व बैंक ने लेनदेन की न्यूनतम राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया है तथा कुछ मौकों पर छोटी राशियों (1000 रुपये से छोटे) के अंतरण भी किये गये हैं। परन्तु यह जानना आवश्यक है कि यह प्रणाली मूल रूप से बड़े लेनदेनों के लिये है पर अत्यंत छोटे लेनदेन करने पर कोई प्रतिबंध नहीं है। ग्राहकों के निमित्त अंतरण हेतु एक सीमा जो भारतीय रिज़र्व बैंक ने तय की है वह यह है कि बैंकों को केवल दो घंटों में निर्दिष्ट खातों में राशि जमा करनी होगी।

### विकास के अगले सोपान

भुगतान प्रणाली के विषय में अन्य महत्वपूर्ण विकास जो आम आदमी की जानकारी से थोड़ा दूर रहा था भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 'भारतीय प्रतिभूति समाशोधन निगम' की स्थापना। इस निगम की स्थापना 30 अप्रैल, 2001 को मुद्रा बाज़ार, सरकारी प्रतिभूति बाज़ार, विदेशी मुद्रा बाज़ार तथा ऋण बाज़ारों में समाशोधन व निपटान के लिये वित्तीय संस्थानों को एक सुरक्षित संस्थागत ढांचा देने के लिये की गई थी। इससे पहले सरकारी प्रतिभूति, विदेशी मुद्रा तथा ऋण व मुद्रा बाज़ार के जो लेनदेन बैंक और वित्तीय संस्थान आपस में करते थे वह फोन या दलाल के द्वारा तय होता था। ऐसे सौदों में दरों के निर्धारण में पारदर्शिता नहीं होती थी और ऋण जोखिम भी होता था। निगम सौदों में सम्मिलित संस्थानों के बीच मध्यस्थ का कार्य करता है जिससे ऋण जोखिम नहीं रहा है। यह सौदे अब फोन के स्थान पर कम्प्यूटर द्वारा (स्क्रीन बेस्ड) किये जाते हैं। इसके लिये निगम, भारतीय रिज़र्व बैंक तथा वित्तीय

संस्थानों की प्रणालियां कम्प्यूटर नेटवर्क द्वारा जुड़ी रहती हैं। निगम ऐसे सौदों के बारे में अद्यतन जानकारी, विश्लेषण व संबंधित सांख्यिकी भी जारी करता है। **निगम की सक्रियता से इन बाजारों में स्थिरता और पारदर्शिता आई है व भुगतान बाजार में संतुलन आया है। इस सब में किसी हद तक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रारम्भ किया तयशुदा लेनदेन प्रणाली ( एनडीएस ) भी सहयोग करती है।** इन सभी बाजारों में लेनदेन की मात्रा बढ़ी है व वित्तीय संस्थान अपने सौदे प्रभावी ढंग से करने लगे हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गई एक और पहल है इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण को 500 ऐसे केन्द्रों तक ले जाना जहाँ शेयर बाज़ार का गहन प्रसार है। इससे इन स्थानों के बीच RTGS/SEFT आदि से बाजारों के बीच निधि का अंतरण करना आसान हो गया।

आने वाले समय में जहाँ थोक भुगतान प्रणालियों को और मजबूत करने व बाजारों में गहराई लाने के प्रयास होंगे वहीं खुदरा प्रणालियों में और अधिक विकास व सुधार करने की गुंजाइश है। भुगतान प्रणाली में उपरोक्त परिवर्तनों के बावजूद चेक के प्रयोग में कोई कमी नहीं आई है, वरन केवल चेक के प्रयोग में होने वाली वृद्धि की दर में ही कुछ गिरावट आई है। चेक के भुगतान व निपटान प्रणाली में सबसे धीमी प्रक्रिया है चेक जिस शाखा में जमा होता है वहाँ से उस शाखा में भेजना जहां से उसकी रकम देय है। **भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस विषय में एक चेक विच्छेदन प्रणाली ( Cheque Truncation System ) के प्रयोग के लिये राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में एक परियोजना प्रारम्भ की है। इस प्रणाली में चेक को जमा करने वाली शाखा के स्तर पर रोक लिया जाता है व उसकी कम्प्यूटर द्वारा ली गई ग्रे स्केल डिजिटल छाया नेटवर्क द्वारा समाशोधन गृह व तदोपरान्त उस शाखा में जहाँ वह चेक देय है भेजी जाती है।** अतः इस विधि में बैंक इस डिजिटल चेक की छाया को देख कर चेक पास करते हैं। क्योंकि छाया का संप्रेषण नेटवर्क द्वारा होता है व चेक का भौतिक रूप में भेजना आवश्यक नहीं होता अतः संप्रेषण में लगने वाले समय की बचत भी होती है। इस विधि

में सभी चेकों का माइकर संबंधी डाटा भी समाशोधन गृह में भेजी जाती है। चेक पास करने के लिये उसकी छाया उच्चकोटी की होनी आवश्यक है यदि किसी शाखा को चेक की छाया में दोष का आभास होता है व चेक की मूलप्रति आवश्यक होती है तो वह शाखा चेक की मूलप्रति माँग सकती है। इस विषय में जहाँ परक्राम्य लिखत अधिनियम में आवश्यक परिवर्तन पहले ही कर लिये गये हैं। इस विधि में जहाँ चेक को एक वर्ष के लिये परिरक्षित रखना आवश्यक होगा वहीं उसकी छाया का हर स्थान पर केन्द्रीय भण्डारण होगा।

इस सब के लिये अधिक मेमरी, नेटवर्क की अधिक Bandwidth व डिजिटल छाया लेने के लिये आवश्यक संरचना चाहिये। यह देखते हुए इस विधि का पहला प्रयास राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में किया जा रहा है जिस पर दिसंबर 2006 तक कार्य पूरा होना अपेक्षित है। जहाँ बड़े बैंकों ने आवश्यक तैयारी करनी है, छोटे बैंकों को यह महंगा पड़ता है। अतः वह इसके लिये बड़े बैंकों की संरचना का उपयोग आवश्यक फीस देकर कर सकते हैं। सभी की दृष्टि परियोजना की ओर है। इस परियोजना के सफलतापूर्वक लागू होने पर यदि कोई चेक उस शाखा पर देय है जहाँ यह प्रणाली प्रयोग की जा रही है वहाँ चेक के प्रस्तुतीकरण में गति आयेगी व भुगतान जल्दी प्राप्त होगा।

खुदरा भुगतान प्रणाली में एक अन्य परियोजना राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) है, जिसका प्रारंभ नवंबर 21, 2005 को किया गया था। 2005 के अंत तक ही इस प्रणाली का परिचालन 34 बैंकों में कर लिया गया था। अब इसका प्रसार सभी एसईएफटी शाखाओं तक हो गया है। भविष्य में एनईएफटी खुदरा भुगतानों के लिये प्रमुख अंतरण सुविधा हो जायेगी व ईएफटी को भी प्रतिस्थापित कर देगी। इसमें प्रतिदिन तीन निपटान होंगे व बैंकों को उसी दिन अथवा अगले दिन (यदि प्रेषण देर से किया गया हो अथवा प्रेषण के स्थान पर छुट्टी हो) निधियाँ प्राप्तकर्ता को उपलब्ध करानी होगी। यदि किसी वैध कारण से यह नहीं हो पाया तो प्रेषक को तुरन्त सूचना दी जायेगी व निधि को एनईएफटी द्वारा वापस भेजा जायेगा। इस प्रणाली का विस्तार क्रमिक रूप में

बैंकों की उन शाखाओं में भी होगा जो नेटवर्क से जुड़ी नहीं हैं। यह शाखायें नेटवर्क द्वारा जुड़ी शाखाओं द्वारा अंतरण कर पायेंगी जिससे भुगतान प्रणालियों का प्रसार ग्रामीण क्षेत्रों में भी हो सकेगा परन्तु यह प्रेषण उसी दिन नहीं बल्कि अगले दिन ही प्राप्त हो सकेगा।

**अभी न केवल इन भुगतान प्रणालियों का प्रसार आम जनता तक होना बाकी है, परन्तु एक अन्य महत्वपूर्ण कार्य है भुगतान प्रणाली को सरकारी कार्यालयों से जोड़ना जिससे आम जनता वेतन, पेंशन व अन्य भुगतान शीघ्र प्राप्त कर सके।** जहाँ केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों को प्रणाली से जोड़ने में कुछ प्रगति हुई है, राज्य सरकार के कार्यालयों को प्रणाली से जोड़ने में काफी कुछ करना बाकी है। इस विषय में प्रगति कुछ वर्षों में दृष्टिगोचर होगी। इन प्रणालियों के विकास में एक अन्य महत्वपूर्ण रोड़ा है बैंकों द्वारा ग्राहकों से ऊंचे दर पर सेवा प्रभार लेना। जहाँ भारतीय रिज़र्व बैंक ईसीएस, ईएफटी, आरटीजीएस आदि के लिये कोई शुल्क नहीं लेता, बैंकों से अपेक्षा है कि वे इन सुविधाओं का जनता तक प्रसार करें तथा अपनी सेवाओं के लिये उचित प्रभार ही लें। भुगतान प्रणाली का एक अन्य पहलू है एक ऐसी कानूनी संरचना की स्थापना जिसमें सभी भागीदारों की भूमिका व उत्तरदायित्व स्पष्ट हों। इस विषय में अभी तक केवल भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की एक धारा ही है जिसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक समाशोधन गृह व इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण संबंधी नियम बना सकता है। अब इस विषय में एक स्पष्ट एवं विस्तृत कानून की संरचना की गई है जो कि भारतीय संसद के समक्ष विचाराधीन है।

यदि निकट भविष्य के भारत के आँकड़े देखें तो पायेंगे कि 2004-05 में भुगतान प्रणाली से लेनदेन राष्ट्रीय आय का लगभग सात गुना था जो कि 2005-06 में बढ़कर 10.2 गुना हो गया है। इसी प्रकार 2004-05 में लगभग 52 दिनों में राष्ट्रीय आय के बराबर लेनदेन होता था जो 2005-06 में घटकर केवल 36 दिन दिन रह गया। आशा है भुगतान प्रणाली में होने वाले इन परिवर्तनों से न केवल आम जनता को लाभ पहुँचेगा वरन अर्थव्यवस्था का चक्र भी तीव्र दर से चलेगा जिसका लाभ पूरे देश को होगा।

### इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से बैंकिंग कारोबार में हुए परिवर्तन : भुगतान एवं निपटान प्रणाली के संदर्भ में

डॉ. रामप्रकाश सिंहल  
उप महाप्रबंधक (सेवा निवृत्त)  
भारतीय रिज़र्व बैंक

आर्थिक क्षेत्र में उदारीकरण और विश्वव्यापीकरण ने जहाँ बैंकिंग के स्वरूप और उसकी संकल्पना तथा उसके प्रक्रियागत स्वरूप को अभिनव रूप प्रदान किया है, वहीं सूचना और प्रौद्योगिकी के इस युग ने बैंकिंग की मूलभूत अवधारणा, उसकी परम्परागत सोच और उसकी क्रियाविधि में क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिये हैं। बैंकों के राष्ट्रीयकरण ने 'वर्ग बैंकिंग' को 'जन बैंकिंग' में बदल तो दिया, परन्तु उसकी क्रियाविधि लगभग वैसी ही बनी रही, जबकि अन्तर्राष्ट्रीय जगत में बैंकिंग बड़ी तेजी से बदल रही थी, परन्तु भारत उस परिवर्तन से लगभग अछूत ही बना रहा।

दूसरी नरसिंहम समिति (1998) ने भी कुछ ऐसा ही आकलन किया था उसके अनुसार 'सूचना और संचार प्रौद्योगिकी में चल रहे सतत परिवर्तनों का प्रभाव विश्वव्यापी स्तर पर बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली पर पड़ा है। सूचना प्रौद्योगिकी और इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली इस समय आधुनिक बैंकिंग के जुड़वां स्तंभों के रूप में सामने आयी है। परन्तु इस घटना से भारत काफी हद तक अछूता ही रह गया है'।

उक्त समिति ने इसके निम्नलिखित कारण बताये हैं-

- ➔ बैंकों में अपर्याप्त स्वचालीकरण (ऑटोमेशन)
- ➔ अन्तर्बैंक वाणिज्यिकोन्मुखी सुदृढ़ प्लेटफार्म का न होना
- ➔ नियमित मानवीकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के अवलंब की कमी
- ➔ अपर्याप्त विपणन प्रयास
- ➔ विविध विषयों पर स्पष्टता और निश्चितता का अभाव और

#### ➔ डाटा-भण्डारण नेटवर्क का अभाव

नरसिंहम समिति की सिफारिश के बाद देश में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से बैंकिंग के प्रचार और प्रसार के काफी प्रयास किये गये। इनमें प्रमुख हैं -

#### बैंकिंग परिचालनों में परिवर्तन

बैंकों के राष्ट्रीयकरण ने 'वर्ग बैंकिंग' को 'जन बैंकिंग' में बदल तो दिया, परन्तु उसकी क्रियाविधि लगभग वैसी ही बनी रही, जबकि अन्तर्राष्ट्रीय जगत में बैंकिंग बड़ी तेजी से बदल रही थी, परन्तु भारत उस परिवर्तन से लगभग अछूत ही बना रहा।

इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के रूप में बैंकिंग जगत में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग गत दशक में बड़ी तेजी से बढ़ा है। इसमें सर्वप्रमुख है -

#### (क) प्लास्टिक मुद्रा का चलन

- प्लास्टिक मुद्रा से तात्पर्य है -

क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड आदि का प्रयोग। एटीएम की सहायता से जहां एटीएम कार्डधारक एटीएम से चौबीसों घंटे पैसे निकालने की सुविधा प्राप्त कर लेता है, वहीं क्रेडिट, डेबिट कार्ड और स्मार्ट कार्ड की सहायता से नकदी को साथ ले जाने का जोखिम उठाये बिना कहीं भी भुगतान किया जा सकता है। एटीएम की सहायता से जहां नकदी का आहरण किया जा सकता है, वहीं नकदी जमा भी की जा सकती है। अपने खाते की स्थिति पता लगायी जा सकती है, उसका विवरण प्राप्त किया जा सकता है और अब तो चेक बुक भी प्राप्त की जा सकती है। इसी प्रकार क्रेडिट और डेबिट कार्ड की सुविधा के कारण अब बैंकों/शाखाओं के परिसर में जाना अनिवार्य नहीं रह गया है। अब इनकी सहायता से 'एनी टाइम बैंकिंग' 'एनी व्हेयर बैंकिंग' और 'एनी हाउ बैंकिंग' अर्थात् कभी-भी, कहीं भी और किसी भी रूप में बैंकिंग (एएए) की सुविधा ग्राहकों को मिल गयी है। अब तो अनेक बैंकों ने अपनी लागत में कमी लाने तथा इस सुविधा का विस्तार करने की दृष्टि से 'शेयर्ड एटीएम प्रणाली' अपनायी शुरू कर दी है, जिसमें

कई बैंक मिलकर संयुक्त एटीएम चलाते हैं और इससे सदस्य बैंक एक ही संयुक्त एटीएम कार्ड जारी कर ग्राहकों को अधिक सुविधा और सरलता प्रदान करते हैं। अब एटीएम की सुविधा तथा प्लास्टिक मनी ने देश में बैंक ग्राहकों की संख्या में अपरिमित विस्तार किया है और असीम संभावनाओं के द्वार भी खोल दिये हैं। अब यह सुविधा दूर-दराज के गावों में बैंक की शाखा खोले बिना भी बैंकिंग सुविधा पहुंचा रही है। आगे और बैंकिंग का विकास गावों की ओर बैंकिंग को ले जाने में ही निहित है जो डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और एटीएम से होकर जाता है। प्लास्टिक मुद्रा का चलन आज बैंकिंग क्षेत्र में क्रान्तिकारी परिवर्तन लेकर आया है।

**(ख) फोन बैंकिंग तथा इंटरनेट बैंकिंग -** बैंकिंग जगत में दूसरी क्रान्तिकारी घटना है- फोन बैंकिंग तथा इंटरनेट बैंकिंग। इस बैंकिंग में जहां एक जगह पर आंकड़ों का संचयन कर दिया जाता है और आप अपने फोन पर ही अपने खातों की स्थिति का पता लगा सकते हैं, उसमें राशि का अंतरण या नामे कर सकते हैं। साथ ही कहीं बैठे आप फोन के जरिये बैंकिंग कारोबार कर सकते हैं। इसमें बैंक की सभी शाखाओं को आंतरिक इंटरनेट के जरिये जोड़ दिया जाता है। 'कोर बैंकिंग' इस दिशा में नवीनतम प्रयोग है, जिसमें बैंक की किसी भी शाखा में आपका खाता हो और आप उस बैंक की इंटरनेट से जुड़ी किसी भी शाखा से बैंकिंग लेनदेन कर सकते हैं। कितनी सिमट गयी हैं दूरियां। और कितना नजदीक आ गया है बैंक !

**(ग) उच्च यांत्रिकरण और व्यापक कम्प्यूटरीकरण के कारण रिटेल बैंकिंग या खुदरा बैंकिंग का बढ़ता महत्व**

आप जब पहली बार बैंक के ग्राहक बनते हैं तो आप को बहुत ही व्यक्तिगत सूचनाएं खाता खोलते समय देनी होती हैं। इन्हीं सूचनाओं का विश्लेषण कर अब बैंक आपको एक से अधिक सेवाओं के लिए अपना ग्राहक बना लेते हैं, मसलन बैंकिंग के साथ-साथ आपको बीमा की कितनी आवश्यकता है इसका विश्लेषण कर बैंक अब व्यापक बैंकिंग (यूनिवर्सल बैंकिंग) भी करने लगे हैं। इसे एक रूप में 'खुदरा बैंकिंग' या

'रिटेल बैंकिंग' का नाम भी दिया जा रहा है तो दूसरी ओर इसी को 'क्रास सेलिंग' भी कहा गया है। अब बैंक को नये-नये ग्राहक ढूंढने की बजाय वर्तमान ग्राहकों को एक से अधिक प्रकार की लिखतें बेचकर जहां अपनी लागत में कमी, व्यवसाय में वृद्धि, श्रम में बचत तथा बैंकिंग सेवा का विस्तार मिलता है, वहीं ग्राहक को अपनी बैंकिंग की सभी आवश्यकताओं की पूर्ति एक ही छत के नीचे या कभी-कभी एक ही खिड़की पर मिलने लगी है। यह वस्तुतः सूचना प्रौद्योगिकी की बैंकिंग में गहरी पैठ का परिणाम है। इसमें आप आवास ऋण, यात्रा वित्त, वैयक्तिक ऋण, शिक्षा ऋण, त्योहार ऋण, विवाह ऋण और जीवन बीमा या वाहन बीमा, यात्रा बीमा आदि सुविधाएं ले सकते हैं। यह क्रास सेलिंग कम्प्यूटर में डाटा संग्रहण तथा डाटा विश्लेषण का परिणाम है।

**(घ) इंटरनेट बैंकिंग का बढ़ता दायरा**

सूचना प्रौद्योगिकी और इलेक्ट्रॉनिक के बढ़ते प्रयोग से बैंकिंग में आम युगान्तकारी परिवर्तन आ रहे हैं। इंटरनेट की सुविधा से आप आज घर या आफिस में बैठे हुए हवाई यात्रा की बुकिंग, रेलवे की बुकिंग करा सकते हैं। अब इंटरनेट का प्रयोग निधियों को एक खाते से दूसरे खाते में अंतरण करने, विभिन्न प्रकार के भुगतान करने के अलावा बैंकिंग की निपटान और भुगतान प्रणाली में भी काफी सीमा तक होने लगा है। राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर निधियों के अंतरण अब इंटरनेट से होने लगे हैं। यह न केवल एक ही नगर में स्थित बैंकों में वरन् अन्य शहरों के बीच तथा अन्य देशों के बीच निधियों के अंतरण का एक महत्वपूर्ण साधन बन कर उभरा है। यह देशी तथा विदेशी बैंकिंग के बीच एक सहज और उपयोगी एवं सार्थक सेतु का कार्य कर रही है। इससे न केवल भुगतान एवं निपटान में तेजी आई है, बल्कि इससे विश्वसनीयता भी बढ़ी है।

जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है नरसिंहम समिति II की सिफारिशों के अनुसरण में इंटरनेट का प्रयोग बढ़ाते हुए बैंकिंग लेनदेनों में तीव्रता और विश्वसनीयता तथा सुरक्षा लाने के लिए अनेक महत्वपूर्ण प्रयास किये गये हैं जैसे -

- ✱ सेटलाइट का उपयोग करते हुए वी-सेट नेटवर्क की शुरुआत
- ✱ इंडियन फाइनेंसियल नेटवर्क (इनफिनित) की शुरुआत
- ✱ देश और सीमा-पार दोनों प्रकारों के भुगतानों के लिए 'पेमेंट सिस्टम जेनेरिक आर्किटेक्चर माडल' का विकास

इन सभी प्रणालियों से जहां बैंकिंग व्यवसाय में भुगतान प्रणाली, धन-प्रेषण, संदेश-प्रेषण में गति तथा विश्वसनीयता बढ़ी है, वहीं इससे निर्बाध बैंकिंग सेवा प्राप्त हुई है जो बहुत व्यापक तथा द्रुतगामी है। यह प्रणाली अति द्रुत गति से कार्य करती है तथा इससे चेक के मुद्रण की लागत, उन्हें भेजने की लागत और समय की भी बचत होती है। परन्तु इसके लिए बैंकों के कम्प्यूटर काफी शक्तिशाली और उन्नत तकनीक वाले तथा इस सुविधा से सम्पन्न होने चाहिए। इन्टरनेट बैंकिंग जो कम्प्यूटरों का संयुक्त नेटवर्क है, इसमें सभी बैंकों के कम्प्यूटर इस नेटवर्क से जुड़े होते हैं। इसके माध्यम से न केवल ग्राहक या दूसरे बैंकों से परस्पर समाधान चर्चा या लिखत के रूप में संदेश भेजे जा सकते हैं या एक ही संदेश सभी या कई पार्टियों (बैंकों) को साथ-साथ भेजा जा सकता है। किसी भी उत्पाद या सुविधा की सूचना, परामर्श या वितरण की जानकारी देने या ग्राहक से व्यवस्थित रूप से सम्पर्क रखे जाने के लिए इसका प्रयोग किया जा सकता है। इन्टरनेट बैंकिंग आज बैंकों के लिए अपेक्षित जानकारी देने, अपने उत्पाद घर बैठे बेचने का महत्वपूर्ण जरिया बन गयी है। यह कम खर्चीला और अधिक प्रभावी सम्पर्क प्रणाली प्रदान करती है।

'रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट' सुविधा भारतीय बैंकिंग प्रणाली के लिए भुगतान और निपटान प्रणाली में एक नवीनतम वरदान है जो विभिन्न ग्राहकों के बीच लेनदेन को तत्काल जमा या नामे डालकर उनका समाशोधन करती है। इसमें प्रत्येक लेनदेन का निपटान करने के अलावा उसकी समग्र स्थिति भी तत्काल सामने आ जाती है और कम्पनी या ग्राहक की सकल निवल स्थिति पता लग जाती है। अतः इसमें धोखाधड़ी या जालसाजी की सम्भावनाएं न्यूनतम होती हैं और निधियों का अधिकतम प्रयोग भी किया जा सकता है क्योंकि इसमें निधियां

तत्काल जमा हो जाती हैं। इससे समाशोधन में होने वाली देरी, विसंगति या समाधान की समस्या समाप्त हो गयी है। अभी तक यह कुछ महानगरों तक ही सीमित है, परन्तु शीघ्र ही इसका विस्तार सभी प्रमुख व्यावसायिक नगरों में होने लगेगा। आरटीजीएस प्रणाली ने तो बैंकिंग में भुगतान और निपटान प्रणाली में क्रान्ति ही लायी है। वस्तुतः किसी उन्नत सुदृढ़ और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रतिस्पर्धी बैंकिंग व्यवस्था के लिए एक चुस्त, दुरुस्त, त्वरित, विश्वसनीय और कम खर्चीली निपटान और भुगतान प्रणाली का होना आवश्यक है।

यह भुगतान और निपटान प्रणाली देश के राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय लेनदेनों, व्यापार की प्रेरक तथा अर्थव्यवस्था के प्रतिस्पर्धी तथा सक्षम होने का मुख्य आधार है क्योंकि सभी लेनदेनों का प्रवाह भुगतान और निपटान प्रणाली की सरणि से होकर जाता है। आज जिस गति से लेनदेनों, व्यापार मुद्रा प्रेषण की प्रमात्रा बढ़ रही है, उतनी ही गुणवत्तापूर्ण, त्वरित और सक्षम भुगतान प्रणाली का होना उसके लिए आवश्यक है। एक स्वस्थ, प्रतिस्पर्धी, सक्षम, मितव्ययी, त्वरित तथा भरोसेमंद या विश्वसनीय भुगतान प्रणाली सभी लेनदेनों की जीवन रेखा है और यदि यह प्रवाह कहीं अवरुद्ध हो जाता है तो पूरी भुगतान और निपटान प्रणाली ही अवरुद्ध हो जाने और उसके फलस्वरूप पूरी बैंकिंग या अर्थव्यवस्था के अवरुद्ध हो जाने का खतरा हो सकता है। अतः एक त्वरित और निर्बाध एवं विश्वसनीय तथा समर्थ भुगतान और निपटान प्रणाली देश की आर्थिक प्रगति के लिए नये-नये द्वार खोलती है, उसे अन्तर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में खड़े होने में समर्थ और बेहतर प्रतिस्पर्धी बनाती है। आज समय की मांग हैं कि यदि भारतीय अर्थव्यवस्था और बैंकिंग प्रणाली को अन्तर्राष्ट्रीय आर्थिक तथा व्यापारिक प्रतिस्पर्धा का सामना करना है तो उसके पास विश्व में सर्वोत्तम प्रकार की भुगतान और निपटान प्रणाली हो। देश का केंद्रीय बैंक अर्थात् रिज़र्व बैंक इस दिशा में महत्वपूर्ण कदम उठाता रहा है।

### 'डी-मेट' खातों का प्रचलन

शेयर बाजार भी इलेक्ट्रॉनिक सुविधा से काफी सीमा तक लाभान्वित हुआ है। अब शेयरों को डिपोजिटरी में डीमेट फार्म

में रखना अनिवार्य कर दिये जाने से उनका लेनदेन, बिक्री और अंतरण करना आसान हो गया है। अतः भौतिक फार्म में शेयर प्रमाण पत्रों को भेजने में होने वाले जोखिमों से छुटकारा मिल गया है तथा इसमें समय और खर्च दोनों की बचत हुई है और साथ ही व्यवसाय में गति भी आई है। इसी प्रकार अन्य इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का बढ़ता प्रयोग आज बैंकिंग के परिदृश्य में क्रान्तिकारी परिवर्तन ला रहा है, जैसे - इलेक्ट्रॉनिक कैश डिस्पेन्सर, इलेक्ट्रॉनिक स्पीच रिकोगनाइजर, ओटोमेटिक लेजर पोस्टिंग मशीन, केंद्रीकृत चेक समाशोधन प्रणाली में तेज गतिवाली चेक ट्रंक्शन मशीन, सैल-फोन बैंकिंग। इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के इस युग में फोन पर शेयरों की खरीद-फरोख्त, आइपीओ में निवेश, दूरस्थ मित्र, स्वजन या सम्बन्धी को भुगतान या धन प्रेषण आदि सुविधाओं ने बैंकिंग परिदृश्य में क्रान्तिकारी परिवर्तन ला दिये हैं।

### इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

ईसीएस के माध्यम से टेलीफोन, बिजली के बिलों के भुगतान के अलावा बड़ी-बड़ी कम्पनियों का लाभांश, ब्याज वारंट, पेंशन, कमीशन, धनवापसी आदेश भी जारी किये जाते हैं। इसमें कागजी प्रक्रिया और उसकी लागत में कमी और सेवा में त्वरितता आयी है।

ईएफटी के माध्यम से लिखत चेक के बिना भी धन राशि एक खाते से दूसरे खाते में जमा या नामे की जा सकती है।

यंत्रीकरण या इलेक्ट्रॉनिकरण के कारण भारत में बैंकिंग के इस माहौल में अनेक परिवर्तन देखे जा सकते हैं, जैसे,

### (1) बैंकिंग प्रणाली में कड़ी प्रतिस्पर्धा

(क) बैंकिंग जगत के लिए कम्पनी जगत की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करना अब उसकी योजना के केंद्र में न रह कर आज जनता या आम ग्राहक या उपभोक्ता उसकी केंद्र-बिंदु हो गया है। अतः परम्परागत लिखतों या योजनाओं की जगह अब हर बैंक अपने स्तर पर अपने ग्राहकों को लुभाने, संतुष्ट करने और अपने साथ बनाए रखने के लिए आवश्यकताओं के अनुरूप लिखतें, कार्य-पद्धतियां, योजनाएं और वित्त पोषण की नीतियां

बनाने लगे हैं, जबकि पहले बैंक अपनी इच्छा, उद्देश्य और नीतियों के अनुसार लिखतें और योजनाएं बनाया करते थे। यही कारण है कि आज बैंकिंग की लिखतों, योजनाओं, नीतियों और कार्यक्रमों में जितनी विविधता, नवीनता, ग्राहकोन्मुखता है, वैसी पहले कभी नहीं देखी गयी थी। अब बैंक ग्राहक से अपने पास आने की कम, ग्राहक के पास जाने की अधिक लालसा या आकांक्षा रखते हैं। 'खुदरा' बैंकिंग का अभ्युदय और द्रुत विकास इसका प्रत्यक्ष उदाहरण है।

(ख) लागत में कमी और ग्राहक सेवा में उच्च गुणवत्ता आयी है। पहले 3,6,3 का जो सिद्धांत होता था, अर्थात् जमा पर ब्याज लागत 3%, उधार पर ब्याज आय 6% और शेष लाभ मार्जिन 3% अब कल की बात हो गयी है। अब बैंकों में इस बात की कड़ी प्रतिस्पर्धा होने लगी है कि वे अपने कार्यकलाप में ज्यादा से ज्यादा मितव्ययी बनें और ग्राहक को सेवा की लागत कम से कम देनी पड़े ताकि ग्राहक उसकी ओर खिंचा चला आये।

(ग) ग्राहक सेवा अब हर बैंक का बीज-मंत्र बन गया है। उसे पता है कि अब वह जमाना नहीं रहा कि ग्राहक बैंक के काउंटर के बाहर क्यू में अपनी बारी की प्रतीक्षा करता खड़ा रहेगा और काउंटर पर बैठनेवाला क्लर्क या तो नदारद है या अपने अन्य किसी काम में मशगूल है या ग्राहक को सेवा देने के प्रति उदासीन है। उसे यह अहसास हो गया है कि आज ग्राहक के पास बैंकिंग सेवाओं के लिए अनेक विकल्प खुले हैं। वह चाहे तो दूसरे (निजी या सरकारी या विदेशी या सहकारी) बैंक की सेवाएं ले सकता है या अपने घर बैठकर ही अपने कम्प्यूटर से इंटरनेट बैंकिंग की सेवाएं ले सकता है अतः बैंकों की सेवा अब कम खर्चीली और त्वरित हो गयी है।

अब तो विदेशी लेनदेन भी कम्प्यूटर के जरिए आसानी से किये जा सकते हैं जिसे 'टेलीबैंकिंग' या 'दूरस्थ बैंकिंग' भी कहा जाता है।

(घ) इस सबका प्रभाव यह हुआ है कि अब बैंक परिसरों में ग्राहकों की भीड़ कम हो गयी है तथा ग्राहक एटीएम, फोनबैंकिंग या क्रेडिट और डेबिट कार्ड के जरिये अपनी बैंकिंग संबंधी

सामान्य आवश्यकता की पूर्ति कर लेते हैं और इससे उनका समय, श्रम और खर्च भी बचता है।

कुछ बैंकिंग कम्पनियां तो ग्राहक के घर या कार्यालय में ही बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने लगी हैं, जैसे नया खाता खोलने, ऋण लेने, नकदी जमा कराने की या छोटी-छोटी बचतें जुटाने, आवास ऋण उपलब्ध कराने आदि के लिए बैंक का आदमी ग्राहक के पास किसी भी समय, दिन, माह जबभी चाहे, ग्राहक के पास उसके घर या आफिस में आता है और उसकी आवश्यकतानुसार बैंकिंग की सेवाएं प्रदान करता है। यह ग्राहक-सेवा का अत्यधिक नवीनतम तथा संतोषजनक स्वरूप है, इससे ग्राहक के समय, श्रम और व्यय की बचत होती है और कार्य शीघ्र और सन्तुष्टिजनक रूप में होता है। इस प्रकार दिन में चौबासों घंटे बैंकिंग, सप्ताह में सातों दिन बैंकिंग और वर्ष में 365 दिन बैंकिंग की सुविधा प्राप्त हो गयी है।

### (2) यूनिवर्सल बैंकिंग या व्यापक बैंकिंग या क्रॉस सेलिंग की शुरूआत

जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है - कम्प्यूटरीकरण की उन्नत प्रौद्योगिकी ने कारोबार की अपार संभावनाओं के द्वार भी खोल दिये हैं। अब कोई नया खाता खोलते समय या नया ग्राहक बनाते समय कम्प्यूटर की सहायता से ग्राहक की व्यापक जानकारी एकत्रित कर ली जाती है जिसमें उनकी आवश्यकताएं, क्षमताएं, आर्थिक हैसियत तथा विविध लिखतों, वित्तपोषण या बीमा संबंधी संभावनाओं की गुंजाइश या जानकारी भी शामिल होती है। इससे बैंक उस ग्राहक की सभी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ग्राहकोन्मुखी सेवाएं, लिखतें तथा सुविधाएं प्रदान कर अपने कारोबार की कई गुनी वृद्धि कर सकते हैं; क्योंकि हर नयी लिखत या सेवा के लिए हर बार नये ग्राहक ढूंढने की अपेक्षा अपने वर्तमान ग्राहक को ही नये-नये उत्पाद बेचना जहां अधिक सहज होता है, वहीं कम खर्चीला भी। इसी को क्रॉस सेलिंग, यूनिवर्सल बैंकिंग, एकल खिड़की या व्यापक बैंकिंग कहते हैं। जैसे बैंकिंग के साथ-साथ ग्राहक को उसकी अपेक्षानुसार बीमा पालिसी भी बेचना, जमा या उधार के साथ-साथ उसे आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, त्यौहार ऋण, विवाह

के लिए ऋण तथा अन्य जरूरतों के लिए ऋण उपलब्ध कराना, जीवन बीमा के साथ-साथ वाहन बीमा भी उपलब्ध कराना। इससे बैंकों के व्यवसाय और आय में भारी वृद्धि हुई है और बैंकिंग सुविधाओं का अपरिमित विस्तार भी।

### (3) ग्राहक की जानकारी के आधार पर धोखाधड़ियों, जालसाजी को सीमित करना

कम्प्यूटरीकरण के चलते बैंक अपने ग्राहकों के संबंध में पर्याप्त जानकारी एकत्र कर सकते हैं इससे उनसे धोखा खाने की, उनके द्वारा जालसाजी या धोखाधड़ियां करने की संभावनाओं को सीमित किया जा सकता है। साथ ही ग्राहक सूचना ब्यूरो के माध्यम से बैंक अपने ग्राहकों की सूचना, उनकी आर्थिक, वित्तीय स्थिति तथा उनके पुराने रिकार्ड की जानकारी दूसरे बैंकों को भी उपलब्ध करा सकते हैं। कोई भी बैंक इस ब्यूरो के माध्यम से अपने ग्राहक द्वारा की गयी कार-गुजारी, उसकी गैर-निष्पादक आस्तियों, ऋण चुकाने में की गई चूकों उसकी दिवालियापन की स्थिति, उसके द्वारा की गयी जालसाजी धोखाधड़ी आदि की सूचना देकर उन्हें ऐसे ग्राहक के प्रति लेनदेन करने से आगाह कर सकता है वस्तुतः इलेक्ट्रॉनिक डाटा भण्डारण ने यह कार्य आसान कर दिया है।

‘अपने ग्राहक को जानिये’ तथा ‘काले धन को वैध बनाने से रोकने’ के लिए जो दिशानिर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को जारी किये हैं, उनका अनुपालन व्यापक कम्प्यूटरीकरण के कारण अपने ग्राहकों की व्यापक जानकारी को एकत्र करने, उसका विश्लेषण और उसकी निगरानी करने पर ही सम्भव हो सका है। जो बैंक इस क्षेत्र में पर्याप्त इच्छा नहीं दर्शायेंगे वे जालसाजी या धोखाधड़ी के शिकार हो सकते हैं। अतः ग्राहक की पूरी जानकारी और उसके विश्लेषण से जालसाजी और धोखाधड़ी से बचा जा सकता है।

### (4) ‘कोर बैंकिंग’ की संकल्पना को साकार करना

इलेक्ट्रॉनिक युग में सबसे बड़ी उपलब्धि यह है कि आज यह संभव हो सका है कि यदि आप अपना खाता किसी बैंक की किसी भी एक शाखा में खोले हुए हैं तो आप उस बैंक की ‘कोर

बैंकिंग' की सुविधा से जुड़ी किसी भी शाखा से अपने खाते से पैसा निकाल सकते हैं, जमा कर सकते हैं, या लेनदेन कर सकते हैं, अपने खाते की स्थिति की जानकारी ले सकते हैं। जबकि पहले, आप केवल उसी शाखा से अपना बैंकिंग लेनदेन कर सकते थे जहां आपका खाता खुला हुआ है। शीघ्र ही कोर बैंकिंग की सुविधा का और भी विस्तार तथा उन्नयन होना अपेक्षित है।

### (5) भुगतान एवं निपटान प्रणाली में गति तथा लागत में मितव्ययिता

एक अध्ययन के अनुसार यदि किसी खुदरा बैंकिंग में उत्पाद सुपुर्दगी की लागत 100 रुपये आती है तो एटीएम में यह लागत 54.55 रुपये और इन्टरनेट पर सिर्फ 2 से 4 रुपये आती है। उन्नत प्रौद्योगिकी के चलते अब भुगतान एवं निपटान प्रणालियों में भी उन्नयन किया जा रहा है। चेक ट्रंक्शन में जहां चेक को भौतिक रूप में न भेजकर केवल उसकी छवि भेजकर समाशोधन किया जाने लगा है, वहीं उन्नत माइकर चेक समाशोधन प्रणाली से लाखों की संख्या में चेकों की छटाई और उनका समाशोधन कम्प्यूटर द्वारा करना संभव हो सका है। पहले जहां कुछ हजार चेक ही प्रतिदिन निपटाये जाते थे, वहां अब उन्नत प्रौद्योगिकी के कारण लाखों चेक प्रतिदिन निपटाये जा सकते हैं। दूसरे, उनके समाशोधन में समय, श्रम और लागत भी काफी कम हो गयी है।

इसी प्रकार एटीएम, क्रेडिट और डेबिट कार्ड के जरिए लेनदेन करने से चेकों की लागत, उनके भेजने की लागत, उनके समाशोधन की लागत सभी से मुक्ति मिल गयी है। इसके अलावा, बाहरी चेकों के समाशोधन, या विदेशों के साथ भुगतान और निपटान को भी गति मिल गयी है।

### (6) स्टाफ की संख्या में कमी, समय-बचत तथा प्रति कर्मचारी कार्य-निष्पादन की मात्रा तथा गुणवत्ता में वृद्धि

बैंकों में बढ़ते प्रौद्योगिकीकरण या यांत्रिकरण के चलते या कहे इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में जहां अधिकांश कार्य मशीनों से होने लगा है, और मानवीय रूप में कारोबार का रखरखाव, या कार्य निष्पादन कम से कमतर होता जा रहा है, वहीं मानव संसाधनों

की आवश्यकता भी कम होने लगी है, साथ ही जो कार्य हाथ से 100 आदमी करते थे, उसे एक उन्नत कम्प्यूटर एक ही स्टाफ से करा लेता है। इससे जहां स्टाफ पर होने वाले खर्च में भारी कमी आयी है, वहीं कार्य में शीघ्रता आने से समय और श्रम दोनों में भारी बचत हुई है, इससे बैंकों के कार्य-निष्पादन की समग्र लागत में मितव्ययिता आयी है और उसकी लाभप्रदता और बचतों में वृद्धि हुई है। क्रेडिट, डेबिट तथा स्मार्ट कार्ड के बढ़ते प्रयोग ने बैंकों की लागत में कमी तथा कारोबार में वृद्धि की है।

### (7) ग्राहक सेवा में सुधार

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में ग्राहक बैंक का केंद्र बिन्दु है। अब आपके घर बैठे बहुत से फोन आते हैं जिनमें उनके द्वारा उपलब्ध करायी जा रही सेवाओं की जानकारी दी जाती है और यदि आपको उनकी सेवाओं में रुचि हो तो आपके घर पर ही आकर आपको सेवाएं प्रदान करने के लिए तत्पर हैं। ग्राहकों को जुटाने उन्हें सेवाएं उपलब्ध कराने तथा संतुष्ट बनाये रखने का इतना ख्याल पहले कभी नहीं किया जाता था जितना कि आज किया जाता है।

### (8) बैंकिंग सेवा का विस्तार-सामाजिक क्रान्ति का आधार

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग क्रेडिट, डेबिट तथा स्मार्ट कार्ड, सेल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग आदि की सुविधा के कारण अब बैंकिंग की सुविधाएं केवल महानगरों तक सीमित नहीं रह गयी हैं, वे देश के दूर-दराज गावों तक भी पहुंच गयी हैं, क्योंकि इनके लिए वहाँ बैंक की शाखाएं खोलना आवश्यक नहीं है। इससे न केवल बैंकिंग का विस्तार हुआ है, बल्कि व्यक्तियों का जीवन-स्तर भी ऊपर उठाने में मदद मिली है। अतः इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग एक औद्योगिक क्रान्ति के साथ-साथ एक सामाजिक क्रान्ति भी बन कर आयी है, इससे लोगों में जागरूकता, उनकी शिक्षा के प्रति ललक, अपनी हैसियत को ऊपर उठाने की तमन्ना तथा धन कमाने की भावना भी बढ़ी है ताकि वे भी इस इलेक्ट्रॉनिक क्रान्ति के सुख चख सकें, इसके लाभ उठा सकें।

### (9) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और जोखिम

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की इस अंधी दौड़ ने जहां बैंकिंग उद्योग के लिए अपरिमित संभावनाओं के असंख्य द्वार खोल

दिये हैं, वहीं अनेक जोखिमों को भी निमंत्रण दे दिया है।

इस कम्प्यूटर परिवेश में जहां अनेक फ्रॉड या धोखाधड़ियां और जालसाजियों की घटनाएं हुई हैं या हो रही हैं उससे अनेक बैंक चिंतित भी हैं और आशंकित भी। अतः यदि इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से बैंकिंग जगत को हो रहे असंख्य लाभों के आगे भी ले जाना है तो हमें कम्प्यूटर या इन्टरनेट के माध्यम से होनेवाले जोखिमों, जालसाजियों, धोखाधड़ियों से सतर्क और सावधान रहना होगा, उन्हें रोकने के लिए प्रभावी प्रबन्ध करना होगा। साथ ही बैंकों के स्तर पर भी होने या की जाने वाली धोखाधड़ियों को रोकने के लिए रिज़र्व बैंक के निरीक्षण स्टाफ को कम्प्यूटर जनित लेखा परीक्षा में दक्ष होना होगा। बैंकों द्वारा कम्प्यूटर प्रोग्रामों तक पहुंच को सीमित करना होगा। उसमें हेराफेरी या आंकड़े के साथ की जाने वाली छेड़छाड़ की संभावना को रोकने के लिए प्रभावी कदम उठाना होगा तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के असफल हो जाने की स्थिति में आंकड़ों तथा अन्य जानकारी को सुरक्षित करने के लिए आपात प्रबन्धन, डाटा भण्डारण की सही पहचान, उसकी स्थिति की पूरी जानकारी का भण्डारण और विश्लेषण प्रबंध, दस्तावेजों का सही अधिप्रमाणन तथा जोखिम प्रबंधन के सभी और सही उपाय करने होंगे। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के अचानक फेल हो जाने पर हाथ से काम करने को भी जारी रखना होगा, ताकि आवश्यकता पड़ने पर बैंक अपने आपको असहाय और स्टाफ अपने आपको इसके लिए तैयार न पाए। अतः इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को अपनाते समय तकनीकी और मानवीय कौशलों के बीच समन्वय बनाये रखना होगा।

### इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की भावी संभावनाएं

अभी इलेक्ट्रॉनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग ज्यादातर महानगरों में देखने मिलता है, परन्तु शीघ्र ही यह छोटे कस्बों और ग्रामों तक में देखने को मिल सकता है। जिस प्रकार इलेक्ट्रॉनिक परिवेश में रेलवे टिकट बुकिंग, आरक्षण की जानकारी आदि संबंधी पूरी जानकारी प्राप्त की जा सकती है, और जन-सामान्य को उपयोगी सेवा प्रदान की जा सकती है, या इन्टरनेट पर बैठकर कोई ग्राहक अपने घर से अपने खाते की स्थिति, शेयर निवेश, उपयोगिता बिलों (जैसे टेलीफोन, बिजली आदि) की

अदायगी, टैक्स अदायगी, आदि कर सकते हैं, वैसे ही इस प्रौद्योगिकी का और विस्तार करके इसे ग्रामों तक भी बढ़ाया जा सकता है।

*ऐसे प्रोग्राम विकसित किये जा सकते हैं जिनके माध्यम से किसान कम्प्यूटर के माध्यम से न केवल अपने बैंक खातों की जानकारी ले सकेंगे, बल्कि यदि गांवों में बैंक सूचना चौपाल (किओस्क) स्थापित कर दिये जायें तो किसान उनसे बाजार मंडियों के भाव, ऋण पर ब्याज दर, मौसम का पूर्वानुमान भी जान सकेंगे। इसमें जहां बैंक भी लाभान्वित होंगे (अपने ग्राहक बढ़ाकर), वहीं किसान भी।*

आगे का समय इलेक्ट्रॉनिक समायोजन, समेकन और उन्नयन का समय होगा, यह भी संभव है कि विभिन्न बैंक अपने-अपने स्तर पर उन्नत तकनीक रखने का खर्च वहन करने की स्थिति में न हों अतः वे जैसे आज अनेक बैंक अपना खर्च कम करने और ग्राहकों को व्यापक पहुंच प्रदान करने की दृष्टि से संयुक्त रूप से एटीएम कार्यक्रमों को प्रयोग में लाने लगे हैं। आगे चल कर बैंकों को अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों को, कम्प्यूटर प्रणाली या संदेश प्रेषण के लिए जैसे आइबीए द्वारा उपलब्ध कराये जाने वाले ईएफटी प्रणाली आदि की तरह अन्य तकनीकों का भी संयुक्त रूप से प्रयोग करना पड़े तब, गोपनीयता को बढ़ाने के लिए हर बैंक को अपने गोपनीय कोडों को विकसित करना होगा या इस विषय में प्रयास करने होंगे।

आउटसोर्सिंग अब इलेक्ट्रॉनिक क्षेत्र में भी आ गया है। अतः बैंकों के समक्ष आउटसोर्सिंग कराते समय अपने आकड़ों को सुरक्षित रखना तथा सूचना की गोपनीयता को बनाये रखना, एक जटिल प्रश्न बनकर सामने आ रहा है।

अतः इंटरनेट बैंकिंग, आंतरिक और बाह्य लेखा परीक्षा, कारोबार की निरंतरता तथा ग्राहक सूचना के बारे में गोपनीयता और उसकी सुरक्षा आने वाले समय में एक बड़ी चुनौती बनने वाली है जिसका शीघ्र ही समाधान ढूंढना आवश्यक होगा।

बैंकों में मानव संसाधन को भी इस उन्नत प्रौद्योगिकी को आत्मसात करने के लिए सतत रूप से अपने स्टाफ के प्रशिक्षण पर निरंतर ध्यान देना होगा और उन्हें अद्यतन प्रौद्योगिकी में दक्ष बनाना होगा।

### समाशोधन प्रणाली

काजी मुहम्मद ईसा  
प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक मुम्बई

वर्ष 1881 में पारित परक्राम्य लिखत अधिनियम ने भारत में नकद-रहित भुगतान लिखतों के लिए कानूनी ढांचा तैयार कर दिया था। 19वीं सदी कमोबेश पेपर आधारित लिखतों (चेक, प्रामिसरी नोट, हुंडी आदि) की सदी थी और इन भुगतान लिखतों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने में काफी समय लगता था तथा रास्ते में उनके खो जाने, नष्ट हो जाने का खतरा बना रहता था। वाणिज्य और व्यापार के बढ़ने के साथ-साथ भुगतान लिखतों की आवश्यकताएं बढ़ती गईं और व्यावसायिक गतिविधियों में इसकी मांग तीव्र होती गई। स्थिति यह थी कि बैंक कर्मचारियों को बड़ी संख्या में लिखतों को लेकर एक बैंक से दूसरे बैंकों तक दौड़ते रहना पड़ता था और अदाकर्ता बैंक के काउंटर से नकदी प्राप्त करनी पड़ती थी जो सहज कार्य नहीं था। दिन-प्रतिदिन लिखतों की बढ़ती मात्रा ने समेकित रूप से चेकों की प्रोसेसिंग प्रक्रिया को जन्म दिया। **सबसे पहले प्रेसिडेंसी टाउन में समाशोधन संगठन स्थापित किया गया जिसके सदस्य बैंक थे और सदस्य बैंकों के बीच भुगतान का अंतिम निपटान प्रेसिडेंसी बैंक पर चेक आहरित करके किया जाता था।** तदुपरांत, 1921 से यह कार्य इम्पीरियल बैंक पर आहरित चेकों द्वारा किया जाने लगा। 1938 में कोलकाता बैंक समाशोधन संगठन ने समाशोधन गृह नियमावली अंगीकार की। इसमें कुल 28 सदस्य थे। किंतु यह व्यवस्था पर्याप्त साबित नहीं हुई, इसलिए 1939 में 50 सदस्यों पर आधारित मेट्रोपोलिटन समाशोधन संगठन की स्थापना की गई जिसके साथ 1940 में कोलकाता बैंक समाशोधन संगठन भी शामिल हो गया। कोलकाता में दो अन्य समाशोधन एजेंसियां थी - पायोनियर तथा वाक्स समाशोधन गृह। इसी प्रकार से मुंबई में मात्र एक संस्था बाम्बे समाशोधन गृह कार्य कर रही थी। वर्ष 1935 में भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना के बाद प्रेसिडेंसी टाउन के

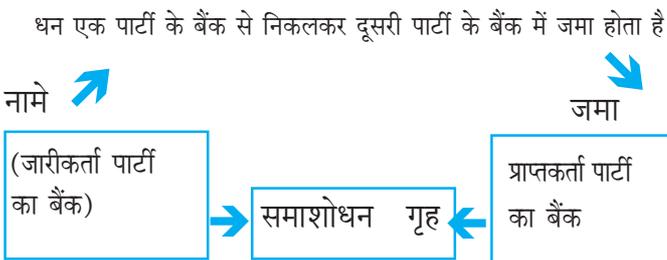
समस्त समाशोधन गृहों के कार्यों को रिज़र्व बैंक ने अपने हाथों में ले लिया।

समाशोधन प्रणाली, भुगतान और निपटान प्रणाली का अभिन्न अंग है। इसका सरोकार सीधे निपटान/समाधान से है, किंतु भुगतान के अभाव में निपटान संभव नहीं है। भुगतान का सबसे महत्वपूर्ण घटक नकद भुगतान है। समाशोधन प्रणाली का संबंध नकद भुगतान या नकद निपटान से नहीं है। सामान्य शब्दों में, भुगतान की आवश्यकता तब पड़ती है जब हम कुछ खरीदते हैं, अर्थात् जब कुछ क्रय किया जाता है तो उसके बदले में कुछ दिया भी जाता है। भुगतान करने के लिए नकद भुगतान से इतर भुगतान के अनेक माध्यम प्रचलित हैं जो समाशोधन की परिधि में आते हैं जैसे- चेक, मांग ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक, लाभांश, भुगतान आदेश, उपहार चेक, चालू खाता चेक, यात्री चेक, ब्याज वारंट आदि। सामान्यतया चेक अथवा ड्राफ्ट से भुगतान करने के बाद व्यक्ति या पार्टी अपनी देयता से मुक्त हो जाती है, अर्थात् भुगतान कार्य संपन्न तो हो जाता है किंतु बैंकों की बहियों, संबंधित व्यक्तियों के खातों में निपटान तब तक शेष रहता है जब तक चेक, ड्राफ्ट आदि समाशोधन प्रक्रिया से नहीं गुजरते हैं। अर्थात् एक व्यक्ति के खाते से दूसरे व्यक्ति के खाते में निधि का अंतरण नहीं होता है। दूसरे शब्दों में एक खाते में जमा और दूसरे खाते में नामे प्रविष्टि नहीं हो पाती है।

#### समाशोधन प्रणाली क्या है

किसी भी देश में व्यापार, वाणिज्य, और आर्थिक गतिविधियों के सुचारू रूप से संचालन के लिए भुगतान प्रणाली की महत्वपूर्ण भूमिका है। एक कुशल और त्वरित भुगतान प्रणाली से अर्थव्यवस्था में चलनिधि की स्थिति को सहज बनाया जा सकता है जो विकास प्रक्रिया के लिए

आवश्यक है। आज के दौर में नकद भुगतान प्रणाली के साथ-साथ विभिन्न लिखतों के माध्यम से भुगतान करने की प्रवृत्ति तेज़ी से बढ़ी है। चेक तथा अन्य कागज़ी लिखतों तथा इलेक्ट्रॉनिक लिखतों का चलन बढ़ता जा रहा है। समाशोधन की आवश्यकता नकद लेनदेन में नहीं होती है अपितु कागज़ी आदि लिखतों में होती है। आज मैन्यूफैक्चरिंग, व्यापार, वाणिज्य गतिविधियों का आकार बहुत बढ़ गया है और उनके फलस्वरूप विभिन्न मुद्राओं में भुगतान की मात्रा भी बढ़ती जा रही है। चेक आदि द्वारा किए गए भुगतान हजारों किलोमीटर की दूरियां तय करते हैं जिनका समाशोधन आसान प्रक्रिया नहीं है। इसमें संतोष की बात यह है कि बैंकों की संख्या में भी निरंतर वृद्धि हो रही है। साथ ही भुगतान के निपटान की विकसित हो रही आधुनिक प्रणालियों ने लिखतों की आवाजाही अथवा निधियों के अंतरण का कार्य कम समय में सहज बना दिया है। चेकों, ड्राफ्टों आदि के निपटान के लिए एक महत्वपूर्ण एजेंसी स्थापित की गई है जिसे समाशोधन गृह कहते हैं। जारी किए गए चेक आदि एक ही शहर में कई बैंकों पर आहरित हो सकते हैं, एक ही देश में अलग-अलग स्थानों पर आहरित हो सकते हैं अथवा अन्तर्राष्ट्रीय भुगतान के लिए आहरित होते हैं। इन लिखतों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक भेजना, संबंधित बैंक द्वारा उनकी जांच करना, उन्हें सूचीबद्ध करना, तथा अन्य बैंकों के लिखतों को उन्हें प्रेषित करना आदि सब कुछ एक लंबी एवं जटिल प्रक्रिया है। समाशोधन प्रणाली इन जटिलताओं के समाधान के रूप में विकसित की गई है। मोटे रूप में लिखतों का समाशोधन इस प्रकार होता है:



भुगतान के समाधान/निपटान के लिए बैंक लिखतों को सीधे पार्टी के बैंक के पास नहीं भेजेगा, अपितु समाशोधन गृह के

पास भेजेगा, जहां लिखतों का विनिमय और नामे, जमा प्रविष्टियां की जाती हैं।

### समाशोधन गृह

भुगतान और निपटान कार्य को बेहतर तरीके से निष्पादित करने के लिए समाशोधन गृह बनाए गए हैं। समाशोधन कार्य प्रारंभ में रिज़र्व बैंक द्वारा स्वयं किया जाता था, किंतु धीरे-धीरे इस कार्य का विकेंद्रीकरण कर दिया गया है और समाशोधन कार्य के लिए एक सुव्यवस्थित संस्थागत ढांचे का क्रियान्वयन किया जा रहा है। समाशोधन प्रणाली सामान्यतया स्थानीय तथा निश्चित क्षेत्र के लिए होती है जिसके अधीन आने वाले सभी बैंकों और शाखाओं को शामिल किया जाता है। आमतौर पर जिन स्थानों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय हैं वहां समाशोधन का कार्य रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है, किंतु अन्य स्थानों पर यह कार्य भारतीय स्टेट बैंक, उसके सहयोगी बैंकों तथा कुछ सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा किया जाता है। अन्य बैंकों को समाशोधन का कार्य रिज़र्व बैंक द्वारा सौंपा गया है। समाशोधन गृह वस्तुतः विभिन्न बैंकों के प्रतिनिधियों का एक केंद्रीय मिलन-बिंदु है। बैंकों द्वारा समाशोधन कार्य करने के लिए रिज़र्व बैंक ने 'बैंकों के समाशोधन कार्य हेतु समान विनियमन और नियमावली' जारी की है। इस समय पूरे देश में कुल 1050 समाशोधन गृह कार्य कर रहे हैं। इनमें से 16 समाशोधन गृहों का संचालन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है और 1034 समाशोधन गृहों की व्यवस्था भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सहयोगी बैंक तथा अन्य सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा की जा रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संचालित 16 समाशोधन गृहों में से उसके 4 समाशोधन गृह 4 बड़े महानगरों (मुंबई, दिल्ली, चेन्नै, कोलकाता) में हैं जिन्हें राष्ट्रीय समाशोधन गृहों के नाम से जाना जाता है। पूरे देश के कुल समाशोधन मूल्य का 60% समाशोधन इन राष्ट्रीय समाशोधन गृहों द्वारा किया जाता है। तथापि, देश के बड़े भाग में भारतीय स्टेट बैंक, रिज़र्व बैंक के एजेंट के रूप में कार्य करता है। जहां तक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संचालित समाशोधन गृहों का संबंध है, उनमें लिखतों का निपटान कार्य संपन्न नहीं होता

है क्योंकि इन गृहों के पास बैंकों के खाते नहीं होते हैं। ये समाशोधन गृह केवल नामे और जमा स्थिति दर्शाने वाले विवरण तैयार करते हैं। अंतिम निपटान कार्य रिजर्व बैंक के जमा लेखा विभाग द्वारा किया जाता है जहां बैंकों के खाते होते हैं। दूसरी ओर, 1034 समाशोधन गृहों में लिखतों के समाशोधन और निपटान का कार्य समाशोधन कार्य करने वाले बैंकों द्वारा किया जाता है, क्योंकि उनके पास सदस्य बैंकों के खाते होते हैं।

### समाशोधन गृह की सदस्यता

राज्य सहकारी बैंकों सहित सभी बैंक समाशोधन गृह के सदस्य हो सकते हैं। राज्य सहकारी बैंकों द्वारा संस्तुत अन्य राज्य सहकारी बैंक भी उप सदस्य बन सकता है बशर्ते वह समाशोधन गृह की नियमावली का पालन करने के लिए सहमत हो। पोस्ट आफिस बचत बैंक भी समाशोधन गृह का सदस्य बन सकता है। इसकी सदस्यता दो प्रकार से होती है: प्रत्यक्ष सदस्य और उप-सदस्य। समाशोधन गृह के अधिकारक्षेत्र में कार्यरत सभी सदस्य बैंक, उस क्षेत्र में कार्यरत किसी भी बैंक शाखा पर आहरित चेक समाशोधन के लिए प्रस्तुत कर सकते हैं। समाशोधन गृह के सदस्यों की प्रारंभिक संख्या समाशोधन गृह नियमावली के अनुसार होगी तथा समय-समय पर अन्य सदस्यों को शामिल करने का प्रावधान विनियम 8 में किया गया है। ग्राहकों को कुशल एवं त्वरित सेवा प्रदान करने के प्रायोजन से एक सदस्य बैंक अपना प्रतिनिधित्व एक से अधिक बार कर सकता है, किंतु यह बैंक की उस कार्यक्षेत्र में शाखाओं की संख्या और लिखतों की संख्या पर आधारित होता है। समाशोधन गृह की सदस्यता हेतु बैंक को निर्धारित फार्मेट में अध्यक्ष, समाशोधन को आवेदन करना होता है। समाशोधन गृह का अध्यक्ष सभी सदस्यों के नामों की सूची समाशोधन गृह के प्रत्येक सदस्य को उपलब्ध करवाता है। कोई भी सदस्य 14 दिन की नोटिस देकर अपनी सदस्यता समाप्त कर सकता है।

राज्य सहकारी बैंकों सहित सभी बैंक समाशोधन गृह के सदस्य हो सकते हैं। राज्य सहकारी बैंकों द्वारा संस्तुत अन्य राज्य सहकारी बैंक भी उप सदस्य बन सकता है बशर्ते वह समाशोधन गृह की नियमावली का पालन करने के लिए सहमत हो। पोस्ट आफिस बचत बैंक भी समाशोधन गृह का सदस्य बन सकता है।

### समाशोधन संरचना

पूरे देश में हजारों की संख्या में बैंक शाखाएं कार्यरत हैं और प्रतिदिन करोड़ों की संख्या में चेक तथा अन्य लिखत जारी किए जाते हैं जो उसी शहर, दूसरे शहर या अन्य देश के बैंकों पर आहरित होते हैं। बैंक इन लिखतों को एकत्र करते हैं और उनका निपटान समाशोधन गृहों के माध्यम से करते हैं।

### समाशोधन प्रणाली की संरचना इस प्रकार है:

लिखतों को संबंधित बैंक शाखाओं (प्रस्तुतकर्ता तथा आहर्ता) में भेजा जाता है। समाशोधन गृह का प्रत्येक सदस्य बैंक अपनी 'सेवा शाखा' के माध्यम से समाशोधन प्रक्रिया में भाग लेता है। सेवा शाखा अपने बैंक की सभी शाखाओं से लिखत एकत्र करके उन्हें समेकित करती है और बैंकवार छांटती है तथा समाशोधन गृह को सौंपती है। वस्तुतः सेवा शाखा, समाशोधन प्रक्रिया में मध्यस्थ की भूमिका निभाती है।

### समाशोधन प्रक्रिया

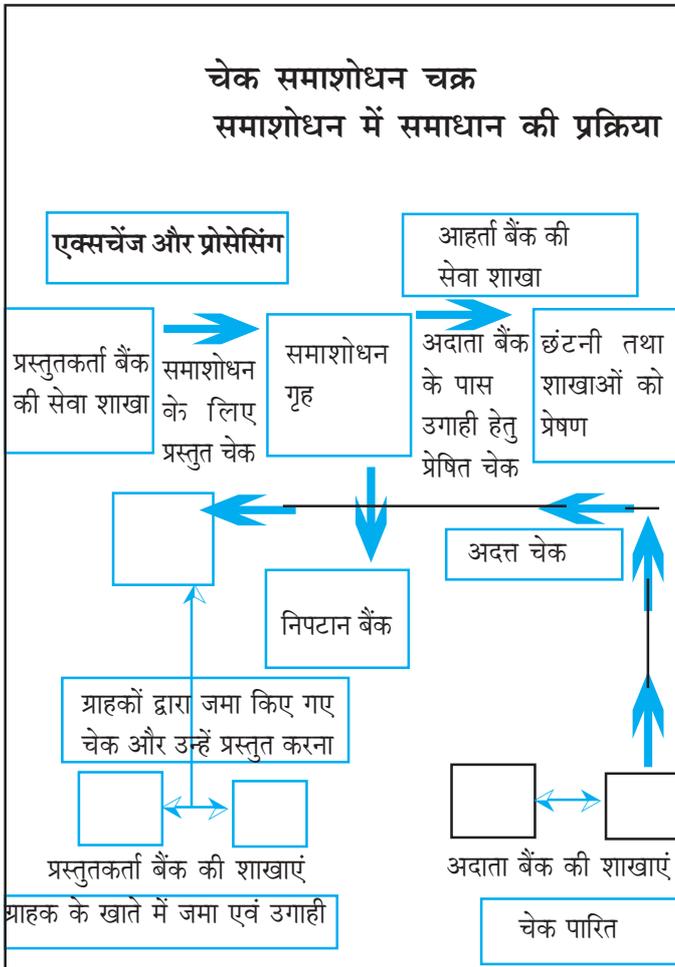
समाशोधन प्रक्रिया बैंक शाखा में लिखत जमा करते ही प्रारंभ हो जाती है। प्राप्त सभी लिखतों को उन शाखाओं को दे दिया जाता है जिनपर वे आहरित होते हैं। यदि चेक काटने वाले के खाते में पर्याप्त रकम होती है और चेक वास्तविक है, तो बैंक उसे भुगतान के लिए पारित कर देता है। जिन लिखतों का भुगतान मना कर दिया जाता है, उन्हें रिटर्न क्लियरिंग द्वारा प्रस्तुतकर्ता बैंक को लौटा दिया जाता है। यदि रिटर्न क्लियरिंग में लिखत वापस नहीं आता है तो मान लिया जाता है कि लिखत का भुगतान प्राप्त हो गया है और लिखत की रकम ग्राहक के खाते में जमा कर दी जाती है।

निधियों का समाधान समाशोधन गृह में किया जाता है। सभी बैंक, अन्य बैंकों से प्राप्त होने वाली रकम का दावा प्रस्तुत करते हैं। उन दावों के आधार पर प्रत्येक बैंक की शुद्ध देय या प्राप्य राशि का समाधान किया जाता है और तदनुसार, बैंकों के खातों में रकम जमा या नामे लिख दी जाती है।

आदाता के खाते में रकम जमा करने की प्रक्रिया तब पूरी होती है जब रिटर्न क्लियरिंग में लिखत वापसी की सूचना नहीं होती है।

### अंतर-शाखा समाशोधन

अनेक ग्राहकों द्वारा एक ही बैंक की कई शाखाओं पर वसूली के लिए प्रस्तुत किए गए लिखतों को समाशोधन गृह में भेजने की जरूरत नहीं होती है क्योंकि इसमें 'निधि अंतरण' का कार्य बैंक का आंतरिक मामला होता है। इन मामलों में सेवा शाखा समान्यतया 'समाधान शाखा' के रूप में कार्य करती है। वसूली के लिए प्राप्त लिखत आहर्ता शाखाओं को भेजे हैं जबकि अंतर शाखा खातों में जमा तथा नामे आंतरिक रूप से किए जाते हैं।



### रिटर्न ( वापसी ) समाशोधन ( क्लियरिंग )

लिखतों का भुगतान तभी संपन्न माना जाएगा जब भुगतान न किए गए लिखत उक्त क्लियरिंग में आएंगे। जिन लिखतों का भुगतान नहीं मिलता है, उन सभी का कुल मूल्य प्रथम प्रस्तुतकर्ता बैंक के नामे लिख दिया जाता है और अदाकर्ता बैंक को जमा दिखाया जाता है। यही प्रक्रिया सेवा शाखा में 'अंतर शाखा' समाधान के लिए अपनाई जाती है आदाता के खाते में जमा की गई लिखत की रकम रिवर्स कर दी जाती है। लिखत जो 'आपत्ति' के अंतर्गत सकारे नहीं जाते हैं, उन्हें प्रस्तुतकर्ता बैंक को वापस कर दिया जाता है।

### बाहरी केंद्रों के लिखतों की उगाही( वसूली )

बाहरी केंद्रों के लिखतों की वसूली के लिए उन्हें डाक द्वारा 'प्रतिनिधि शाखा' को भेजा जाता है। वह शाखा उन्हें वहां के समाशोधन गृह में प्रस्तुत करती है, और मूल्य की उगाही हो जाने पर उस रकम को 'मूल प्रस्तुतकर्ता' बैंक को भेज देती है, और बैंक उसे ग्राहक के खाते में जमा कर देता है। बाहरी केंद्रों के लिखतों को अधिकतम 10 दिन के भीतर ग्राहक के खाते में जमा करने का प्रावधान किया गया है जबकि स्थानीय स्तर पर लिखतों की उगाही के लिए दो दिन प्रावधान है।

### उच्च मूल्य ( हाई वैल्यू ) समाशोधन

यह समाशोधन 1 लाख और उससे अधिक राशि के चेकों के लिए सबसे पहले चेन्नै में प्रारंभ किया गया। तदुपरांत, इसे रिजर्व बैंक द्वारा संचालित अन्य समाशोधन गृहों में भी लागू किया गया। यह एक वैल्यू-संवर्धन सेवा है। इसके अंतर्गत समाशोधन गृह के नजदीक स्थित चुनिंदा शाखाएं उक्त उच्च मूल्य के चेक प्रस्तुत कर सकती हैं। चेकों का समाधान फ्लापी में लाए गए आकड़ों को डाउनलोड करके किया जाता है और ग्राहक के खाते में रकम भी उसी दिन जमा हो जाती है।

### अंतर-बैंक समाशोधन

इस समाशोधन के अंतर्गत बैंकों के बीच आपस में भुगतान का निपटान भारतीय रिजर्व बैंक में उनके खातों पर

भुगतान आदेश जारी करके किया जाता है। बैंकों द्वारा इसका उपयोग चार प्रकार के लेनदेन के लिए किया जाता है जैसे - मांग मुद्रा/लेनदेन, विदेशी मुद्रा लेनदेन हेतु रुपये में भुगतान करना, देश के दूसरे भाग में एक बैंक द्वारा दूसरे बैंक को निधि का अंतरण तथा आवक धनप्रेषण। यह समाशोधन अपराह में किया जाता है ताकि बैंक अपने उक्त लेनदेन आसानी से पूरे कर सकें। इसमें रिटर्न क्लियरिंग का प्रावधान नहीं है क्योंकि भुगतान आदेश अदाकर्ता बैंक द्वारा जारी किए जाते हैं और उन्हें अदत्त स्थिति में नहीं लौटाया जाता है।

### समाशोधन गृहों के लिए नियंत्रण नियमावली

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 1986 में बैंकों के समाशोधन गृहों के लिए 'समान विनियमन एवं नियमावली' नामक दिशानिर्देश बनाए हैं। ये दिशानिर्देश काफी विस्तृत हैं और बैंकों में कंप्यूटरीकरण लागू किए जाने के बाद समाशोधन गृहों में प्रक्रियागत परिवर्तनों को ध्यान में रखकर लागू किए गए हैं। यह नियमावली पूरे देश में समान रूप से समाशोधन प्रणाली अपनाने और क्रियान्वित करने के लिए बनाई गई है। सभी समाशोधन गृहों को इसे अनिवार्य रूप से अपनाना है। इसके प्रावधानों का उल्लंघन करने पर दण्ड का भी प्रावधान किया गया है। उक्त नियमावली में समाशोधन गृह का प्रबंधन, सदस्यता की पात्रता, सदस्यता समाप्त करना, नई सदस्यता लेना, सदस्यों की बैठकें, बैठकों के कार्यवृत्त, समाशोधन गृह

का स्थान, समाशोधन के कार्य घंटे, समाशोधन समय बढ़ाना, अदत्त लिखतों की विलंब से वापसी पर अनुमति प्रदान करना, सदस्यों के बीच दावों का निपटान, दस्तावेजों को सूचीबद्ध करना, समाशोधन का समाधान करना, बैलेंसिंग आदि के संबंध में स्पष्ट निर्देश दिए गए हैं। इस नियमावली का प्रयोजन संस्थागत भुगतान प्रणाली को सहज बनाना तथा समाशोधन प्रक्रिया को नियंत्रित करना है।

### समाशोधन प्रणाली के प्रकार

जैसे-जैसे भुगतान और निपटान प्रणाली के नए-नए तरीके विकसित होते गए, उन्हीं के अनुसार समाशोधन प्रणाली में भी तब्दीलियां होती गईं।

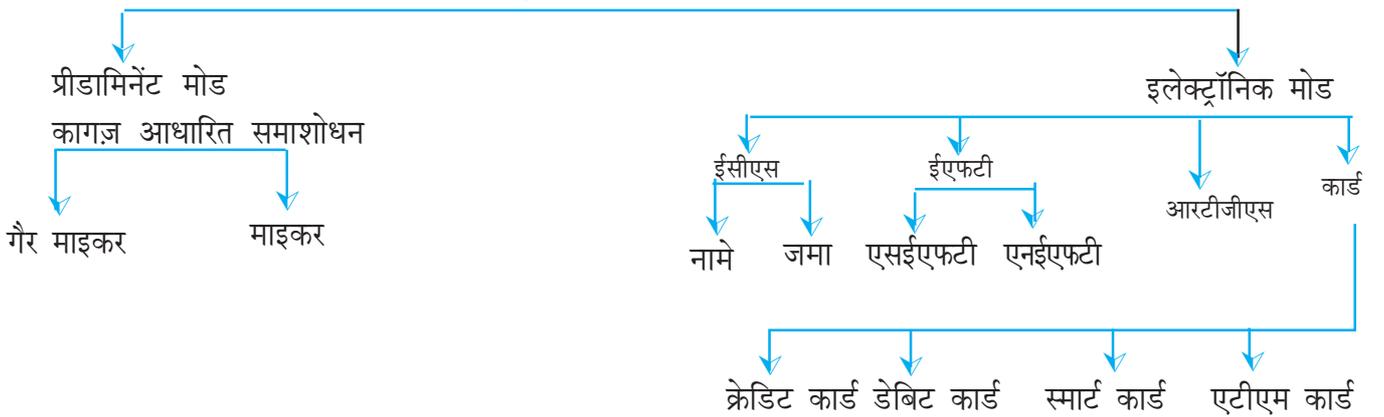
#### गैर-माइकर समाशोधन

ऐसे लिखत जिनमें 'मैग्नेटिक इंक करेक्टर रिकग्निशन' निशान नहीं होते हैं, उन्हें रीडर सार्टर मशीन द्वारा प्रोसेस नहीं किया जा सकता है। इन लिखतों को सहभागी बैंक परस्पर अदला-बदली करते हैं और डाटा, फ्लॉपी अथवा टेप अथवा कागज़ पर समाशोधन गृह में लाते हैं जिसकी प्रोसेसिंग समाशोधन केंद्रों पर कंप्यूटर से की जाती है।

#### माइकर समाशोधन

माइकर समाशोधन की सिफारिश दामले समिति ने 1983 में की थी। इसकी शुरुआत 1986 में चार बड़े नगरों से की

### भुगतान और निपटान प्रणाली



गई। माइकर अर्थात् 'एमआइसीआर' जिसे 'मैग्नेटिक इंक करेक्टर रिकग्निशन' कहते हैं। हाल के वर्षों में रिजर्व बैंक द्वारा 19 माइकर समाशोधन केंद्रों की अनुमति दिए जाने के बाद देश में कुल माइकर समाशोधन केंद्रों की संख्या 60 हो गई है। इन्हें 'माइकर चेक प्रोसेसिंग केंद्र' भी कहते हैं। यह कार्य भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्वयं या उसके द्वारा नामित सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा किया जाता है।

माइकर लिखत में नीचे माइकर पट्टी बनी होती है जिसमें अलग-अलग फील्ड में 5 आवश्यक जानकारी दी जाती है:

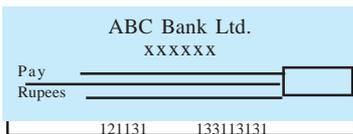
इसमें - चेक क्रमांक (6 अंक में), शहर/बैंक/शाखा की कूट संख्या (9 अंक में - पहले 3 अंक शहर कूट, अगला 3 अंक बैंक कूट तथा अंतिम 3 अंक शाखा कूट दर्शाते हैं), खाता संख्या (6 अंक, सरकारी खाते 10 अंक में), लेनदेन कूट (2अंक, रिजर्व बैंक पर बने सरकारी चेक में 3 अंक), रकम (इसमें 13अंक होते हैं और राशि पैसे सहित बिना दशमलव के लिखी जाती है)।

माइकर लिखत समाशोधन गृह में तीव्र गति वाली रीडर सार्टर मशीन द्वारा प्रोसेस किए जाते हैं जो सार्टिंग करते समय लिखतों के आंकड़े एकत्रित करते हैं और उन्हें कंप्यूटर में अंतरित करते हैं जिनकी सहायता से समाशोधन गृह में विभिन्न रिपोर्टें तैयार की जाती हैं।

माइकर चेक प्रोसेसिंग का कार्य प्रायः रात में किया जाता है ताकि बैंक अपनी शाखाओं से प्राप्त चेकों को दिन में एनकोडिंग करने के बाद समाशोधन गृह को प्रस्तुत कर सकें। विधिवत् रूप से प्रोसेस किए गए लिखतों को अगली सुबह अदाकर्ता बैंक को सौंप दिया जाता है।

### माइकर लिखत का मानक आकार

सभी माइकर लिखतों के लिए समान आकार 8" X 3 2/3"  
माइकर पट्टी 5/8"



### चेक की माइकर कोड लाइन संरचना

6 अंक का क्रमांक	9 अंक सार्ट कूट	6 अंक खाता कूट	3 अंक लेनदेन कूट	13 अंक राशि फील्ड
200786	400229035	101188	010	00000420187199

माइकर चेक प्रोसेसिंग केंद्रों में आउटवर्ड और इनवर्ड समाशोधन कार्य किया जाता है।

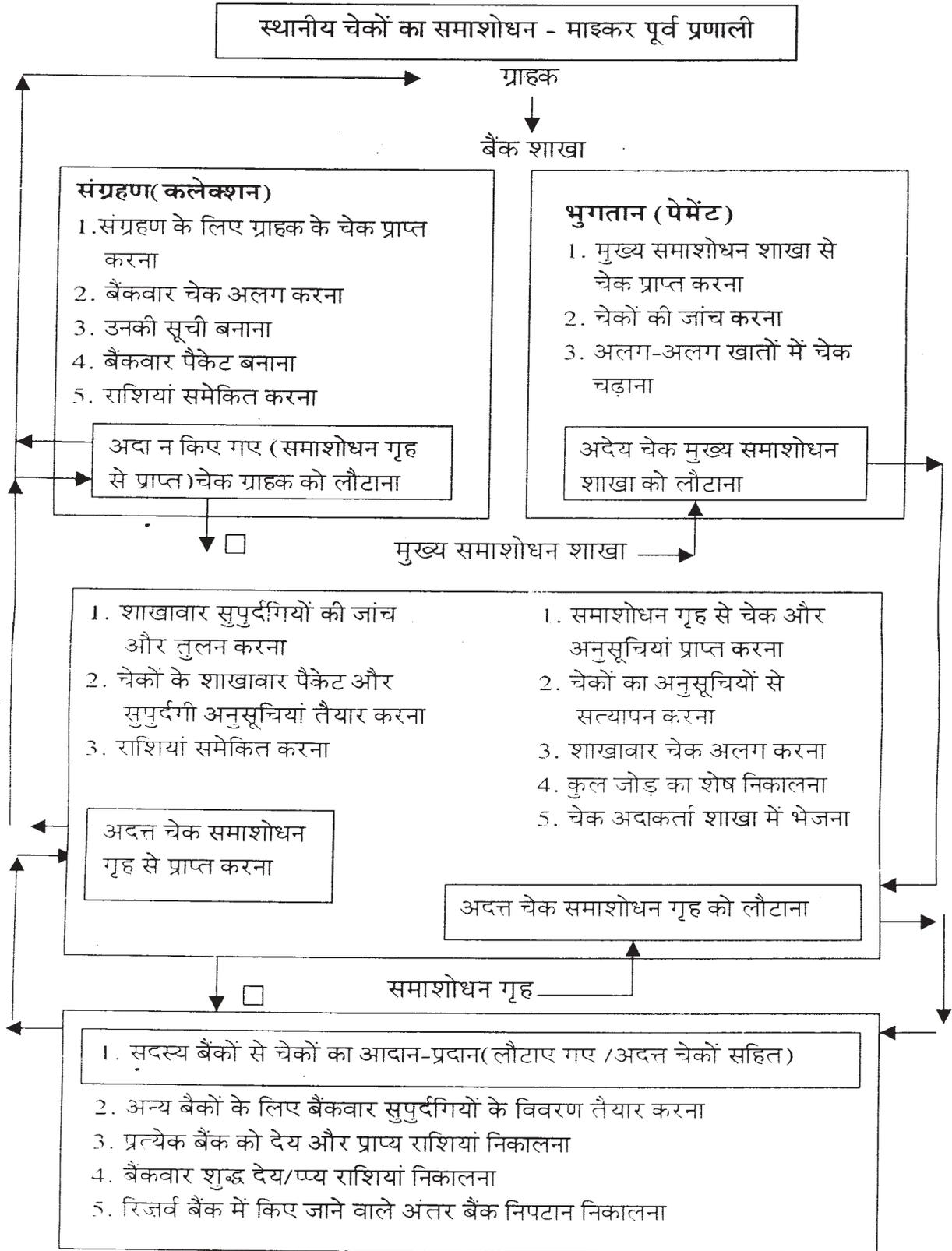
आउटवर्ड समाशोधन के अंतर्गत निर्धारित समय पर सदस्य बैंकों से आउटवर्ड समाशोधन चेक प्राप्त किए जाते हैं, उनकी जांच की जाती है कि वे उपयुक्त ब्लॉक टिकट में हैं, उचित बैच टिकट में हैं और सभी क्लिप, पिन्, स्टेपलर निकाल दिए गए हैं, लिफाफा जिसमें सभी पते रखे गए हैं, प्राप्ति-काउंटर पर कंप्यूटर में प्राप्ति की प्रविष्टि की जाती है और लिखत ट्रे को रिडर/सार्टर कक्ष में प्रोसेसिंग के लिए भेज दिया जाता है। इनवर्ड समाशोधन में शामिल हैं - शाखावार तथा लेनदेनवार छांटे गए सही लिखत, मशीन द्वारा छांटे गए शाखावार, बैंकवार निरस्त लिखत, इनवर्ड समाशोधन मदों की शाखा सूची बनाना, शाखावार समाशोधन विवरण, समाशोधन गृह का बैलेंस विवरण, समायोजन सूचना, इनवर्ड समाशोधन की पहचानपत्र धारक बैंक प्रतिनिधि को बॉक्स में सुपुर्दगी। उक्त कार्यों का पूरा बैंकअप समाशोधन गृह में रखा जाता है।

जून, 2006 के दौरान दो नए माइकर केंद्र हुबली और जम्मू में खोले गए हैं। इस प्रकार कुल माइकर चेक प्रोसेसिंग केंद्रों की संख्या बढ़कर 59 स्थानों पर 64 हो गई है।

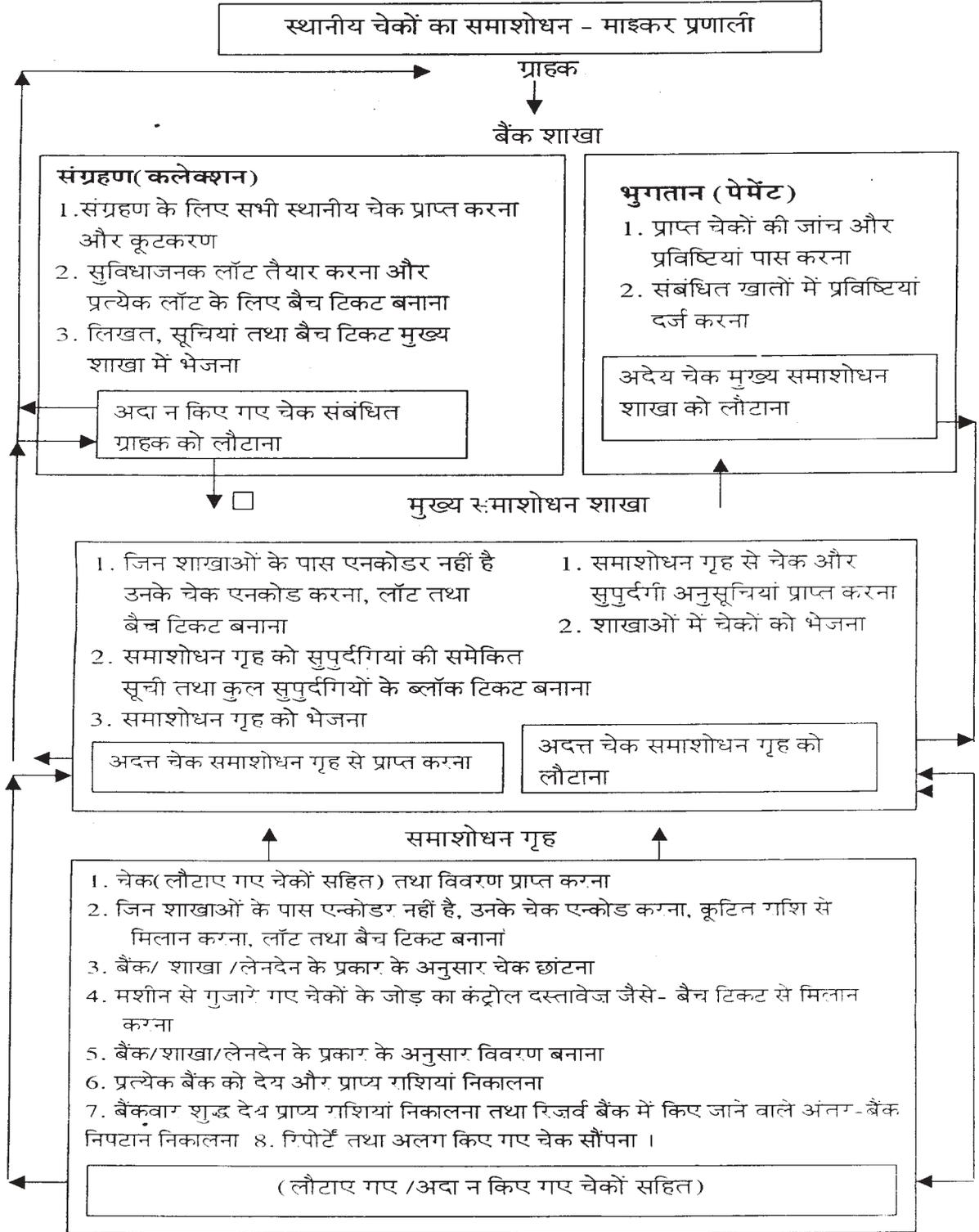
### इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस)

यह योजना रिजर्व बैंक द्वारा डब्ल्यू.एस.सराफ समिति की सिफारिशों पर वर्ष 1994 में प्रारंभ की गई थी। यह योजना बैंकिंग चैनल के माध्यम से बड़े पैमाने पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से फुटकर भुगतान के लिए उपयोग में लाई जाती है। इस समय देश में कुल 47 ईसीएस केंद्र हैं जिनका संचालन रिजर्व बैंक,

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक



## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक



## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक ऑफ इंदौर द्वारा किया जा रहा है।  
ईसीएस दो प्रकार हैं:

### ईसीएस प्रोसेस चक्र

#### 1. ईसीएस - नामे समाशोधन :

इस सेवा का इस्तेमाल टेलीफोन बिल, बिजली बिल, क्रेडिट कार्ड भुगतान हेतु किया जाता है।

#### 2. ईसीएस - जमा समाशोधन :

इसका अर्थ है अनेक जमा (क्रेडिट) और एकल डेबिट। इसका उपयोग लाभांश का भुगतान, धनवापसी, वेतन आदि के लिए किया जाता है। प्रेषक बैंकर हिताधिकारियों की जानकारी इलेक्ट्रॉनिक टेप/फ्लॉपी में ईसीएस केंद्र को भेजता है, जहां संबंधित हिताधिकारियों को उनके बैंकर के माध्यम से क्रेडिट किया जाता है।

#### ईसीएस योजना से :

- ❖ कंपनियों द्वारा बिलों की शीघ्र वसूली संभव होती है
- ❖ नकदी प्रवाह का बेहतर प्रबंध होता है
- ❖ ग्राहकों को वसूली केंद्रों/निर्दिष्ट बैंकों तक जाने की आवश्यकता नहीं होती है।

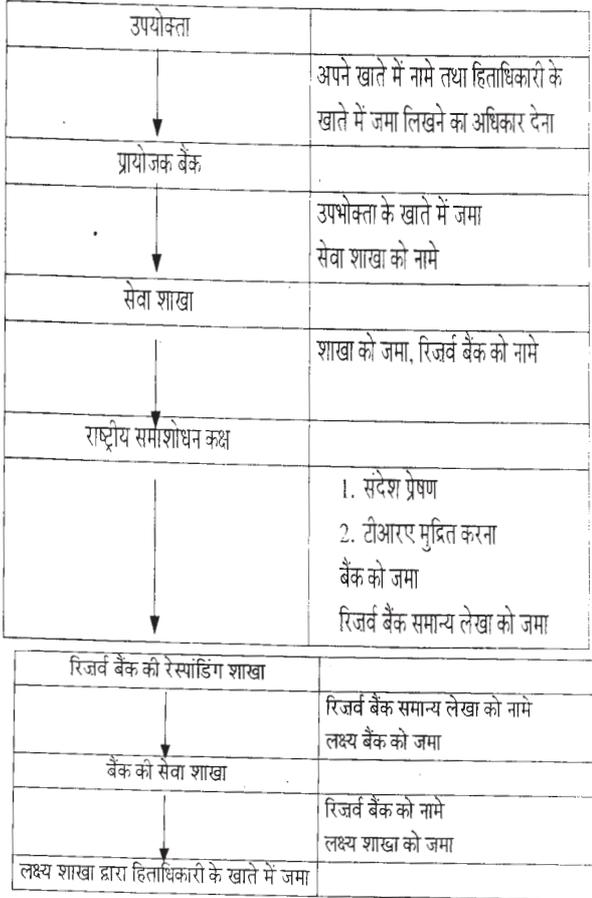
#### इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी)

इस योजना की संस्तुति सराफ समिति (1994) ने की थी और रिजर्व बैंक द्वारा इसे 1997 से प्रारंभ किया गया। इसका उद्देश्य बैंकिंग क्षेत्र में पूरे भारत में निधि अंतरण तथा समाशोधन हेतु एक कुशल, सुरक्षित, किफायती, विश्वसनीय और तीव्र प्रणाली उपलब्ध कराना है। एफटी के अंतर्गत वित्तीय लेनदेन इन्फिनेट (भारतीय वित्तीय नेटवर्क) के माध्यम से किए जाते हैं। निधियों का अंतरण दिन में तीन बार किया जाता है अर्थात् दोपहर 12 बजे, अपराह्न 2 बजे और 4 बजे। हिताधिकारी के खाते में 'जमा' उसी दिन (टी +0 आधार पर) दिखाया जाता है। प्रोसेसिंग और धनप्रेषण अनुदेश इन्फिनेट द्वारा दिए जाते हैं।

पहला दिन	1. प्रातःकाल प्रायोजक बैंक द्वारा ईसी एस केंद्र को टेप/फ्लॉपी देना ईसीएस केंद्र (एनसीसी) में प्रोसेसिंग और मैग्नेटिक मीडिया में डाटा तैयार करना
दूसरा दिन	1. प्रातःकाल लक्ष्य बैंक (डिस्टिनेशन बैंक) को माइक्र समाशोधन रिपोर्ट सहित मैग्नेटिक मीडिया में डाटा देना 2. सेवा शाखाओं द्वारा समाशोधन रिपोर्ट तैयार करना
तीसरा दिन	1. सेवा शाखा द्वारा संबंधित शाखाओं को रिपोर्ट की हार्ड कॉपी उपलब्ध करवाना। 2. एनसीसी द्वारा प्रायोजक बैंक को समाधान रिपोर्ट उपलब्ध कराना
चौथा दिन	1. भारतीय रिजर्व बैंक के जमा लेखा विभाग में लक्ष्य बैंक के खाते में नामे और प्रायोजक बैंक को जमा दिखाया जाना 2. लक्ष्य बैंक हिताधिकारियों के खाते में नामे लिखते हैं (अर्थात् प्रायोजक बैंक खाताधारक के खाते में जमा लिखते हैं) 3. लक्ष्य बैंक नामे न की गई मदों की सूचना सेवा शाखा को देते हैं। 4. सेवा शाखाएं डेबिट/क्रेडिट ब्योरे टेप/फ्लॉपी तथा हार्ड कॉपी तैयार करके एनसीसी को उपलब्ध करवाते हैं।
पांचवां दिन	1. टेप/फ्लॉपी/हार्डकॉपी यदि चौथे दिन नहीं प्रस्तुत की जा सकी तो उसे इस दिन अवश्य प्रस्तुत कर दिया जाए। 2. एनसीसी में टेप/फ्लॉपी के आधार पर समाधान किया जाता है। 3. एनसीसी इस संबंध में सभी प्रकार की रिपोर्टें तैयार करता है।

छठा दिन	1. लक्ष्य बैंक के खाते में 'जमा' तथा प्रायोजक बैंक के खाते में समेकित 'नामे' लिखा जाता है। 2. एनसीसी निम्नलिखित रिपोर्टें देगा: i) प्रायोजक बैंक की अंतिम रिपोर्ट प्रायोजक बैंक को ii) नामे न की गई मदों की संयुक्त सूची वही iii) अंतिम आउटपुट टेप/फ्लॉपी की दो प्रतियां वही iv) लक्ष्य बैंक की अंतिम रिपोर्ट लक्ष्य बैंक को
---------	---

ईएफटी फ्लो चार्ट



रिजर्व बैंक द्वारा वर्तमान ईएफटी प्रणाली को जून, 2006 से समाप्त करने की योजना थी किंतु इसे 3 अगस्त, 2006 तक बढ़ा दिया गया है ताकि शेष कुछेक बैंक स्वयं को एनईएफटी की ओर ले जाने की तैयारी कर सकें।

### एसईएफटी ( विशेष इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण )

यह प्रणाली 1 अप्रैल, 2003 से लागू की गई। इससे उन सभी शाखाओं में निधियों के अंतरण/जमा का कार्य तेजी से संपन्न होता है जो कंप्यूटरीकृत हैं और नेटवर्क से जुड़ी हुई हैं। इनमें अंतरण का कार्य उस स्थान पर भी होता है जहां भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यालय नहीं हैं। इसका अंतिम निपटान उसी दिन मुंबई में केंद्रीकृत रूप से होता है। एसईएफटी 182 शहरों

में 35 बैंकों की 3295 शाखाओं में कार्यान्वित है।

### एनईएफटी ( राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण )

भारतीय रिजर्व बैंक ने 1 जनवरी, 2006 से एसईएफटी को समाप्त कर दिया है और उसके स्थान पर एक योजना बनाई है कि सभी बैंक एनईएफटी प्रणाली की ओर उन्मुख हो जाएं। प्रारंभ में इस प्रणाली को 8 बैंकों से शुरू किया गया था किंतु बाद में धीरे-धीरे वे सभी बैंक शामिल हो रहे हैं जो एसईएफटी समाशोधन के सहभागी थे। एनईएफटी की संरचना वित्तीय संदेश समाधान प्लेटफार्म पर आधारित है और इसमें पब्लिक-की-इंफ्रास्ट्रक्चर की व्यवस्था है। एनईएफटी का कवरेज जून, 2006 तक बढ़कर 4046 शाखा हो गया है जिसमें 24 बैंक भाग ले रहे हैं और दस बैंकों के नाम विचाराधीन हैं।

### आरटीजीएस ( तत्काल सकल निपटान प्रणाली )

यह प्रणाली 26 मार्च, 2004 से प्रारंभ की गई है। इस प्रणाली की संस्तुति श्रे समिति ने 1996 में की थी। वर्ष 1999 में भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर श्री एस. पी. तलवार की अध्यक्षता में इस प्रणाली में सुधार के लिए सामान्य नीतिगत दिशानिर्देश बनाए गए। आरटीजीएस एक ऐसी प्रणाली है जिसके अंतर्गत बैंक तथा वित्तीय संस्थाएं जिनके खाते रिजर्व बैंक में हैं, परस्पर निधियों का अंतरण तुरंत, अंतिम रूप से तथा अविकल्पीय आधार पर कर सकते हैं। यह इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अंतरण विधि है जिसमें निधियों का संसाधन 'निरंतर' और 'वास्तविक समय' आधार पर किया जाता है। अंतर्राष्ट्रीय निपटान बैंक ने इसे इस प्रकार परिभाषित किया है - 'आरटीजीएस एक सकल प्रणाली है जिसमें संसाधन कार्य तथा निधि अंतरण के अंतिम निपटान के कार्य संबंधी अनुदेश एकसाथ संपन्न होते हैं।' इस प्रणाली में सभी लेनदेन को समेकित रूप से निपटाने के बजाय प्रत्येक लेनदेन को अलग-अलग लगातार तरीके से केंद्रीय बैंक में निपटाया जाता है। इसका निपटान दिवस के अंत में नहीं होता बल्कि यह उसी समय, साथ-साथ चलता है। जैसे ही अंतरण सूचना प्राप्त होती है, वैसे ही खाते में रकम जमा हो जाती है और उसी समय केंद्रीय बैंक की बहियों में भी शेष दर्ज हो

जाता है। बैंक तथा वित्तीय संस्थाएं मुद्रा बाजार लेनदेन, विदेशी मुद्रा सौदे, पूंजी बाजार सौदे, सरकारी प्रतिभूतियों एवं तिजोरी बिलों हेतु सुपुर्दगी बनाम भुगतान प्रणाली के अंतर्गत निधि निपटान, प्रतिभूतियों की निलामी के बाद निधि अंतरण हेतु इस प्रणाली का उपयोग करते हैं। इसमें सहभागियों के स्तर पर बड़ी रकम दरकार होती है। यह छोटे मूल्य के थोक लेनदेन के लिए उपयुक्त नहीं है। इस प्रणाली का कार्यान्वयन इन्फिनेट के माध्यम से किया जाता है। इस समय आरटीजीएस के 110 सदस्य हैं (95 बैंक तथा 15 प्राथमिक व्यापारी), 420 केंद्रों पर इसके अंतर्गत 9614 बैंक शाखाओं को कवर किया गया है।

इस प्रणाली के माध्यम से मार्च, 2006 तक 2 लाख औसत मासिक लेनदेन की मात्रा को प्राप्त कर लिया गया है। जून, 2006 माह के दौरान 21,916 शाखाओं के नेटवर्क के माध्यम से 2.9 लाख लेनदेन किए गए जिसकी कुल राशि 14,37,408 करोड़ रुपए थी।

### चेक ट्रंकेशन

चेकों के वास्तविक रूप से मूवमेंट को समाप्त करने के लिए चेक ट्रंकेशन के लिए उपयुक्त मॉडल विकसित करने और उपयुक्त सिफारिशें करने के लिए जुलाई 2003 में डॉ. आर. बी. बर्मन (कार्यपालक निदेशक, भारतीय रिजर्व बैंक) की अध्यक्षता में एक कार्यदल का गठन किया गया था। इसके अंतर्गत चेकों को किसी एक बिंदु पर रोक लिया जाएगा और आगे चेक की जानकारी या उसकी इमेज इलेक्ट्रॉनिक तौर पर अदाकर्ता शाखा को प्रेषित की जाएगी। इससे समय और लागत दोनों की बचत होगी।

### भारत में चेक ट्रंकेशन मॉडल

- प्रस्तुतकर्ता बैंक के स्तर पर चेक को ट्रंकेट किया जाएगा अर्थात् चेक उगाही करने वाले बैंक के पास ही सुरक्षित रख दिया जाएगा और उसके निचले हिस्से को जिसपर कूट अंकित होते हैं तथा ग्राहक के हस्ताक्षर होते हैं, इलेक्ट्रॉनिक तरीके से अदाकर्ता बैंक के पास भेज दिया जाएगा।
- भुगतान प्रोसेसिंग के लिए इलेक्ट्रॉनिक इमेज का उपयोग

किया जाएगा। अदाकर्ता बैंक इलेक्ट्रॉनिक जानकारी के आधार पर भुगतान करेगा।

- पेपर चेकों की परिरक्षण अवधि एक वर्ष होगी और इलेक्ट्रॉनिक इमेज की परिरक्षण अवधि 7-8 वर्ष होगी।
- प्रति समाशोधन लोकेशन के लिए केंद्रीकृत एजेंसी बैंकों के लिए वेयरहाउस के रूप में कार्य करेगी।
- पीकेआई (पब्लिक की इंफास्ट्रक्चर) का उपयोग डाटा सुरक्षा तथा नेट वर्क पर इमेज के प्रवाह के लिए किया जाएगा।

### इमेज आधारित प्रोसेसिंग

भारतीय बैंक अब इमेज-आधारित चेक समाशोधन की ओर उन्मुख हो रहे हैं। परंपरागत रूप से प्रयोग की जा रही समाशोधन प्रणाली से अब भी अंतर-शहर चेकों की उगाही में 15-20 दिन लग जाते हैं। जबकि इमेज-आधारित प्रणाली से चेकों का निपटान अधिकतम दो दिनों में किया जा सकता है। इस विधि से प्रोसेसिंग तेजी होती है, प्रोसेसिंग लागत कम होती है, पेपर नहीं होता है, ट्रान्सपोर्टेशन की दिक्कत नहीं होती है, समाशोधन गृह में कम समय लगता है और सबसे महत्वपूर्ण यह है कि ग्राहक के खाते में रकम शीघ्र ही जमा हो जाती है। इस प्रक्रिया के अंतर्गत जब लिखत रीडर सार्टर से गुजरता है तो उसकी छवि अंकित हो जाती है जो श्वेत-श्याम (डायटोनल) दो रंगों में होती है। इमेज कैप्चर प्रक्रिया में लिखत की सभी जानकारी 0 तथा 1 में रिकार्ड की जाती है। इस छवि को यथावश्यक स्क्रीन पर प्रदर्शित किया जा सकता है और पढ़ा जा सकता है। यह प्रणाली इतनी किफायती है कि एक बड़ा बैंक वर्ष में लगभग 15-20 करोड़ रुपए की बचत कर सकता है।

समाशोधन विधियों में निरंतर सुधार के बावजूद आज भी बैंकिंग क्षेत्र में अधिकांश मात्रा में पेपर आधारित लिखतों की भरमार है। संभव है आने वाले समय में दूरभाष या कोई अन्य तीव्र भुगतान एवं निपटान प्रणाली के साथ-साथ समाशोधन उपाय विकसित हो जिससे देश के दूरदराज क्षेत्रों में भी रकम पाने वाले को राशि घंटे- दो घंटों में मिल जाए। पतिदिन संपूर्ण बैंकिंग क्षेत्र में करोड़ों की संख्या में भुगतान लिखतों का

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

समाशोधन किया जाता है। संपूर्ण बैंकिंग एवं वित्तीय ढांचा समाशोधन प्रणाली पर निर्भर है। इस प्रणाली में आंशिक व्यवधान से भी आर्थिक गतिविधियां प्रभावित होने लगती हैं और अर्थव्यवस्था पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। इसलिए समाशोधन प्रणाली आज बैंकिंग जगत की अनिवार्यता बन गई

है। यही कारण है कि भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान प्रणाली विज्ञान 2005-08 में जोखिम से सुरक्षा, प्रणाली के प्रति विश्वसनीयता, सुदृढ़ता और भुगतान में प्रौद्योगिकीय कुशलता को सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप बनाने का संकल्प लिया है।

### भुगतान प्रणाली संकेतक : वार्षिक कारोबार

प्रणालीबद्ध महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियां (एसआईपीएस)	मात्रा हजारों में			मूल्य करोड़ रुपये में		
	2003-04	2004-05	2005-06	2003-04	2004-05	2005-06
1. अंतर बैंक समाशोधन	1,142	808	-	30,46,666	9,91,436	-
2. उच्च मूल्य समाशाधन	13,172	13,077	18,748	30,23,290	46,07,208	49,75,477
3. तय शुदा लेन देन प्रणाली (एनडीएस)	265	185	151	25,18,323	26,92,126	25,59,260
4. विदेशी मुद्रा समाशोधन	331	466	490	23,18,530	40,42,435	52,39,674
5. आरटीजी एस	67	460	1,767	1,965	40,66,184	1,15,40,836
<b>कुल एसआई पीएस ( 1 से 5 तक )</b>	<b>14,977</b>	<b>14,996</b>	<b>21,156</b>	<b>1,09,08,774</b>	<b>1,63,99,389</b>	<b>2,43,15,247</b>
<b>अन्य</b>						
6. माइकर समाशोधन	6,24,360	9,41,693	10,34,539	20,35,934	90,18,073	94,82,300
7. गैर माइकर समाशोधन	3,34,039	2,25,392	2,52,911	30,05,139	11,02,643	18,54,763
8. इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन	31,352	57,900	83,241	29,606	77,702	1,06,599
9. कार्ड	1,86,558	3,61,517	10,07,720	36,176	77,266	1,90,266
<b>कुल अन्य ( 6 से 9 )</b>	<b>11,76,309</b>	<b>15,86,502</b>	<b>23,78,411</b>	<b>51,06,855</b>	<b>1,02,75,634</b>	<b>1,16,33,928</b>
<b>कुल योग ( 1 से 9 )</b>	<b>11,91,286</b>	<b>16,01,498</b>	<b>23,99,567</b>	<b>1,60,15,629</b>	<b>2,66,75,073</b>	<b>3,59,49,175</b>

- टिप्पणी
1. मुंबई में 1 नवंबर 2004 से और बाद में चरणबद्ध रूप में अन्य केन्द्रों पर कागज़ आधारित अंतर बैंक समाशोधन बंद किया गया। जून 2005 से इसे सभी केन्द्रों पर बन्द कर दिया गया। अब अंतरबैंक लेनदेन आरटीजीएस के माध्यम से किये जाते हैं। आरटीजीएस का परिचालन 26 मार्च 2004 से शुरू हुआ।
  2. उच्च मूल्य समाशोधन का संबंध 1 लाख और उससे अधिक रुपये के चेकों से है।
  3. तयशुदा लेनदेन प्रणाली (एनडीएस) का निपटान और विदेशी मुद्रा का समाशोधन कारपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड द्वारा किया जाता है।
  4. वर्तमान में माइकर समाशोधन 53 केन्द्रों पर होता है। गैर माइकर समाशोधन का संबंध अन्य सभी पेपर आधारित समाशोधनों से है।
  5. इलेक्ट्रॉनिक समाशोधनों के अंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक समाशाधन सेवाएँ (ईसीएस), इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) और विशेष इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एसईएफटी) आते हैं।
  6. कार्डों में क्रेडिट, डेबिट और स्मार्ट कार्ड शामिल है।

रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2005-06 से साभार

### इनफिनेट- वित्तीय व्यवस्था की रीढ़

के. पी. तिवारी  
प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक  
जयपुर

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में वित्तीय लेनदेन का महत्वपूर्ण स्थान होता है। आज के अत्यधिक प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में इस लेनदेन में जितनी तीव्रता होगी, जितनी सुगमता, स्पष्टता और सटीकता होगी-अर्थव्यवस्था और वित्तीय व्यवस्था दोनों में विकास की सम्भावनाएँ बढ़ जाएंगी। वित्तीय लेनदेन में तेजी लाने के प्रयोजन से विश्व के विकसित और लगभग सभी विकासशील देशों में कम्प्यूटर आधारित भुगतान प्रणाली का अधिक से अधिक प्रयोग किया जा रहा है। कम्प्यूटर आधारित भुगतान और निपटान प्रणाली में तीव्रता और सटीकता का अदभुत मिश्रण है और इसी का लाभ उठाने के लिए कुछ देश प्रयासरत हैं और कुछ देश इसका लाभ काफी समय से उठा रहे हैं।

भारत में भी इस संचार नेटवर्क की व्यवस्था को नाम दिया गया है INFINET अर्थात्- IN(dian) FIN(ancial) NET(work) - हम इसे भारतीय वित्तीय नेटवर्क या भाविने कह सकते हैं, लेकिन अखिल भारतीय स्तर पर स्वीकार्यता की दृष्टि से इसे इनफिनेट कहना उचित होगा।

रहती थी कि एक बैंक से दूसरे बैंक और एक शहर से दूसरे शहर तक निधियों या रकम के अन्तरण में और बाहरी शहर के चेकों की रकम वसूलने में काफी समय लग जाता था। इस स्थिति का एक कारण यह भी था की हमारी संचार व्यवस्था बहुत लचर थी। नेटवर्क के लिए हमारे पास जो भी संचार साधन थे वे बहुत ही धीमे और अपर्याप्त थे। यहीं नहीं हमारे विशाल देश की विविधतापूर्ण भौगोलिक स्थिति भी इसमें काफी बड़ी बाधा के रूप में थी। इन सब कारणों से एक सुदृढ़, तीव्र, विश्वसनीय और व्यापक संचार नेटवर्क की जरूरत महसूस की गई।

#### इनफिनेट क्या है?

भारत में भी इस संचार नेटवर्क की व्यवस्था को नाम दिया गया है INFINET अर्थात्- IN(dian) FIN(ancial) NET(work) - हम इसे भारतीय वित्तीय नेटवर्क या भाविने कह सकते हैं, लेकिन अखिल भारतीय स्तर पर स्वीकार्यता की दृष्टि से इसे इनफिनेट कहना उचित होगा। वस्तुतः इनफिनेट शब्द का निर्माण Indian Financial Network के In, Fin और NET को लेकर किया गया है। इस नेटवर्क में वीसेट और लीज पर ली गई लाइनों पर आधारित व्यवस्था के मिश्रण का प्रयोग करते हुए सम्प्रेषण किया जाता है। वर्तमान में हमारे देश के 300 से भी अधिक शहरों में तकरीबन 2300 वीसेट लगे हुए हैं।

#### इनफिनेट की जरूरत क्यों?

भारत में बैंकों के खिलाफ एक बड़ी शिकायत तो यही

देश के लोगों को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने के प्रयोजन से यह जरूरी था कि एक ऐसी व्यवस्था का निर्माण किया जाए जो बैंकों के आपसी सम्पर्क में तीव्रता, स्पष्टता और सटीकता ला सके। इसके लिए सबसे पहली जरूरत थी सभी बैंकों को ऐसे धरातल पर लाया जाए, जिसमें वे सभी एक दूसरे के साथ सूचनाओं का आदान-प्रदान निर्बाध रूप से कर सकें। यदि भुगतान प्रणाली ऑनलाइन आधार पर रहती है तो सोने पर सुहागा वाली कहावत चरितार्थ हो जाती है। भारत के बैंकों के चालू खाते रिज़र्व बैंक के विभिन्न स्थानों के कार्यालयों में होने के कारण भी एक स्थान से दूसरे स्थान पर निधियों के अन्तरण में समय लगता था। इस कार्य को भी इनफिनेट पर सीएफएमएस के माध्यम से आसानी से तीव्रतापूर्वक किया जा सकता है।

वित्तीय ही नहीं अपितु निर्णय सक्षमता के लिए और निर्णय शीघ्रतापूर्वक लेने में भी इनफिनेट पर प्रबन्धन सूचना प्रणाली(MIS) के माध्यम से जानकारी का आदान-प्रदान किया जा सकेगा जो मानव संसाधन विकास और शीघ्र निर्णय लेने

में सहायक होगा। यह एक प्रकार से इस प्रणाली का ऐसा प्रयोग होगा जो प्रत्यक्ष रूप में वित्तीय प्रकार का नहीं होने के बावजूद परोक्ष रूप से वित्तीय लाभ प्रदान करेगा।

यही नहीं बल्कि किसी भी वित्तीय व्यवस्था में भुगतान और निपटान प्रणाली का स्थान सर्वोपरि होता है। यदि यह प्रणाली ठीक होगी तो वित्तीय क्षेत्र के सभी घटकों के बीच निधियों का प्रवाह कुशलता और तेजी से हो सकेगा। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक ने भुगतान और निपटान प्रणाली में सुधारों का सूत्रपात किया। इन सुधारों के पीछे और इन्हें सुगम बनाने में प्रौद्योगिकी का योगदान भी कम नहीं रहा है। प्रौद्योगिकी की ही वह मूल तत्व रहा है, जिसकी सहायता से अधुनातन, सुरक्षित, सटीक और सुरक्षित भुगतान और निपटान प्रणाली की नींव रखी जा सकी है।

आजकल बैंकिंग सेवाएँ बहुमुखी हो गई हैं। यहीं नहीं बल्कि अब बैंक और ग्राहक के बीच एक ऐसा नाता बन रहा है, जिसमें - बैंक आपके द्वार - नामक व्यवस्था अधिक तेजी से सामने आ रही है। ई-वाणिज्य के विभिन्न लेनदेन, ई-सरकार क्रियाकलाप, ई-कम्पनी रजिस्ट्रार, ई-कृषि के ही क्रम में ई-बैंकिंग का भी अपना अप्रतिम स्थान है। अभी हाल ही के वर्षों में भारतीय बैंकिंग और वित्तीय व्यवस्था में उदारीकरण और नवोन्मेषी विचारों तथा सुविधाओं ने नाटकीय परिवर्तन किया है। बैंकों का भी यह प्रयास रहने लगा कि वे अपने ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करें और वह भी किफायती ढंग से। इसमें प्रौद्योगिकी का सदुपयोग हुआ तो समस्त व्यवस्था का एक नया ही रूप सामने आया है।

बैंकों में कम्प्यूटरों के प्रयोग से कार्य को गति मिली और समय की बचत होने लगी। इससे मानव संसाधन का अन्यत्र उपयोग हुआ और ग्राहक सेवाओं में सुधार हुआ। सभी प्रकार की कम्प्यूटर आधारित सेवाओं के लिए एक विशेष प्रकार के नेटवर्क की आवश्यकता होती है। बैंकिंग सेवाओं के लिए विशेष सुविधा की जरूरत के अनुसार इनफिनेट की शुरुआत 19 जून 1998 को की गई।

### सुविधाएँ

इस नेटवर्क का प्रयोग करते हुए विभिन्न प्रकार की इन्टर बैंक और इन्ट्रा बैंक- अर्थात् विभिन्न बैंकों के बीच और किसी भी एक बैंक के भीतर - अनेक अनुप्रयोग पैकेज चल रहे हैं। इनमें सामान्य संदेश वहन, प्रबन्धन सूचना प्रणाली, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर, क्रेडिट और डेबिट दोनों ही के लिए इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग प्रणाली, सरकारी प्रतिभूतियों की ऑन लाइन डीलिंग और ट्रेडिंग, बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए संकेन्द्रित निधि प्रबंधन प्रणाली कहीं भी/ कभी भी प्रकार की बैंकिंग, एक ही बैंक की अलग-अलग शाखाओं के बीच खातों का समाधान, संरचनाबद्ध वित्तीय संदेश प्रणाली और तत्काल सकल निपटान प्रणाली जैसे कार्य शामिल हैं। क्रेडिट कार्ड, टेलिबैंकिंग, एटीएम, बाहरी चेकों की शीघ्र वसूली, खुदरा ईएफटी, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा, लाभांश, ब्याज, उपभोक्ता बिलों के लिए ईसीएस-डेबिट-क्रेडिट, स्मार्ट कार्ड आदि इस व्यवस्था में जुड़ने वाली नवीनतम सुविधाएँ हैं। आगामी समय में इसे राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली का भी आधार स्तम्भ बनाया जाएगा और डिलवरी बनाम भुगतान, सरकारी लेनदेन, स्वचालित क्लियरिंग हाउस आदि के कार्य भी शुरू होंगे।

### उद्देश्य

इनफिनेट का प्रयोग करते हुए बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र की दक्षता और उत्पादकता को बढ़ाना प्रधान लक्ष्य है। इसका प्रयोग करके नवीनतम ग्राहक सेवाएँ यथा -इन्टरनेट बैंकिंग, होम बैंकिंग आदि का भी सूत्रपात किया जाएगा।

हालांकि अभी यह व्यवस्था अपने शुरुआती दौर में ही है, लेकिन जैसे-जैसे पैकेज बढ़ते जाएँगे वैसे-वैसे ही सेवाओं का विस्तार होता जाएगा। भारतीय स्टेट बैंक और इसके सहयोगी बैंकों, सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों, अन्य बैंकों, वित्तीय संस्थाओं, गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों, सरकारी प्रतिभूतियों का कारोबार करने वाले प्राथमिक/दूरस्थ डीलरों या यों कहिए कि भारतीय रिज़र्व बैंक से कारोबार करने वाली प्रत्येक संस्था को इसका लाभ मिलने लगेगा। आगे चलकर इस व्यवस्था का लाभ उठा रहे सभी बैंक अपने-अपने आंचलिक/नियन्त्रक

कार्यालयों को करेंसी चेस्ट वाली शाखाओं और अन्य महत्वपूर्ण वाणिज्य क्रियाकलाप वाली शाखाओं को आपस में जोड़ लेंगे।

### सुरक्षा व्यवस्था

इनफिनेट का मुख्य उपयोग बैंक और वित्तीय संस्थाएँ करेंगी इसलिए वित्तीय सूचना की प्रकृति और संवेदनशीलता को देखते हुए इसमें सुरक्षा का महत्व बढ़ जाता है। इसके लिए ऐसी व्यवस्था की जरूरत थी जिसमें प्रत्येक लेनदेन की सूचना समूचे नेटवर्क में हैकरों से बचते हुए अपने गंतव्य पर पहुँचे। इनफिनेट में नेटवर्क का डिज़ाइन इस प्रकार किया गया है कि किसी भी एक लोकेशन को कई मार्गों से जोड़ा गया है। इससे यह तो तय ही हो जाता है कि यदि प्राथमिक सम्पर्क सूत्र टूट भी जाए तो भी डाटा सम्प्रेषण बिना किसी रुकावट के चलता रहे। यही नहीं नेटवर्क में खास-खास स्थलों पर फायरवाल की भी व्यवस्था की गई है, ताकि कोई भी इसमें हैकिंग या सेंधमारी न कर सके। साथ ही इसमें पीकेआइ और डिजिटल प्रमाणन व्यवस्था भी की गई है। इसके बावजूद इसे ऐसा बनाया गया है कि प्रयोक्ताओं के लिए अधिक जटिलता न रहे। विद्यमान नियमों के अनुसार वीसेट का सम्पर्क केवल लीज पर ली गई लाइनों के माध्यम से दिया गया है। वीसेट के साथ इन्ट्रा-सिटी या शहर भीतर इन्टर सिटी सम्पर्क के लिए पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क के डायल अप सम्पर्क की अनुमति नहीं दी गई है लेकिन किसी भी बैंक के विद्यमान नेटवर्क को लीज-लाइनों के माध्यम से मुख्य हब से जोड़ा जा सकता है। हालांकि यह व्यवस्था खर्चीली है, लेकिन सुरक्षा में सेंध से बचाव के लिए फिलहाल इसका विकल्प नहीं है। हालांकि एकीकृत उपभोक्ता डिजिटल (ISDN)नेटवर्क के माध्यम से वीसेट के कनेक्शन की संभावना पर कार्य चल रहा है ताकि इसे किफायती बनाया जा सके। इसमें शामिल होने वाले बैंक अपने निजी नेटवर्क को इनफिनेट के साथ जोड़ सकते हैं। इससे अति उच्च गति का सम्पर्क स्थापित हो जाएगा।

इस व्यवस्था में अधिक से अधिक शाखाओं वाले बैंकों को भी इस सुविधा में शामिल किया जा सकेगा। यहीं नहीं उचित रूप से डिज़ाइन किए गए गेटवे के माध्यम ये दो नेटवर्क आपस में जुड़ भी सकेंगे।

इस व्यवस्था के तहत आइपी के एड्रेस और डीएनएस स्कीम भी तैयार की गई है ताकि क्लोज्ड यूजर ग्रुप स्थापित किया जा सके। इसमें पता निर्धारण के लिए अनिवार्य रूप से 10.X.X.X व्यवस्था का प्रयोग किया जाएगा। इसमें 10 (IP एड्रेस का प्रथम Octate) का अर्थ है निजी संस्थागत नेटवर्क। शेष बचे तीन आक्टेट के माध्यम से बैंकों, स्थानों (शाखाओं/ कार्यालयों/स्थानीय नेटवर्क) और स्थानों पर स्थापित नोडों को निर्धारित किया जाएगा। बैंकों को 10 बिट में रखा जाएगा जिसका आशय हुआ 1022 बैंकों को इसमें रखा जा सकेगा। इसी प्रकार स्थान या लोकेशन के लिए 9 बिट (अर्थात 510 लोकेशन) और नोड के लिए 5 बिट (अर्थात 30 नोड) का प्रयोग निर्धारित किया गया है। इस व्यवस्था में अधिक से अधिक शाखाओं वाले बैंकों को भी इस सुविधा में शामिल किया जा सकेगा। यहीं नहीं उचित रूप से डिज़ाइन किए गए गेटवे के माध्यम ये दो नेटवर्क आपस में जुड़ भी सकेंगे।

### वित्तीय अनुप्रयोगों की व्यवस्था

यह तो स्पष्ट है कि इनफिनेट का प्रयोग करते हुए बैंकिंग और वित्तीय कारोबार सम्पन्न किए जाएँगे। इन कामों को जितनी तीव्रता से और सटीकता से पूरा किया जाएगा उतनी विश्वसनीयता भी बढ़ेगी। व्यवस्था में तेजी रहे और बैंकों को इससे किफायत भी मिले इसके लिए निर्धारित नियमों के अनुसार ही काम करना होगा। यही नहीं बल्कि प्राकृतिक तथा मानव जनित अपवादों से निपटने के लिए भी सजगता की परिकल्पना समूची योजना के आरम्भ में ही कर ली गई है।

भुगतान और निपटान प्रणाली के विभिन्न घटकों का प्रयोग करते हुए विभिन्न खातों का समायोजन इस व्यवस्था के प्रमुख कार्यों में शामिल है। इसमें भुगतान और निपटान प्रणाली को इतना स्पष्ट रखा गया है कि प्रत्येक सहभागी अपनी निधियों का समग्र तथा एकीकृत लेखाजोखा देखते हुए अपनी निधियों का सर्वाधिक उचित और विवेकपूर्ण उपयोग कर

सकेगा। केन्द्रीय स्थल पर लगा हुआ निपटान सर्वर (प्राथमिक) हॉट-स्टैन्ड बॉय और वार्म बैक-अप का कार्य करेगा। इसमें सभी निपटान रिज़र्व बैंक में ही किए जाएँगे-क्योंकि रिज़र्व बैंक के प्रमुख कार्यों में निपटान कार्य भी शामिल है। यह सुगम भी रहेगा क्योंकि रिज़र्व बैंक के सभी कार्यालय इस नेटवर्क में पहले ही शामिल किए जा चुके हैं।

इस व्यवस्था की तीव्रता और सटीकता को बढ़ाने के लिए उपग्रह और ऑप्टिकल फाइबर के मिले जुले मार्ग का प्रयोग करने पर विचार चल रहा है। इससे सूचना के आदान-प्रदान तथा तथ्यात्मक जानकारी के आवागमन में तीव्रता रहेगी। दूसरे शब्दों में कहा जा सकता है कि इनफिनेट व्यवस्था में उपग्रह, माइक्रोवेव और टैरेस्ट्रियल लिंक का प्रयोग किया जाएगा। यह मिश्रण इसलिए भी जरूरी है कि भारत के दुर्गम स्थलों तक पहुँचने में वीसेट का माध्यम ही उत्तम रहेगा।

इनफिनेट की सुचारुता के लिए मुंबई, चेन्नई, कोलकाता, नई दिल्ली, हैदराबाद, बंगलूर, अहमदाबाद और नागपुर के लिए 2 मेगाबाइट प्रति सेकण्ड का उच्च गति सम्पर्क दिया गया है। भोपाल, गुवाहाटी, चण्डीगढ़, तिरुवन्तपुरम, कानपुर, पटना, भुवनेश्वर, जयपुर और पुणे को 64/128 किलोबाइट प्रतिसेकण्ड की गति का सम्पर्क दिया गया है। इन सभी स्थानों पर स्थित रिज़र्व बैंक क्षेत्रीय कार्यालयों को फाइबर ऑप्टिक लिंक से जोड़ा जाएगा और इस लिंक में किसी भी प्रकार का व्यवधान आये तो उस स्थिति से निपटने के लिए वैकल्पिक लिंक व्यवस्था भी रहेगी।

बीसवीं सदी के अंतिम 50 वर्ष प्रौद्योगिक के उन्नयन के रहे और बैंकिंग क्षेत्र तथा वित्तीय संस्थाएँ भी इससे अछूती नहीं रही। चेक में चुम्बकीय स्याही से लिखे अक्षरों को मशीन से पढ़ने की तकनीक का प्रयोग करके चेक क्लियरिंग को तीव्रता प्रदान की गई तो बैंक नेट का प्रयोग करके सरकारी लेखा बहियों के कम्प्यूटरीकरण, करेंसी चेस्टों के लेखांकन में कम्प्यूटरीकरण आदि से तो जैसे इस व्यवस्था को पर लग गए। वस्तुतः देश की अर्थव्यवस्था में भुगतान और निपटान प्रणाली का महत्व देखते हुए रिज़र्व बैंक ने प्रौद्योगिकी आधारित समाधानों को अपनाना शुरू किया। यह तो इनफिनेट का प्रयोग करते हुए विभिन्न सुविधाओं की शुरुआत है। इसका प्रयोग करके बेहतर सेवा तो प्रदान की ही जा सकेगी साथ ही इसके माध्यम से बैंकों के बीच सूचना का आदान प्रदान का एक तंत्र भी विकसित हो सकेगा। उदाहरण के लिए बैंक अपने आपसी लाभ के लिए कर्जदारों के खातों के बारे में साख की जानकारी ले सकते हैं। प्रबन्धन तंत्र को निर्णय लेने के बारे में जरूरी जानकारी, दिशानिदेश, परिपत्र आदि सभी का प्रेषण इनफिनेट के माध्यम से कम समय, कम खर्च और शीघ्रतापूर्वक किया जा सकेगा। इसके साथ ही बैंकों के निरीक्षण तथा उन पर निगरानी रखने के लिए रिज़र्व बैंक को भी त्वरित और स्पष्ट जानकारी डेटा भंडार से मिल सकेगी। आगामी समय में देश के भीतर ही नहीं अपितु विदेशों को भी भुगतान व निपटान कार्य में सुगमता होगी तो ग्राहक सेवा में भी निखार आएगा।

**VSAT** का मतलब है **Very Small Aperture Terminal** यह एक प्रकार से उपग्रह का भूकेंद्र होता है और इसमें छोटे आकार के डिश एन्टेना का प्रयोग किया जाता है। यह एन्टेना 0.8 से 2.4 मीटर की परिधि का होता है, जोकि दूसरी उपग्रह डिश से काफी छोटा होता है।

इस विधि के सहारे अच्छी बैंडविड्थ का उपयोग करते हुए बड़ी मात्रा में डेटा भेजा जा सकता है। इस विधि का प्रयोग किसी भी स्थान पर रह कर किया जा सकता है, क्योंकि इसमें तार का प्रयोग नहीं किया जाता है। यही नहीं आपादग्रस्त इलाकों में संदेश प्रेषण के लिए यह विधि भारत ही नहीं बल्कि विश्व के सभी भागों में अत्यधिक लोकप्रिय है, खासकर उस स्थिति में जब कि परम्परागत संप्रेषण व्यवस्था ध्वस्त हो गई हो। क्रेडिट कार्ड लेनदेन के लिए भी इस योजना का उपयोग किया जाता है।

### चेक ट्रंकेशन

विनय बंसल

भारतीय स्टेट बैंक

आंचलिक कार्यालय, आगरा

यदि हम अतीत की भुगतान प्रणालियों के बारे में विचार करें तो सर्वप्रथम हमारा ध्यान वस्तु-विनिमय प्रणाली की ओर जाएगा। इस प्रणाली के अंतर्गत भुगतान के रूप में वस्तुओं का प्रयोग हाता था। इस प्रणाली की समस्याओं से छुटकारा पाने के लिए मुद्रा का आविष्कार हुआ और स्वर्ण व अन्य धातुओं के सिक्कों के माध्यम भुगतान किए जाने लगे। सिक्कों द्वारा भुगतान करने में आने वाली समस्याओं से छुटकारा पाने के लिए कागजी मुद्रा का आविष्कार हुआ।

कागजी मुद्रा प्रणाली में कुछ दोषों को देखते हुए कागजी चेक का आविष्कार हुआ। वर्तमान में हमारे देश में प्रति वर्ष 110 करोड़ से भी अधिक चेकों का प्रयोग भुगतान हेतु किया जाता है। कागजी चेक द्वारा भुगतान के मामलों में निपटान प्रक्रिया पूरी होने में (चेकों के समाशोधन में) काफी समय लग जाता है तथा चेकों के मार्ग में खोने का भय भी बना रहता है। चेक की परिवहन लागत भी अधिक आती है।

इन समस्याओं से निपटने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक शीघ्र ही प्रायोगिक तौर पर राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र के 83 बैंकों में एक ऐसी प्रणाली शुरू करने जा रहा है जिसमें चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवि के आधार पर इसका समाशोधन होगा और इसके लिए मूल चेक भेजने की आवश्यकता नहीं होगी। भुगतान समाशोधन की प्रमुख अमेरिकी कंपनी एनसीआर समूह की सहायक इकाई एनसीआर इंडिया के सहयोग से भारत में यह प्रणाली शुरू की जा रही है।

#### चेक ट्रंकेशन क्या है?

चेक ट्रंकेशन समाशोधन की एक ऐसी प्रणाली है जिसके

अंतर्गत तीव्रतर भुगतान एवं निपटान के उद्देश्य से बैंक के अंदर, बैंकों के मध्य तथा बैंकों व समाशोधन गृहों के मध्य चेकों के भौतिक आवागमन के बजाय उनकी इलेक्ट्रॉनिक छवि संचारित की जाती है। चेक ट्रंकेशन प्रणाली शीघ्र ही प्रायोगिक तौर पर राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली एवं समीपवर्ती क्षेत्रों में शुरू की जाएगी। नई दिल्ली समाशोधन गृह के अंतर्गत आने वाले बैंक चेकों की इलेक्ट्रॉनिक छवि (भौतिक आवागमन के

बजाय) आहार्यी बैंक को संचारित करेंगे। इलेक्ट्रॉनिक छवि एवं समंक आधारित यह समाशोधन प्रणाली वर्तमान कागज आधारित समाशोधन प्रणाली का स्थान लेगी।

#### वर्तमान समाशोधन प्रक्रिया

जब ग्राहक चेक जमा करता है तो क्रॉसिंग की मुहर लगाई जाती है जिससे संग्रहकर्ता बैंक का उस पर स्वामित्व हो सके। उसके बाद समाशोधन पुस्तिका में प्रविष्टि (आहार्यी बैंक से धनराशि वसूल होने पर किसके खाते में धनराशि जमा होगी, खाता संख्या तथा धनराशि आदि विवरण सहित) की जाती है। सभी प्राप्त चेकों की हाथ से छंटनी की जाती है। संग्रहकर्ता बैंक चेकों का बैंक-वार मिलान करके इन्हें सेवा शाखा में भेजता है। सेवा शाखा सभी शाखाओं से बड़ी संख्या में चेक प्राप्त करती है और उन्हें बैंक-वार व्यवस्थित करके विभिन्न बैंकों की सेवा शाखाओं के प्रतिनिधियों तक भेजती है और भुगतान प्राप्त करती है। आहार्यी बैंक की सेवा शाखा सभी आवक चेकों की छंटनी करके उन्हें विभिन्न आहार्यी शाखाओं में भेजती है जहां अंतिम भुगतान होता है। यदि खाते में पर्याप्त धनराशि नहीं है (या अन्य कोई वैध कारण है) तो चेक का अनादरण कर दिया

जाता है और आहार्यी बैंक इसे सेवा शाखा को लौटा देता है जहां से चेक संग्रहकर्ता बैंक को लौटा दिया जाता है।

### चेक ट्रंकेशन प्रणाली की आवश्यकता

वर्तमान समाशोधन प्रक्रिया बहुत जटिल है। इससे निपटने तथा चेक के समाशोधन में लगने वाले समय को कम करने के लिए एक ऐसी प्रणाली की आवश्यकता महसूस की जा रही थी जिसमें चेकों के समाशोधन की द्रुत प्रक्रिया हो ताकि त्वरित निपटान किए जा सकें।

### परक्रम्य लिखत अधिनियम

परक्रम्य लिखत अधिनियम (संशोधन एवं विविध प्रावधान) अधिनियम, 2002 के माध्यम से परक्रम्य लिखत अधिनियम, 1881 में संशोधन करके चेक की परिभाषा विस्तृत कर दी गई है। अधिनियम की संशोधित धारा 6 इस प्रकार है-

**‘चेक एक ऐसा विनिमय -विपत्र है जो एक विनिर्दिष्ट बैंक पर आहरित होता है और जिसका माँग के अलावा अन्यथा देय होना अभिव्यक्त नहीं है एवं इसमें ट्रंकेकित चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवि तथा इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में चेक भी शामिल है।’**

अधिनियम की धारा 6-ए के अनुसार ‘इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में चेक से आशय उस चेक से है जिसमें कागजी चेक की हूबहू इलेक्ट्रॉनिक छवि अंतर्निहित हो और जो अंकीय हस्ताक्षर के उपयोग के साथ (बायोमेट्रिक्स हस्ताक्षर के साथ या उसके बिना) न्यूनतम सुरक्षा मानक सुनिश्चित करते हुए सुरक्षित प्रणाली में जनित, लिखित एवं हस्ताक्षरित हो’।

अधिनियम की धारा 6-बी के अनुसार ‘ट्रंकेकित चेक से आशय उस चेक से है जो समाशोधन चक्र के दौरान, या तो समाशोधन गृह द्वारा अथवा बैंक द्वारा संचारण हेतु इलेक्ट्रॉनिक छवि के जनित होने पर तत्काल, चाहे भुगतान करते हुए या प्राप्त करते हुए लिखित में चेक के भौतिक आवागमन को प्रतिस्थित करते हुए ट्रंकेकित किया जाता है’।

अधिनियम की धारा 131 में ‘स्पष्टीकरण 2’ जोड़ा गया है जिससे चेक की सद्भाविता की जाँच का भार अब संग्रहकर्ता

बैंक पर आ गया है। पहले यह भार भुगतानकर्ता बैंक पर था। संग्रहकर्ता बैंक चेक का भौतिक सत्यापन करेगा और जाली लिखत की जिम्मेदारी भी उसी की होगी। ‘स्पष्टीकरण 2’ इस प्रकार है-

‘यह उस बैंक, जो अपने पास धारित ट्रंकेकित चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवि के आधार पर भुगतान प्राप्त करता है, का कर्तव्य होगा कि वह ट्रंकेकित होने वाले चेक की प्रथम दृष्ट्या सत्यता और लिखत के मुख पर प्रकट कोई धोखाधड़ी, जालसाजी या हेरफेर, जिसे सम्यक तत्परता व साधारण देखदेख से सत्यापित किया जा सकता हो, सत्यापित करे’।

### चेक ट्रंकेशन पर कार्यदल

वर्तमान भुगतान निपटान प्रणाली की समीक्षा करने तथा इसमें सुधार हेतु भारतीय रिजर्व बैंक ने आर. बी. बर्मन कार्यदल का गठन किया था। कार्यदल की संस्तुतियों के आधार पर देश में चेक ट्रंकेशन प्रणाली शुरू की जा रही है। कार्यदल ने संस्तुति की है कि चेक ट्रंकेशन प्रस्तुतकर्ता बैंक में ही किया जाए तथा विभिन्न बैंक यह तय करने के लिए स्वतंत्र हैं कि यह कार्य प्रत्येक शाखा में किया जाए या फिर उनकी सेवा शाखा में। कार्यदल ने यह भी तय किया है कि चेक ट्रंकेशन इलेक्ट्रॉनिक छवि में माइकर डाटा अनिवार्यतः कैद किए जाएंगे। भुगतानकर्ता शाखाएं चेक के भुगतान योग्य होने या न होने का निर्णय उसकी इलेक्ट्रॉनिक छवि के आधार पर ही करेंगी। इस प्रणाली के शुरू होने से कागजी लिखत की प्रतिधारण अवधि 1 वर्ष तक सीमित रहेगी। चेकों की छवि एवं समक केंद्रीय छवि अभिलेखागार इन लिखतों को 8 वर्ष तक प्रतिधारित करेंगे।

चेक का आहर्ता/धारक चेक को ट्रंकेकित नहीं कर सकता है। केवल संबद्ध बैंक या समाशोधन गृह ही चेक को ट्रंकेकित कर सकते हैं। ट्रंकेशन के बाद कागजी चेक संग्रहकर्ता बैंक शाखा अथवा ट्रंकेकित करने वाले समाशोधन गृह की अभिरक्षा में रखे जाएंगे। नई प्रणाली के अंतर्गत चेक का भुगतान रोकने का आदेश किसी भी समय लेकिन चेक का भुगतान होने से पूर्व (पहले की तरह ही) किया जा सकता है।

### चेक ट्रंकेशन की प्रक्रिया

चेक ट्रंकेशन की संपूर्ण प्रक्रिया इस प्रकार है-

1. ग्राहक माइकर चेक संग्रहकर्ता बैंक में प्रस्तुत करेगा।
2. संग्रहकर्ता बैंक प्राप्त माइकर चेक को ट्रंकेशन हेतु व्यवस्थित करेगा।
3. भौतिक चेक (कागजी चेक) को चेक स्नेकर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के माध्यम से ट्रंकित किया जाएगा।
4. संग्रहकर्ता बैंक कागजी चेक को अपनी अभिरक्षा में रखेगा।
5. कागजी चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवि स्वचालित समाशोधन गृह संचारित की जाएगी। इलेक्ट्रॉनिक छवि का आदान-प्रदान सार्वजनिक कुंजी अवसंरचना (पीकेआई) के तहत अंकीय हस्ताक्षरों के प्रयोग द्वारा किया जाएगा जिससे उनकी अधिप्रमाणिकता, अडिगता तथा शुचिता सुरक्षित रहे।
6. स्वचालित समाशोधन गृह इस चेक की इलेक्ट्रॉनिक छवि आहार्या बैंक को संचारित करेगा।
7. आहार्या शाखा चेक का सत्यापन करेगी जिसमें आहर्ता ग्राहक के हस्ताक्षर भी शामिल हैं।
8. इलेक्ट्रॉनिक छवि में अंकित हस्ताक्षर का आहार्या शाखा के पास पहले से ही इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में उपलब्ध हस्ताक्षर (ग्राहक के हस्ताक्षर) से मिलान किया जाएगा।
9. यदि चेक के आहर्ता के खाते में पर्याप्त धनराशि है तो चेक का भुगतान कर दिया जाएगा।
10. आहर्ता के खाते में पर्याप्त धनराशि न होने पर या अन्य कोई वैध कारण होने पर चेक का भुगतान नहीं किया जाएगा और उपरोक्त प्रक्रिया की विपरीत प्रक्रिया पुनः दोहराया जाएगा।
11. किसी केन्द्र पर चेक ट्रंकेशन प्रक्रिया शुरू हो जाने पर उस केन्द्र के सभी बैंकों को उसका पालन करना अपरिहार्य होगा तथा सभी चेक, चाहे वे छोटी राशि के ही क्यों न हों, इस प्रक्रिया में शामिल किए जाएंगे।

### चेक ट्रंकेशन प्रणाली से लाभ

इस प्रणाली के लागू होने से ग्राहकों को बेहतर सेवा मिलेगी तथा उनके कीमती समय की भी बचत होगी। नई प्रणाली में चेक खोने का डर नहीं है। चेक के भौतिक आवागमन के झंझट से भी मुक्ति मिलेगी। इसके अतिरिक्त चेक परिवहन लागत की भी बचत होगी। एक अनुमान के अनुसार देश में चेक ट्रंकेशन प्रणाली शुरू होने से भारतीय बैंकिंग प्रणाली को प्रतिवर्ष 500 करोड़ रुपये लागत की बचत होगी।

### नई प्रणाली से उत्पन्न चुनौतियां

चेक ट्रंकेशन प्रणाली शुरू होने से बैंकों को कुछ चुनौतियों का भी सामना करना पड़ सकता है। कुछ बैंकों में कोर बैंकिंग अभी लागू नहीं है अथवा पूर्णतः लागू नहीं है। इसके अतिरिक्त हमारा देश बहुभाषी है सभी चेकों की भाषा एक समान न होने से भी असुविधा होना स्वाभाविक है। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली स्वीकार करने में ग्राहकों को प्रारंभ में हिचकिचाहट हो सकती है। बैंकों को इस बात का डर है कि वे जाली चेकों और वास्तविक चेकों में अंतर नहीं कर सकेंगे क्योंकि दोनों ही प्रकार के चेकों की इलेक्ट्रॉनिक छवि में कोई अंतर नहीं होगा।

सिंगापुर, थाइलैण्ड, मलेशिया, ताइवान, कोलंबिया, बोत्सवाना और वेनेजुएला जैसे देशों में चेक ट्रंकेशन प्रणाली पहले ही शुरू की जा चुकी हैं। इस प्रणाली की सफलता को देखते हुए हमारे देश में भी इसे शुरू करने का निर्णय लिया गया है। इस प्रणाली के शुरू होने से चेकों का भौतिक रूप से आवागमन बंद हो जाएगा। चेक ट्रंकेशन के क्रियान्वयन से चेक समाशोधन, विशेषतः बाहरी चेक समाशोधन, एवं निपटान प्रक्रिया में तेजी आएगी। वर्तमान में चेकों के समाशोधन में दस-पन्द्रह दिन का समय लग जाता है जो नई प्रणाली के अंतर्गत घटकर एक-दो दिन रह जाएगा। निःसन्देह चेक ट्रंकेशन प्रणाली वर्तमान भुगतान निपटान प्रणाली को अधिक कार्यक्षम तथा समन्वित बनाए जाने कि दिशा में एक कदम है। बैंकों से अपेक्षित है कि वे इस संबंध में एक उचित प्रणाली एवं क्रियाविधि तैयार करें और इसकी जाँच करके यह सुनिश्चित कर लें कि प्रणाली भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों का पूर्णतः अनुपालन कर रही है।

## ई-बैंकिंग : बदलता परिवेश

श्यामलाल गौड़  
महाप्रबन्धक (सेवा निवृत्त)  
भारतीय रिज़र्व बैंक

गत कुछ वर्षों के दौरान सम्पूर्ण विश्व में बैंकिंग उद्योग अभूतपूर्व परिवर्तन के दौर से गुजरा है और नवोन्मेषों की एक श्रृंखला सी प्रत्येक क्षेत्र में परिलक्षित हो रही है। भारतीय बैंकिंग उद्योग ने भी इन परिवर्तनों / नवोन्मेषों को आत्मसात करते हुए अपने आपको बदलते संदर्भ के अनुरूप ढालने की भरसक चेष्टा की है। आर्थिक सुधारों की प्रक्रिया के फलस्वरूप भारतीय बैंकिंग के स्वरूप में व्यापक और उल्लेखनीय परिवर्तन आया है। बदलते परिवेश में बैंकों में

नए नए उत्पाद और सेवाओं का प्रादुर्भाव हो रहा है। भारतीय बैंकों की पारम्परिक छवि सामान्य जन की धरोहर की सुरक्षा के रक्षक के रूप में रही है। बैंक अब इस छवि को बदलने में प्राण-पण से जुटे हैं। अब उनका लक्ष्य बैंकों को एक सक्रिय समाधान प्रदाता के रूप में प्रस्तुत करने का है। वे इस दिशा में सक्रिय रूप से बढ़ भी रहे हैं। प्रतिस्पर्धी परिवेश

और न्यू एज बैंकिंग ने बैंकिंग की सभी अवधारणाओं में आमूल परिवर्तन लाना शुरू कर दिया है। एक सर्वाधिक चर्चित और महत्वपूर्ण कारक जिसने बैंकिंग के बदलते स्वरूप को सबसे ज्यादा प्रभावित किया है वह है सूचना /संचार प्रौद्योगिकी का विकास और वृहद स्तर पर बैंकों में उसका प्रयोग। आज बैंकिंग संव्यवहारों का प्रत्येक पहलू जिसमें प्रबन्ध सूचना पद्धति, बैंकिंग परिचालन, ग्राहक सेवा, बैंकिंग उत्पादों का स्वरूप, प्रकृति, विपणन और संचालन सम्मिलित है, सूचना प्रौद्योगिकी से सर्वाधिक प्रभावित हो रहा है। वस्तुतः सम्पूर्ण बैंकिंग परिचालनों को सूचना /संचार प्रौद्योगिकी ने एक नया रूप, कलेवर, शैली, और पहचान दी है। भारत इस मामले में अब विकसित देशों के समकक्ष अपने आपको प्रस्तुत करने को

वस्तुतः सम्पूर्ण बैंकिंग परिचालनों को सूचना /संचार प्रौद्योगिकी ने एक नया रूप, कलेवर, शैली, और पहचान दी है। भारत इस मामले में अब विकसित देशों के समकक्ष अपने आपको प्रस्तुत करने को सक्षम है। यद्यपि समग्र रूप से संपूर्ण देश के संदर्भ में यदि देखे तो अभी सूचना प्रौद्योगिकी जनित नवोन्मेषों को लागू करने का व्यापक क्षेत्र शेष पड़ा है, खास तौर से ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों में।

सक्षम है। यद्यपि समग्र रूप से संपूर्ण देश के संदर्भ में यदि देखे तो अभी सूचना प्रौद्योगिकी जनित नवोन्मेषों को लागू करने का व्यापक क्षेत्र शेष पड़ा है, खास तौर से ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों में।

### ई-बैंकिंग आशय

सूचना /संचार प्रौद्योगिकी के बैंकों में निरन्तर बढ़ते प्रयोग के फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र में कंप्यूटरीकरण और उच्च तकनीक का तेजी से प्रसार होता जा रहा है। ई-बैंकिंग का प्रचलित शाब्दिक अर्थ 'इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग' से लिया जाता है। परोक्ष में, आम आदमी की सरल समझ की दृष्टि से बैंकों में कंप्यूटरों का प्रयोग या बैंकिंग संव्यवहारों का कंप्यूटरीकरण भी ई-बैंकिंग से अभिप्राय का द्योतक

है। वस्तुतः इलेक्ट्रॉनिक, इंटरनेट, मोबाइल कंप्यूटरीकृत बैंकिंग शब्द एक दूसरे के साथ इतने गहरे जुड़े और गुंथे रहे हैं कि उन्हें अलग कर देखा / समझा नहीं जा सकता। इन सबके प्रयोग को समाहित करते हुए एक समग्र चित्र जो आधुनिक बैंकिंग का उभर कर आता है उसे सुविधाजनक रूप से ई-बैंकिंग का नाम दिया गया है जो अब लोकप्रिय रूप से स्थापित हो चुका है और बिना विशद व्याख्या के इसे आम आदमी सरलता से समझ भी लेता है और स्वीकार भी कर रहा है। वर्तमान संदर्भ में ई-बैंकिंग को मात्र इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) के सीमित संदर्भ में नहीं देखा जाना चाहिए। बैंकिंग में मात्र कागज़ी व्यवहारों के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के प्रयोग को ही ई-बैंकिंग मानना इसे सीमित दायरे

में कैद करना होगा। इसकी व्यापकता का क्षेत्र अब अत्यंत विस्तृत है। उदाहरण के लिए निम्नलिखित कम्प्यूटरीकृत बैंकिंग व्यवहारों का ई-बैंकिंग में समावेश है :

- ❖ स्वचालित टेलर मशीनें
- ❖ पीसी परिचालित बैंकिंग
- ❖ होम बैंकिंग / इन्टरनेट बैंकिंग
- ❖ क्रेडिट/डेबिट/ स्मार्ट कार्ड / किसान कार्ड
- ❖ टेली बैंकिंग
- ❖ इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली
- ❖ रियल टाइम ग्रास सेटलमेंट (आरटीजीएस)
- ❖ कोर बैंकिंग / कहीं भी बैंकिंग
- ❖ मोबाइल बैंकिंग / ऑन लाइन बैंकिंग
- ❖ इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

ये उदाहरण मात्र हैं, समय के साथ यह सूची निरन्तर लम्बी होती जायेगी।

### इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग - 'कतार' बैंकिंग से 'क्लिक बैंकिंग'

बहुत अधिक पुरानी बात नहीं है जब विभिन्न संव्यवहारों/परिचालनों के लिए ग्राहकों /लोगों को लम्बी कतारें लगानी पड़ती थी। पैसा निकालने के लिए घंटों लग जाते थे। चेक या विड्राल स्लिप तीन-चार हाथों से गुजरकर रोकड़िये के पास भुगतान के लिए पहुँचती थी। नकदी जमा कराते या निकालते समय नोटों के पैकेटों को भौतिक रूप से गिनने में /परीक्षित करने में, यदि राशि बड़ी हो तो घंटों लग जाते थे। पैसा एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजने के लिए एमटी या टीटी सुविधाओं का ही विकल्प उपलब्ध था या डीडी जारी करवाकर डाक से भेजने का। जिसमें कई दिन लग जाते थे और लागत भी ज्यादा आती थी। डीडी जारी करवाने के लिए घंटों कतार में खड़ा होना पड़ता था और उसका भुगतान लेने में भी कई

दिन लगना साधारण बात थी। स्थानीय चेक संग्रहण में कुछ दिन और यदि चेक बाहरी हो तो कुछ सप्ताह लगना सामान्य बात थी। आज ये सब बीते ज़माने की बातें हो गयी हैं। अब तो धन प्रेषण कुछ मिनटों में संभव है, यदि शाखाएं नेटवर्क के माध्यम से जुड़ी हैं। डीडी अब धन प्रेषण का अलोकप्रिय /खर्चीला माध्यम रह गया है। एम टी और टी टी तो लुप्त प्रायः माध्यम होते जा रहे हैं। बैंक से पैसा निकालना तो अब सरलतम बनता जा रहा है। ए टी एम मशीनों के संजाल ने अब परिसर में जाकर पैसा निकालने वाले ग्राहकों की संख्या में उल्लेखनीय रूप से कमी कर दी है। हाँ पैसा जमा कराने के मामले में अभी भारतीय जन मानस ए टी एम मशीनों का प्रयोग करने में हिचकिचाता है। इन मशीनों ने चौबीसों घंटे बैंकिंग का सपना साकार कर दिया है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग का यह सर्वाधिक प्रकाशमान और आम आदमी को प्रभावित करने वाला सकारात्मक पक्ष है।

### इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की अन्य एक महत्वपूर्ण उपलब्धि

एक स्वस्थ और विकसित वित्तीय बाज़ार की पहचान एक सुदृढ़ भुगतान और निपटान प्रणाली की उपस्थिति है। वस्तुतः यह बैंकिंग की रीढ़ की हड्डी के समान है। हर्ष की बात है कि भारत के विकासमान बैंकिंग उद्योग की आवश्यकताओं को विश्व के समकक्ष लाने के उद्देश्य को दृष्टिगत रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा तत्काल सकल निपटान प्रणाली (Real Time Gross Settlement - RTGS) की दिशा में 2004 में पहल की गयी है तथा यह चयनित क्षेत्रों / बैंकों में लागू कर दी गयी है और निरन्तर विस्तारित की जा रही है।

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की यह एक अन्य महत्वपूर्ण उपलब्धि रही है तथा इससे भुगतान प्रणाली में क्रान्तिकारी परिवर्तन आयेंगे। इस प्रणाली के अन्तर्गत प्रत्येक लेन-देन वार अन्तर-बैंक निधि अंतरण के तत्काल / ऑनलाइन अंतरण / निपटान की व्यवस्था अस्तित्व में आ जायेगी। ये लेन-देन सर्वथा स्वचालित होंगे और इनमें मानव हस्तक्षेप नहीं होगा। ग्राहक भी इस व्यवस्था में किसी शाखा विशेष का ग्राहक न रहकर बैंक का ग्राहक बन जायेगा। इस व्यवस्था में केंद्रीकृत लेखांकन,

ग्राहक सूचना और लेन-देन से संबन्धित कार्यवाही की सुविधा उपलब्ध है और यह समाधान पूर्णतः सूचना प्रौद्योगिकी आधारित है। इसके प्रभावी संचालन के लिए एक विश्वसनीय लचीली एवं उत्कृष्ट कंप्यूटर व्यवस्था महत्वपूर्ण होगी। इस व्यवस्था में ग्राहक द्वारा बैंक शाखा में निधि अंतरण का अनुरोध प्रस्तुत किए जाने के तुरन्त बाद गंतव्य बैंक तक निधि प्रेषण का कार्य कुछ ही क्षणों में सम्पादित हो जायेगा। सभी संसाधन उच्च निष्पादन क्षमता युक्त मशीनीकृत / कंप्यूटरीकृत होते हैं। कोर बैंकिंग समाधान का हिस्सा होने के नाते

लागत की दृष्टि से भी यह अत्यंत सस्ता पड़ता है। सामान्य डी डी प्रेषण यदि वह दस हजार रुपये का भी है तो आम तौर से उसकी लागत 200 रुपये के आसपास होगी लेकिन इस विधा में यह 25-30 रुपये से ज्यादा नहीं होगी। यह ई-बैंकिंग की एक महत्वपूर्ण उपलब्धि ही नहीं एक युगान्तकारी परिवर्तन भी है। ए टी एम सुविधाओं के बाद यह ई-बैंकिंग का सर्वाधिक महत्वपूर्ण अवयव होगा। कोर बैंकिंग, जो बैंक के ग्राहकों के लिए 'कहीं भी बैंकिंग' का सपना साकार करेगी, का इस प्रणाली से निकट का जुड़ाव है। कोर बैंकिंग समाधान भारत में विदेशी तथा निजी क्षेत्र के बैंकों में पूर्व में ही प्रचलित हैं, अब सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी इसे अपनाने के लिए आगे आ रहे हैं। भुगतान की इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियां पारम्परिक कागज़ी चेक पद्धति का तेज़ी से स्थान लेती जा रही हैं। वह दिन अब ज्यादा दूर नहीं जब आवाज़ के सिद्धांत पर कार्य करने वाली एटीएम मशीनों के प्रचलन के बाद अनपढ़ और अपंग भी ए टी एम के जरिए बैंकिंग संव्यवहार संचालित कर सकने में सक्षम हो सकेंगे।

भुगतान की इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियां पारम्परिक कागज़ी चेक पद्धति का तेज़ी से स्थान लेती जा रही है। वह दिन अब ज्यादा दूर नहीं जब आवाज़ के सिद्धांत पर कार्य करने वाली एटीएम मशीनों के प्रचलन के बाद अनपढ़ और अपंग भी ए टी एम के जरिए बैंकिंग संव्यवहार संचालित कर सकने में सक्षम हो सकेंगे।

तथा आवश्यकता आधारित नई सेवाओं की शुरुआत हो रही है। बैंकों को अनवरत रूप से उत्पादों एवं सेवाओं हेतु बाज़ार की उभरती हुई मांग पर नज़र रखने की जरूरत होगी। एटीएम, क्रेडिट, डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, फोन बैंकिंग आदि की शुरुआत के साथ ही भारत में ई-बैंकिंग का तेजी से विकास एवं विस्तार हुआ है। मोबाइल बैंकिंग के बढ़ते प्रचलन से इसमें और भी नए आयाम जुड़ने की तीव्र संभावनाएं हैं। मोबाइल फोन को इंटरनेट से जोड़ने के बाद बहुसंख्यक लोगों को बैंकिंग के

नए अवसर उपलब्ध होंगे और बैंकिंग सेवाओं का विस्तार होगा। ग्राहक की भौगोलिक स्थिति अब निरंतर गौण होती जायेगी लेकिन यह परिदृश्य एक सधन प्रतिस्पर्धी को भी आमंत्रित करेगा। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के मुख्य अवयवों में स्वचालित टेलर मशीन (ए टी एम), टेली बैंकिंग, होम बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट

कार्ड, सीधे ही क्रेडिट या डेबिट व्यवस्था, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि उभरकर आ रहे हैं।

### कार्ड सुविधाएं

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के एक अन्य प्रमुख प्रभावी माध्यमों में, कार्ड व्यवस्था जिसे प्लास्टिक मुद्रा का नाम भी दिया गया है, महत्वपूर्ण बन गयी है। विभिन्न प्रकार के कार्डों के माध्यम से मुद्रा विहीन लेन-देन बड़े पैमाने पर हो रहे हैं। कार्डों में प्रमुख कार्ड इस प्रकार हैं :

#### क्रेडिट कार्ड

यह एक प्रकार से ग्राहक को क्लीन ऋण सुविधा प्रदान करने का माध्यम है। ग्राहक की हैसियत और व्यवहार को दृष्टिगत रखते हुए एक निश्चित सीमा में उसे यह सुविधा प्रदान की जाती है। यह सुविधा इस सिद्धांत पर आधारित है कि अभी खरीदो, भुगतान बाद में करो। भुगतान निर्धारित समय के भीतर एक मुश्त या किश्तों में किया जा सकता है। किश्तों में

### ई बैंकिंग और कार्ड सुविधाएं

दूर संचार और नेटवर्किंग प्रौद्योगिकी में हुई क्रान्ति ने बैंकिंग परिवेश को सर्वाधिक प्रभावित किया है। उपभोक्तावाद की संस्कृति के फलने फूलने के साथ बैंकों द्वारा उत्पाद नवोन्मेषण

भुगतान में बहुत ऊँची दरों से पैसा वसूला जाता है। आकर्षक योजनाएं और विभिन्न सहयोगियों के साथ पुरस्कारों की घोषणाएं भी समय-समय पर बैंक करते रहे हैं ताकि ग्राहकों को इनकी ओर आकर्षित किया जा सके।

### डेबिट कार्ड

इसमें ऋण सुविधा का तत्व नहीं होता। आपके खाते में उपलब्ध राशि के अन्तर्गत सीमा में खरीद करो और भुगतान कार्ड के माध्यम से करो। यह सरलतम विधा है प्लास्टिक मुद्रा की। आपको जेब में मुद्रा रखकर घूमने की जरूरत नहीं।

### स्मार्ट कार्ड

जैसे मोबाइल में प्रीपेड कार्ड होता है उसी सिद्धान्त पर ये कार्ड जारी किए जाते हैं। आपको राशि अग्रिम रूप से जमा करानी होती है फिर उसका उपयोग कार्ड के जरिए करते रहिए।

कुछ न कुछ अंतर के साथ कार्ड सुविधाओं में संशोधन /परिवर्तन होते रहते हैं। नयापन बनाए रखने के उद्देश्य से कुछ परिवर्तन कर नए कलेवर में इन उत्पादों को ग्राहकों के समक्ष प्रस्तुत किया जाता रहता है ताकि नवीनता का आभास होता रहे। कार्ड आधारित लेन-देनों की संख्या में निरन्तर वृद्धि होती जा रही है। एक दशक पूर्व 1995 में क्रेडिट कार्डों की संख्या 1.9 मिलियन थी वहीं 2005 में बढ़कर 13.0 मिलियन हो गयी।

वस्तुतः ई-बैंकिंग की शुरुआत सबसे पहले कार्ड सुविधाओं के माध्यम से ही हुई थी। इसमें अब निरन्तर विविधता और परिमार्जन आता जा रहा है। अब कार्डों के माध्यम से ग्राहकों की ओर से उनके बिजली, पानी, टेलीफोन, बीमा प्रीमियम भुगतान, रेल /वायुयान टिकट बुकिंग, स्कूल कालेज की फीस अदा करना, कर भुगतान जैसी सेवाएं, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के माध्यम से व्यापक रूप से उपलब्ध होने लगी हैं। वह समय अब कल्पना नहीं लगता जब ग्राहकों की सारी बैंकिंग / भुगतान आवश्यकताएं घर बैठे या अपने कार्यालय में काम करने के दौरान ही पूरी हो जाया करेंगी। कहीं भी और कभी भी बैंकिंग व्यवहार संचालित करने का सपना निकट भविष्य में

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के माध्यम से साकार होने को है। परिसर विहीन बैंकिंग की परिकल्पना मूर्त रूप लेती जा रही है।

प्लास्टिक मुद्रा के बढ़ते प्रचलन से नकदी पर भी दबाव कम हो जायेगा और मुद्रा संबंधी अनेक समस्याओं का समाधान उपलब्ध हो सकेगा। अन्य देशों की अपेक्षा भारत में करेंसी नोटों का प्रचलन मुद्रा के रूप में बहुत अधिक है। इससे समानान्तर अर्थ व्यवस्था जैसी बुराइयों को प्रश्रय मिलता है और काले धन के सृजन और प्रयोग को बढ़ावा मिलता है। ई-बैंकिंग के व्यापक प्रचलन से अधिकांश संव्यवहार नकद न होकर मशीनों/कम्प्यूटरों पर अंतरण प्रविष्टियों के रूप में होने लगेंगे। यह काले धन के सृजन और प्रयोग पर अंकुश का भी कार्य करेगी।

### ई-बैंकिंग -सुदूर क्षेत्र के ग्राहकों को सरलता

प्रौद्योगिकी उन्नयन के साथ घर से बैंकिंग अब आम बात होती जा रही है। अब तो राह चलते मोबाइल फोन से बैंकिंग संव्यवहार संचालित होना भी एक सच्चाई बन चुका है। घर-द्वारे बैंकिंग सम्बन्धी वर्जनाएं ध्वस्त हो रही हैं और घर द्वारे बैंकिंग की लोकप्रियता निरन्तर बढ़ती जा रही है। एन जी ओ, पोस्ट ऑफिस, निजी संस्थाओं के माध्यम से भी इस प्रकार की सेवाओं की व्यवस्था देश के सुदूर क्षेत्रों में भी संभव होने लगी हैं। अब तो शाखा रहित बैंकिंग का जमाना आ रहा है और ग्राहक भी चेहरा विहीन हो जायेगा। बैंक वाले ग्राहक से शायद ही कभी साक्षात्कार का अवसर पा सकेंगे। उनके लिए वह एक संख्या भर रह जायेगा। यह घर द्वार बैंकिंग का दूसरा पक्ष होगा। कोर बैंकिंग समाधान की प्रक्रियाओं द्वारा कृषक वर्ग भी सुदूर गावों में बैठे हुए घर बैठे बैंकिंग का उपयोग करने लगे वह दिन भी शायद दूर नहीं। हस्त ग्रहणीय उपकरणों द्वारा ग्रामीण कृषि बैंकिंग अधिकारी अपने समस्त कार्य घर बैठे कर सकेंगे, इस प्रकार के उपकरण प्रयोग रूप में विकसित कर लिए गये हैं। किसान कार्ड इस दिशा में एक महत्वपूर्ण विधा बनकर उभरा है।

संवेदनशील मुक्त व्यापार की प्रतिस्पर्धा में टिके रहने,

अपना बाज़ार शेयर बनाए रखने /बढ़ाने अथवा संक्षेप में कहे तो अपना अस्तित्व बनाएं रखने के लिए बैंकों को भारतीय बैंकिंग बाज़ार में उदय हो रहे नए ग्राहक वर्ग को त्वरित व त्रुटिहीन सेवा प्रदान करने की दिशा में अग्रसर होना होगा। देश के सुदूर ग्रामीण /अर्धशहरी क्षेत्रों में विशाल संख्या में बिखरे अल्प जमाकर्ताओं /ऋणकर्ताओं को नयी तकनीक से बैंकिंग से जोड़ने का व्यापक क्षेत्र उपलब्ध है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग बैंकों को इस विशाल ग्राहक वर्ग की सेवा में प्रवृत्त करने की ओर महत्वपूर्ण भूमिका निभायेगी। बदलते परिवेश में ई-बैंकिंग के लिए विस्तृत क्षितिज तलाशने होंगे।

### सुरक्षा चिन्ताएं

बैंक पैसा या समतुल्य उत्पादों का लेन-देन करते हैं। जहां पैसा होगा वहां उसकी हेरा फेरी के अवसर भी भरपूर होंगे। वस्तुतः बैंकों में कोई ऐसा क्षेत्र नहीं है जिसे निश्चयपूर्वक कपट व्यवहार के अवसरों से पूर्णतः मुक्त कहा जा सके। नई-नई सुविधाएं, यंत्रिकरण, कम्प्यूटरीकरण इत्यादि के प्रयोग से सोचा गया था कि कपट व्यवहारों में कमी आयेगी लेकिन ऐसा संभव नहीं हुआ और संभवतः हो भी नहीं सकेगा। मानव बुद्धि अत्यंत विकसित है और वर्जित क्षेत्रों में नए प्रयोग के प्रति मानव का आकर्षण एक मनोवैज्ञानिक तथ्य है। जैसे-जैसे बैंकों में नवोन्मेष की प्रक्रिया जोर पकड़ती जा रही है कपट व्यवहार में भी नए प्रयोग नई विधाएं प्रकाश में आती जा रही हैं। जितने ज्यादा परिष्कृत बैंकिंग लेन-देन होते जा रहे हैं उतनी ही या उससे ज्यादा परिष्कृत कपट व्यवहार की विधियां भी खोजी जा रही हैं। गत दिनों ए टी एम से दूसरों के खातों से पैसे निकालने के भी अनेक मामले प्रकाश में आए हैं। कपट व्यवहार में लिप्त तन्त्र इस दिशा में निरन्तर विधियों को अधुनातन बनाता जाता है। बैंकों में कपट व्यवहार समाप्त हो जाए यह मात्र कल्पना की बात होगी। हां सुव्यवस्थित सुरक्षा व्यवस्थाओं और प्रभावी निगमित संचालन के माध्यम से

इसमें कमी अवश्य लाई जा सकती है।

सामाजिक जीवन में बढ़ती विसंगतिपूर्ण असमानताओं ने जीवन के मूल्य बोध बदल दिए हैं। मानव की प्रतिष्ठा और सामाजिक स्तर आज की भौतिकवादी युग में पैसे से तौले जाने लगे हैं। वैसे तो पैसा आदिकाल से ही प्रतिष्ठित होता रहा है लेकिन बदलते मूल्यमानों और समीकरणों ने सरलमुद्रा से अर्जित अभिजात्य को नई प्रतिष्ठा और गरिमा प्रदान की है। अनन्त धन पिपासा ने कपट कार्यकलापों की ओर प्रवृत्त होने का मार्ग बता दिया है। जीवन का यह दृष्टिकोण एक छूट की

बीमारी की तरह फैलता जा रहा है।

यह मान्यता आम आदमी के मन में घर करती जा रही है कि प्रतिभा के आधार पर सरल मुद्रा का अर्जन अब मात्र अपवाद के मामले में ही संभव रह गया है। आर्थिक अपराधों की लम्बी होती जा रही श्रृंखला एक भयावह भविष्य की ओर संकेत कर रही है। अपराध जगत में नए क्षितिज तलाशे जा रहे हैं तथा नवोन्मेष किए जा रहे

हैं। बैंकिंग और अब खास तौर से ई-बैंकिंग इनका बड़ा शिकार बनती जा रही है।

अभी गत दिनों पुणे में देश के एक अग्रणी बैंक और पुलिस द्वारा आर्थिक अपराधों पर आयोजित कार्यशाला में व्यक्त विचारों के अनुसार अगले दशक में होने वाले आर्थिक अपराधों में साइबर अपराधों का बाहुल्य रहेगा और उनसे निपटने के लिए एक सक्षम और कारगर रणनीति सभी एजेंसियों के सहयोग से बनानी होगी। इस प्रकार के अपराधों की श्रृंखला में क्रेडिट कार्ड संबंधी कपट व्यवहार अधिकांशतः उजागर हुए हैं जो मुख्यतः निम्न प्रकार के हो सकते हैं :

1. दुकानदार द्वारा क्रेता के कार्डों का दुरुपयोग
2. कार्डों की चोरी या खो जाने से
3. छद्मवेशी लोगों द्वारा कपट पूर्वक कार्डों का दुरुपयोग

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

4. नकली कार्ड बनाकर कपट व्यवहार
5. कर्मचारियों की मिली भगत से आंकड़े चुराकर /उड़ाकर कपट व्यवहार।
6. स्कीमर की सहायता से कार्डों की मेग्नेटिक स्ट्रिप से वास्तविक आंकड़ों का कपटपूर्वक प्रतिलिपिकरण।

निधि अंतरण में भी इसी प्रकार की या अन्य प्रकार की कपट विधियां खोजी जा रही हैं।

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के क्षेत्र में कपट व्यवहार से सुरक्षा संबन्धी चिन्ताएं सम्पूर्ण इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में लोगों का विश्वास बनाए रखने की दृष्टि से अत्यन्त महत्व की हैं। इनका त्वरित समाधान खोजना होगा और अपराध प्रवृत्ति रोकने के लिए भयहीनता और बचाव की खामियों को समाप्त करने की दिशा में प्रभावी कदम उठाने होंगे। ऐसे अपराधों के लिए त्वरित और भयजनित न्याय व्यवस्था भी लागू किए जाने की

महत्ती आवश्यकता है। प्रौद्योगिकी मूलक बैंकिंग के लिए पर्याप्त सुरक्षा एक अनिवार्य शर्त है और सुरक्षा में कमी या शिथिलता न केवल कपट व्यवहार को आमन्त्रण देगी वरन् वित्तीय हानि के अतिरिक्त प्रतिष्ठागत और कानूनी जोखिमों के रूप में बैंकों को चौराहे पर खड़ा कर सकती है। देश में आई टी रेगुलेशन कानून पारित किए जाने के साथ ही इस दिशा में प्रयत्न आरंभ हो गए हैं लेकिन स्वयं बैंकों को भी सूचना सुरक्षा प्रणालियों को सशक्त व प्रभावी बनाना होगा।

दूसरा अन्य पक्ष जो ई-बैंकिंग की सुरक्षा का महत्वपूर्ण मुद्दा होगा वह है, ई-संक्रमण। यह नया शब्द है। लेकिन आशय कपट व्यवहार से ही है। अभी तक बैंक या बैंकिंग क्षेत्र के विनियामक समग्र आर्थिक परिवेश में असामान्य या प्रतिकूल परिस्थितियों से उपजे वित्तीय क्षेत्र के संक्रमण पर ही ध्यान केन्द्रित रखते थे। लेकिन अब बदलती परिस्थितियों में तकनीकी विकास से उपजित ई-संक्रमण पर भी उचित ध्यान देना होगा तथा इससे निपटने के लिए नई अपेक्षाओं के साथ चलना होगा।



खुदरा इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणालियां *						
प्रकार	लेनदेन की मात्रा (हजार में)			लेनदेन का मूल्य (करोड़ रुपये)		
	2003-04	2004-05	2005-06	2003-04	2004-05	2005-06
ईसीएस-क्रेडिट	22,654	40,051	44,216	10,228	20,180	32,324
ईसीएस-डेबिट	7,897	15,300	35,958	2,253	2,921	12,987
ईएफटी	801	2,549	3,067	17,125	54,601	61,288
<b>कुल</b>	<b>31,352</b>	<b>57,900</b>	<b>83,241</b>	<b>29,606</b>	<b>77,702</b>	<b>1,06,599</b>

\* रिजर्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2005-06 से साभार



### आरटीजीएस विशेष

तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) के कार्यान्वित हो जाने से बड़े मूल्य की भुगतान में आमूल परिवर्तन हुआ जिससे खातों में निधियों के शीघ्रता से अंतरण में आसानी हुई है। आरटीजीएस के स्थायीकरण के साथ ही रिजर्व बैंक के प्रबंध वाले सभी केंद्रों पर हो रहे कागज़ आधारित अंतर बैंक समाशोधन जून 2005 से समाप्त हो गए। जून 2006 के अंत तक 96 बैंकों द्वारा 469 जिलों में, 2,793 केंद्रों पर 21,916 शाखाओं में आरटीजीएस की सुविधा उपलब्ध करायी जा रही है, जिनमें रिजर्व बैंक भी शामिल है। आरटीजीएस प्रणाली द्वारा लेनदेन का मूल्य वर्ष 2005-06 के दौरान लगभग तिगुना हो गया।

रिजर्व बैंक की एकीकृत लेखा प्रणाली (आईएस) को आरटीजीएस प्रणाली के साथ जोड़ा जा रहा है। पूरी तरह सुसज्जित एकीकृत लेखा प्रणाली आरटीजीएस प्रणाली का परिचालन शीघ्र ही शुरू होने की आशा है। आईएस -आरटीजीएस के कार्यान्वयन के लाभ निम्नलिखित हैं-

- दिन की शुरुआत में आरटीजीएस निपटान खाते में निधि अपने आप जमा हो जाएगी। (अर्थात स्थायी अनुदेशों के अनुसार चालू खाते से निपटान खाते में निधि का अंतरण)
- दिन के अंत में आरटीजीएस निपटान खाते से निधि की पुनः वापसी (अर्थात निपटान खाते को शून्य रखने के लिए निपटान खाते से चालू खाते में निधि का अंतरण)
- आईएस के अंतर्गत आरटीजीएस निपटान खाते और चालू खाते के बीच अथवा जमा लेखा विभाग (डीएडी), रिजर्व बैंक, मुंबई में आईएस के अंतर्गत दो चालू खातों में संदेश आधारित स्वयं लेखा अंतरण(ओएटी);
- निवल समाशोधन बैंचों का बहुपक्षीय निवल निपटान बैंच निपटान, जैसे एनसीसी से माइकर, ईएफटी, ईसीएस, सीसीआईएल से सरकारी प्रतिभूति, विदेशी मुद्रा, सीबीएलओ और एनएफएस-एटीएम तथा बीईई और एनएसई से निकलने वाले निवल निपटान बैंच;
- स्वयंचालित अंतर दिवसीय चलनिधि (आईडीएस) सुविधा जिसमें आईडीएल प्रदान करने हेतु स्वयंचालित अनुरोध, प्राप्त जमाराशियों के साथ बकाया आईडीएल की स्वयंचालित वापसी, आईडीएल प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत भार-रहित प्रतिभूतियों की अंतर दिवसीय जमा/आहरण की सुविधाएँ शामिल हैं; और
- ग्रिडलॉक रिज़ोल्यूशन मेकेनिज़्म।

रिजर्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2005-06 से साभार

**टिप्पणी :** इस विशेषांक में आरटीजीएस अर्थात तत्काल सकल निपटान प्रणाली पर तीन लेख दिये जा रहे हैं। थोड़े बहुत दोहराव के साथ ये लेख एक दूसरे के पूरक हैं ताकि आरटीजीएस को सम्पूर्णता से समझा जा सके। ---कार्यकारी सम्पादक

### तत्काल सकल निपटान प्रणाली (RTGS)

ध्रुव कुमार फिटकरीवाला  
शाखा प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक  
मुंगेर, बिहार

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में भुगतान एवं निपटान प्रणालियां, वित्तीय क्षेत्र की मुख्य धमनियों के रूप में कार्य करती हैं। भारतीय रिजर्व बैंक का हमेशा से यह प्रयास रहा है कि देश में सुरक्षित, कुशल, सुदृढ़ एवं प्रभावी भुगतान एवं निपटान प्रणालियों का प्रादुर्भाव कर, वित्तीय तंत्र की कार्यकुशलता एवं दक्षता का विकास किया जाय। भारत में अयुत (myriad) भुगतान प्रणालियां हैं, जबकि देश में प्रचलित निपटान प्रणालियां मुख्यतः आस्थगित शब्द निपटान प्रणाली वर्ग की हैं, जिनमें जोखिम के तत्व का समावेश है। अतः कम जोखिम वाली ऐसी प्रणाली, जो बैंक फॉर इंटरनेशनल सेट्लमेंट की सर्वांगी महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली के कोर सिद्धांतों का भी पालन करे, को ध्यान में रखकर, भारतीय रिजर्व बैंक ने तत्काल सकल निपटान प्रणाली की शुरूआत की है।

#### प्रमुख विशेषताएं

सुदृढ़ टेक्नॉलॉजिकल प्रोत्साहन - आज के आधुनिक युग में, सारे विश्व में बैंकिंग लेनदेनों के लिए टेक्नॉलॉजी एक प्रेरक बल बन चुकी है। इसमें आश्चर्य की कोई बात नहीं है कि हमारे यहाँ की आर टी जी एस प्रणाली भी अपनी निरापद/सुरक्षित संचार शक्ति/मेरूदंड के रूप में तकनीकी कौशल (स्टेट ऑफ दी आर्ट टेक्नॉलॉजी) समाधान के लिए 'इन्फिनेट', सुरक्षित मैसेजिंग प्रणाली के लिए संरचित वित्तीय मैसेजिंग समाधान, मुखर प्लेटफार्म पर बैक एंड (back end) में कार्यान्वयन के लिए आई बी एम की एस/390मेनफ्रेम प्रणाली, फ्रंट एंड (front end) समाधान के लिए, समाधान प्रस्फुटक लॉजिकल इंडिया के उत्पाद 'क्वेस्टर' तथा समाधान के अनेक घटकों के बीच समन्वय के लिए 'एम क्यू सीरीज' नामक सॉफ्टवेयर का

ही प्रयोग करती है।

आर टी जी एस में कई अनूठी विशिष्टताएं हैं। मुम्बई में केन्द्रीत निपटान होनेवाली भारत में यह अकेली प्रणाली है। इसमें भुगतान प्रत्येक लेनदेन के आधार पर निपटाये जाते हैं और निधियों का निपटान अंतिम और अप्रतिसंहार्य (Irrevocable) होता है। निधियों का निपटान तात्कालिक आधार पर होने से, इनका तुरंत ही अगला उपयोग किया जाना संभव है।

इसमें भुगतान प्रत्येक लेनदेन के आधार पर निपटाये जाते हैं और निधियों का निपटान अंतिम और अप्रतिसंहार्य (Irrevocable) होता है। निधियों का निपटान तात्कालिक आधार पर होने से, इनका तुरंत ही अगला उपयोग किया जाना संभव है।

यह एक पूरी तरह सुरक्षित प्रणाली है, जिसमें कुशल एवं सुदृढ़/सुरक्षित संदेश संचारण के लिए डिजिटल हस्ताक्षरों

तथा पब्लिक की इन्फ्रास्ट्रक्चर (पी के आइ) आधारित इन्क्रीप्शन का व्यवहार किया जाता है। आर टी जी एस प्रणाली के अन्तर्गत अन्तर बैंक लेनदेनों, ग्राहकों से संबंधित अंतर बैंक लेनदेनों तथा समाशोधन के शुद्ध अंतर के लेनदेनों का निपटान पूरी तीव्रता एवं दक्षता से किया जा सकता है। आर टी जी एस प्रणाली द्वारा खुदरा भुगतान एवं उच्च मूल्यवर्ग के लेनदेन, दोनों का ही निपटान किया जा सकता है। अतः यह बैंकों और उनके ग्राहकों, दोनों ही के लिए कम जोखिम वाली निधि अंतरण प्रणाली है, जो बैंकों के लिए भी उनके ट्रेजरी विभागों के लिए अपेक्षाकृत अधिक दक्ष निधि प्रबंधन तकनीक उपलब्ध कराती है।

बैंकों की आय में वृद्धि करने का यह अच्छा माध्यम है। इस उत्पाद का भलीप्रकार विपणन करने से बैंक अच्छी आय सुनिश्चित कर सकते हैं, क्योंकि इस प्रणाली में बिक्री की असीम संभावनाएं अन्तर्निहित हैं।

### बैंकों की उत्प्रेरक भूमिका

आर टी जी एस एक राष्ट्रीय महत्व की परियोजना है, अतः इसके बारे में लोगों में आवश्यक जागृति पैदा करना अभी भी जरूरी है, क्योंकि उपलब्ध संभाव्यता के मद्देनजर अभी भी इसके अन्तर्गत होनेवाले लेनदेनों ने वांछित रफ्तार नहीं पकड़ी है, हालांकि 96 बैंकों की 15000= से भी अधिक शाखाओं में यह सुविधा उपलब्ध है। अतः आर टी जी एस सुविधायुक्त शाखाओं के लिए इस प्रणाली के विपणन करने का यह सही समय है, ताकि इस उत्पाद से वे अपनी आय तो बढ़ा ही सकें साथ ही इसके लिए तकनीकी आधारभूत संरचना खड़ा करने में किये गये निवेश का भी अनुकूलतम लाभ पाया जा सके। साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक भी समय समय पर विभिन्न लक्ष्य समूहों यथा बैंकों के ट्रेजरी प्रबंधक, सूचना प्रौद्योगिकी प्रधान, परिचालन स्टाफ, व्यवसाय विकास टीमों एवं स्टाफ ज्ञानार्जन केन्द्रों के संकाय सदस्यों आदि के लिए अनेक वर्कशॉप्स और संगोष्ठियों का आयोजन करता रहा है। बैंकों के प्रत्येक स्टाफ सदस्य को भी आम जनता एवं ग्राहकों को इस संबंध में जागृत एवं शिक्षित करने में बैंकों के साथ उत्प्रेरक की महती भूमिका निभानी होगी, तभी इस प्रणाली को शुरू करने के लाभ ग्राहकों तक पहुँचाए जा सकेंगे।

आर टी जी एस परियोजना लागू होने से बैंक को भी अपनी व्यवसाय प्रक्रियाओं का पुनर्विन्यास (रीईजीनियरिंग) करना आवश्यक हो गया है जिससे आर टी जी एस के लाभों को अनुकूलतम (ऑप्टीमम) रूप में प्राप्त किया जा सके। चूंकि आर टी जी एस प्रणाली में बैंकों के निपटान खाते में उपलब्ध तरलता (लिव्क्विडिटी) के आधार पर भुगतान लेनदेनों का 'तत्काल ऑनलाईन' सकल निपटान किया जाता है, अतः बैंकों के लिए तात्कालिक आधार पर समुचित तरलता प्रबंधन करना काफी अधिक महत्वपूर्ण हो गया है।

आर टी जी एस प्रणाली की शुरूआत ने बैंकों के लिए आय अर्जन के नये रास्ते भी खोले हैं। ग्राहकों के लिए आर टी जी एस लेनदेन कर वे अतिरिक्त राजस्व प्राप्त कर सकते हैं। साथ ही, इस प्रणाली की शुरूआत ने उनके लिए अंतर्दिवसीय

(intra-day) तरलता प्रबंधन के लिए नवोन्मेषी उत्पाद विकसित करने का मार्ग भी प्रशस्त किया है।

### आर टी जी एस के आवश्यक संघटक

बैंकों द्वारा आर टी जी एस यंत्रावली (मैकेनिज्म) के व्यवहार के लिए निम्नांकित संघटकों की उपलब्धता सुनिश्चित करना आवश्यक है:

- ❖ भारतीय वित्तीय प्रणाली नेटवर्क (इंफिनेट) की सदस्यता
- ❖ भुगतान गेटवे की स्थापना
- ❖ भुगतान गेटवे के साथ शाखाओं की संबद्धता (कनेक्टिविटी)
- ❖ सामान्य संदेश फॉर्मेट (कॉमन मैसेज फॉर्मेट) के लिए संरचित वित्तीय मैसेजिंग प्रणाली (स्ट्रक्चर्ड मैसेजिंग सिस्टम) का व्यवहार
- ❖ इलेक्ट्रॉनिक कोडिंग एवं डिडोडिंग तकनीक का उपयोग एवं
- ❖ आर टी जी एस के लिए प्रत्येक शाखा के लिए एक अलग अनन्य (यूनिक) पहचान संकेत।

### आर टी जी एस के तकनीकी घटक

लेनदेनों के भुगतान एवं निपटान के लिए आर टी जी एस प्रणाली कौशलयुक्त (स्टेट ऑफ आर्ट) तकनीक का उपयोग करती है, जिसकी आवश्यक तकनीक एवं घटक में इन्फिनेट, संरचित वित्तीय मैसेजिंग प्रणाली (एस एफ एम एस) एवं पब्लिक की इन्फ्रास्ट्रक्चर (पी के आई) शामिल हैं। इनमें से एस एफ एम एस एवं पी के आई के संक्षिप्त विवरण यहां प्रस्तुत है

1) एस एफ एम एस - बैंकिंग समुदाय स्विफ्ट संदेशों एवं अन्तर्राष्ट्रीय वित्तीय संदेशों के लिए प्रयुक्त होने वाले फॉर्मेटों से पूरी तरह अवगत है। बैंकिंग टेक्नॉलॉजी शोध एवं विकास संस्थान, हैदराबाद (IDRBT) हैदराबाद ने भारतीय बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र के लिए एक सुरक्षित एवं निरापद मैसेजिंग मेरूडंड (backbone) विकसित किया है और इसका नाम संरचित वित्तीय मैसेजिंग सिस्टम (स्ट्रक्चर्ड फाईनेंसियल मैसेजिंग प्रणाली

- एस एफ एम एस) दिया गया है। आई डी आर बी टी ने इसके द्वारा मैसेजिंग के लिए आवश्यक विभिन्न उपयोग (applications) का अध्ययन कर, बैंकों के बीच संदेशों का संचरण करने के लिए आवश्यक अभी प्रयोग हो रहे विभिन्न संदेश फॉर्मेट की समीक्षा की और वर्तमान प्रयोग की आवश्यकताओं के अनुरूप कतिपय मानक संदेश फॉर्मेटों को विकसित किया है। चूंकि ये संदेश मुख्यतः वित्तीय लेनदेनों से संबंधित होते हैं, अतः संदेश प्रणाली को इन्क्रीपशन और डिजीटल हस्ताक्षर की सुविधा प्रदान कर और भी अधिक सुरक्षित बनाने का प्रयास किया गया है।

2) **पब्लिक की इन्फ्रास्ट्रक्चर (पी के आई)** - आज के भौतिक युग में किसी व्यक्ति की पहचान और साख स्थापित करने में हस्ताक्षर का प्रमुख स्थान है। इलेक्ट्रॉनिक वातावरण में 'विश्वास जागृत' करने के लिए लेनदेनों की गोपनीयता और प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता के अस्तित्व का प्रमाणीकरण अति आवश्यक तत्व हैं, जिससे बाद में कोई पक्ष लेनदेन का खंडन/परित्याग न कर सके। इस विश्वास को प्राप्त करने वाली तकनीक का ही नाम पब्लिक की इन्फ्रास्ट्रक्चर (पीकेआई) है। पी के आई इन्क्रीपशन, डिजीटल हस्ताक्षर एवं डिजीटल प्रमाणपत्र व्यवहार करने वाली ऑनलाईन ढांचागत सुविधा (इन्फ्रास्ट्रक्चर) है और इसमें पब्लिक क्रायप्टोग्राफी का व्यवहार कट डिजीटल हस्ताक्षरों का सत्यापन किया जाता है।

### डिजीटल हस्ताक्षर की कार्यप्रणाली

किसी भी दस्तावेज को डिजीटली हस्ताक्षरित करने के लिए एक निजी (प्राइवेट) की का व्यवहार किया जाता है तथा डिजीटल हस्ताक्षर का सत्यापन करने के लिए पब्लिक की इस्तेमाल की जाती है। यह की इस तरह की विषम दशमलव प्रणाली (algorism) या प्रक्रिया द्वारा जनित की जाती है कि कोई व्यक्ति यदि किसी तरह किसी व्यवहारकर्ता की पब्लिक की का पता भी लगा ले, तब भी वह उस व्यवहारकर्ता की निजी (प्राइवेट) की का पता नहीं लगा सकता है। *डिजीटल हस्ताक्षर, हस्ताक्षर करने से कहीं अधिक एक प्रक्रिया है। जब कोई दस्तावेज डिजीटली हस्ताक्षरित होता है, तो डिजीटल सॉफ्टवेयर*

*दस्तावेज को स्कैन कर दस्तावेज को एक पहचान प्रदान करता है, जो उस दस्तावेज का प्रतिनिधित्व करती है। यह पहचान डिजीटल हस्ताक्षर का हस्ताक्षर बन जाती है। जब दस्तावेज का प्राप्तकर्ता, हस्ताक्षर का सत्यापन करता है तो यही प्रक्रिया दुहराई जाती है। यदि दोनों की पहचान मिल जाती है, तो हस्ताक्षर को वैध माना जाता है, अन्यथा नहीं।*

### आर टी जी एस के दायरे में आनेवाले लेनदेन

आर टी जी एस प्रणाली के अन्तर्गत निम्नांकित प्रकार के भुगतान एवं निपटान लेनदेन किये जा सकते हैं:

- (क) अन्तर - बैंक (Inter Bank) भुगतान
- (ख) ग्राहक से ग्राहक को निधि का अंतरण
- (ग) अपने खुद के खातों में अंतरण एवं
- (घ) बहुपक्षीय निवल निपटान बैच (Multilateral Net Settlement Batches - MNSB)

### आर टी जी एस की कार्यप्रणाली

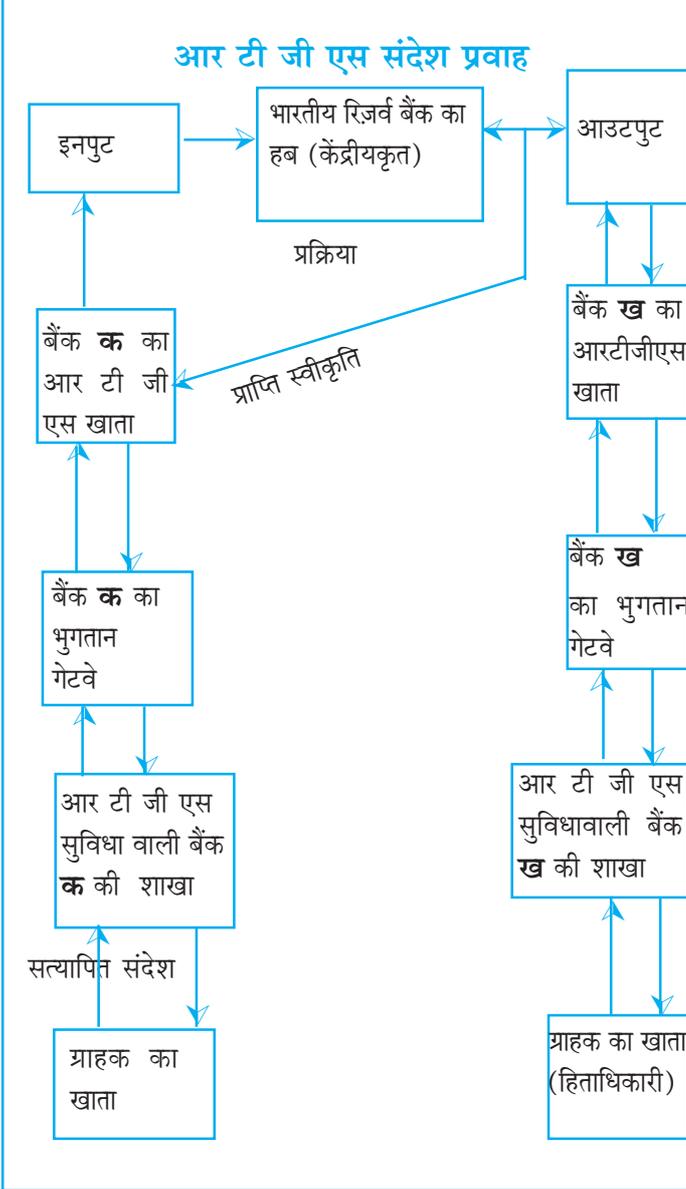
कोई भी अनुसूचित बैंक तत्काल सकल प्रणाली का सदस्य बन सकता है, जिसके बाद उसे उस बैंक के भुगतान गेटवे के माध्यम से इन्फिनेट द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के केन्द्रीय हब से जोड़ दिया जायेगा। आर टी जी एस के लिए चिन्हित संबंधित बैंक की शाखाओं को अपने भुगतान गेटवे द्वारा आर टी जी एस की कनेक्टिविटी मिलेगी।

सारे संचार/संप्रेषण एस एफ एम एस फॉर्मेट पर आधारित होंगे और संदेशों का प्रवाह नीचे दिखाये गये चित्र के अनुसार होगा

थोड़ी देर के लिए हम यह मान लेते हैं कि एक ग्राहक सुश्री आकृति का खाता भारतीय स्टेट बैंक की मुंगेर बाजार शाखा (बैंक - क) - (आर टी जी एस सुविधा वाली शाखा) में है, जिन्हें आई सी आई सी आई बैंक (बैंक - ख) की आर टी जी एस वाली मॉडल टाउन शाखा के ग्राहक श्री आनन्द को किसी रकम का भुगतान करना है या कोई रकम भेजनी है।

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

निम्न चित्र स्वतः स्पष्ट है जो हमें यह बताता है कि किस तरह संदेश विभिन्न चरणों से गुजरता है और हिताधिकारी के खाते में रकम जमा होने के बाद इसकी सूचना प्रेषक शाखा को मिलती है।



- ☞ सर्वप्रथम प्रेषक बैंक शाखा का ग्राहक अपने बैंक को प्राप्तकर्ता बैंक शाखा के ग्राहक को एक निश्चित रकम भेजने का अनुरोध/निर्देश देता है।
- ☞ प्रेषक बैंक शाखा ग्राहक के निर्देश पर कार्रवाई कर,

उपयुक्त संदेश अपने बैंक के भुगतान गेटवे को भेजती है।

- ☞ हब में इस संदेश को संसाधित कर उसे प्राप्तकर्ता बैंक के भुगतान गेटवे को भेज दिया जाता है।
- ☞ प्राप्तकर्ता बैंक का गेटवे अब इस संदेश को अपने बैंक की संबंधित शाखा को भेजता है।
- ☞ संदेश प्राप्त होने पर प्राप्तकर्ता बैंक की शाखा अपने निर्देशित ग्राहक के खाते में प्राप्त राशि जमा कर देती है।
- ☞ जब रकम हिताधिकारी के खाते में जमा कर दी जाती है, तो केन्द्रीय हब और भुगतान गेटवे के माध्यम से इसकी सूचना प्रेषक बैंक शाखा को मिलती है।
- ☞ सारे संदेशों को एक संरचित फॉर्मेट में अंतरित किया जाता है, अर्थात् इनको इनकोडेड कर, डिजीटल हस्ताक्षर के प्रयोग द्वारा अधिकृत किया जाता है।
- ☞ इस सारी प्रक्रिया को पूरा होने में अधिकतम दो घंटे का समय लगता है।
- ☞ सभी बैंक और उनकी शाखाएं उनको आबंटित एक अनन्य (यूनिक) कोड द्वारा पहचानी जाती है।
- ☞ इस उद्देश्य के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक में रखे गए खातों का निपटान दैनिक आधार पर किया जाता है।
- ☞ संदेशों के प्रवाह या खातों/भुगतान के निपटान में विलंब होने पर, चूककर्ता बैंक को दंडित भी किया जायेगा।

### आर टी जी एस के लाभ

बैंक को लाभ	बैंक शाखा को लाभ	ग्राहक को लाभ
नये व्यावसायिक अवसरों की उपलब्धता	निधि का अंतरण इलेक्ट्रॉनिक संदेश प्रणाली द्वारा होने से श्रम की बचत होती है और मांग ड्राफ्ट निर्गमन जैसे कार्यों से छुट्टी मिलती है। साथ ही ग्राहक के संतोष का स्तर भी बढ़ता है।	ग्राहक ही वास्तविक लाभ प्राप्तकर्ता है क्योंकि धनप्रेषण प्राप्त करनेवाला लगभग उसी समय निधि प्राप्त कर लेता है जब उसे प्रेषित किया जाता है। अतः प्रेषक और प्राप्तकर्ता दोनों ही इससे आनन्दित होते हैं।

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

बैंक को लाभ	बैंक शाखा को लाभ	ग्राहक को लाभ
उपलब्ध ढांचागत सुविधाओं का अनुबूलतम उपयोग	शाखाओं के लिए अन्य आय में वृद्धि करने का एक अच्छा अवसर उपलब्ध होता है।	प्राप्त निधि का अगला उपयोग तत्काल किया जा सकता है।
तरलता का बेहतर प्रबंधन एवं लागत में कमी	ग्राहकों के द्वारा भेजे जानेवाले धनप्रेषणों का त्वरित एवं बड़ी हुई गति से निपटारा होने से, शाखा अपने प्रतियोगियों से अच्छी स्थिति में होती हैं और उनपर तीक्ष्णता प्राप्त करती है।	
ग्राहक सेवा में सुधार (ग्राहकों का हर्षित होना तब दृष्टि गोचर होता है, जब निधियों का तत्काल अंतरण हो जाता है।)	कागजी कार्रवाई एवं प्रक्रियाओं में कमी	

आर टी जी एस प्रणाली की सफलता के लिए बैंकों को अपनी व्यवसायिक प्रक्रियाओं का पुनर्विन्यास (बिजनेस प्रोसेस रिइंजीनियरिंग) करना होगा, जिसके अन्तर्गत उन्हें अपने बुनियादी कार्यप्रणाली की समीक्षा कर कार्य निष्पादन में व्यापक सुधार लाने के लिए अपनी कार्यप्रणाली में आमूल - चूल परिवर्तन लाना होगा। प्रत्येक बैंक को अपने-अपने ग्राहकों को आर टी जी एस प्रणाली के बारे में शिक्षित करना होगा। बैंकों को इस बारे में समन्वित एवं संगठित प्रयास करने होंगे क्योंकि यह प्रणाली पूरे देश के लिए है। आज के प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में टिके रहने के लिए बैंकों को अपने आप में परिवर्तन लाना पड़ेगा और नियोजित प्रयास, दृढ़ इच्छाशक्ति, समर्पण, योग्यता और प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में असाधारण कुशलता दिखानी पड़ेगी।

भारत में मुद्रा संचालन की वर्तमान पद्धति अगले कुछ सालों में एक नाटकीय परिवर्तन की गवाह बनेगी। नियामक

भारतीय रिजर्व बैंक रिटेल बैंकिंग ग्राहकों (बचत/चालू खाता) को लक्ष्य कर एक नए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान तंत्र पर ध्यान दे रहा है, जिसके परिचालित हो जाने पर यह भारत का तीसरा प्रमुख भुगतान प्रणाली तंत्र होगा, जिसे तत्काल सकल भुगतान प्रणाली एवं चैक ट्रंक्शन प्रणाली जैसी पहले से विद्यमान दो भुगतान एवं निपटान प्रणालियां देखने को मिलेंगी। उद्योग विश्लेषकों का मानना है कि अगले 8-10 सालों में भुगतान के ये चैनल (तंत्र) विशेष लक्ष्य समूहों जैसे कॉर्पोरेट ग्राहकों के व्यवहार करने के विशिष्ट उत्पाद का स्थान ले लेंगे और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विकसित की जा रही तीसरी भुगतान एवं निपटान प्रणाली रिटेल बैंकिंग अथवा चालू/बचत खाते रखनेवाले बड़ी संख्या के ग्राहकों के द्वारा प्रयोग करने वाली प्रमुख प्रणाली का स्थान ले लेगी।

आर टी जी एस की सदस्यता सूची में अब 115 बैंक, 14 प्राथमिक डीलर और भारतीय रिजर्व बैंक शामिल हैं। आर टी जी एस की व्यवस्था तंत्र का विस्तार अब 20500 से भी अधिक बैंक शाखाओं तक हो गया है और अगले कुछ महिनों में यह विस्तार 25000 बैंक शाखाओं तक पहुँच जायेगा। आर टी जी एस की व्यवस्था को बैंक शाखाओं के वृहत् नेटवर्क तक पहुंचने का लक्ष्य निर्धारित समय सीमा से पहले ही प्राप्त कर लिया जाना, निधि अंतरण की इस प्रणाली की इस प्रणाली की व्यापक लोकप्रियता की ओर स्पष्ट संकेत है। अभी इस प्रणाली के द्वारा 500 केन्द्रों में 8000 से भी अधिक लेनदेन प्रतिदिन किये जा रहे हैं और हालांकि मुख्य व्यवसाय 25 प्रमुख केन्द्रों पर केन्द्रित है लेकिन इस प्रणाली द्वारा बहुतेरे छोटे-छोटे शहर एवं केन्द्र भी आवृत्त किये गये हैं, जिससे इस सुविधा का लाभ जन-जन तक पहुंच सके। आईये, बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में क्रांतिकारी परिवर्तनों के अपने सपनों को साकार करने के लिए किये जा रहे प्रयासों को पूरा सहयोग एवं समर्थन देने के लिए हम अपने आपको पूरी तरह तैयार कर लें, ताकि भारतीय रिजर्व बैंक के ग्राहकों को विश्वस्तरीय सेवा उपलब्ध कराने के लक्ष्य को साकार करने में हम किसी से पीछे न रह जायें।

## आरटीजीएस - उन्नत भुगतान प्रणाली

अवधेश कुमार कुरील  
संकाय-सदस्य, आंचलिक प्रशिक्षण केंद्र,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली

अपनी देयता की स्वीकार्य मुद्रा में चुकौती करना भुगतान कहलाता है और जिस माध्यम से भुगतान किया जाता है उसे भुगतान प्रणाली कहते हैं। भुगतान प्रणाली मुख्यतः तीन प्रकार की होती हैं। इन्हें सकल, निवल आधार पर तथा नियत समय अथवा वास्तविक समय के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। यह वर्गीकरण निम्न सारणी से स्पष्ट होता है :

निपटान विशेषताएँ	सकल	निवल
नियत समय (विलंबित)	नियत समय सकल निपटान	नियत समय सकल निपटान
निरंतर (वास्तविक समय)	वास्तविक समय सकल निपटान	लागू नहीं *

\*परिभाषा के अनुसार, निवलीकरण कई लेनदेन को इकट्ठा कर उनके जमा को समायोजित किया जाता है। अतः यह निरंतर निपटान के लिए असंगत है।

### तत्काल सकल निपटान प्रणाली की शुरूआत

तत्काल सकल निपटान प्रणाली की आवश्यकता मुख्यतः दो कारणों से हुई। प्रथम, भुगतान में होने वाले विलंब से हुई हानि को रोकने के लिए। द्वितीय, भुगतान के विलंब से होने वाले जोखिम से संरक्षण के लिए। इसी उद्देश्य से फेडरल रिज़र्व बैंक ने 1918 में फेडवायर के नाम से निपटान प्रणाली की शुरूआत की। इसमें अमरीका के 12 रिज़र्व बैंक सदस्य बने। 1984 में यूनाइटेड किंगडम ने चैप्स के नाम से सेवा आरंभ की। कुछ अन्य देशों की तुरंत सकल निपटान प्रणाली के मॉडेल की जानकारी व तुलना सारणी में देखी जा सकती है।

### सारणी

देश	प्रणाली	वर्ष	संदेश प्रोसेसिंग	संदेश प्रवाह	संदेश प्रारूप	नेटवर्क
आस्ट्रेलिया	आरआइटीएस	1998	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT व समाशोधन कंपनी
बेलजियम	ईएलएलआईपीएस	1996	FIFO	V	SWIFT	SWIFT
चीन	सीएनएपीएस	2002	FIFO	Y	अपना स्वयं का	अपना स्वयं का
फ्रांस	टीबीएफ	1997	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT
जर्मनी	आरटीजीएस प्लस	2001	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT
जापान	बीओजे नेट	1988	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT
मलेशिया	आरईएनटीएएस	1999	FIFO	Y	---	SWIFT
स्वीडन	आरआइएक्स	1990	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT
थाइलैंड	बीएचटीएनईटी	1995	FIFO	Y	SWIFT	SWIFT और इन्टरनेट
भारत	आरटीजीएस	2003*	FIFO	Y	SFMS अपना स्वयं का	INFINET

\*26 मार्च 2006 से पूर्ण रूप से लागू

वर्ष 1999-2000 की मौद्रिक एवं ऋण नीति में रिज़र्व बैंक के गवर्नर ने यह घोषणा की थी कि शीघ्र तत्काल सकल निपटान प्रणाली लागू की जाएगी। तदनुसार, मई 1999 में तत्कालीन उप गवर्नर श्री एस. पी. तलवार की अध्यक्षता में उच्च स्तरीय राष्ट्रीय परिषद का गठन किया गया। तदुपरांत फरवरी 2000 में श्री एम. जी. भिडे, जो उस समय एन आई बी एम, पुणे के अध्यक्ष थे, उनकी अध्यक्षता में सलाहकार समूह का गठन किया गया। इस समूह ने भारत में भुगतान एवं निपटान प्रणाली तथा तत्काल सकल निपटान प्रणाली पर विशेष रूप से अपने सुझाव दिए। भारत में तत्काल सकल निपटान प्रणाली 2003 में प्रारंभ हो गई थी। कुछ समय परीक्षण के पश्चात मार्च 2004 में इसे पूर्ण रूप से लागू कर दिया गया।

### नियंत्रण एवं संरचना

अधिक मूल्य की भुगतान प्रणालियां अनिवार्यतः केंद्रीय बैंकों द्वारा नियंत्रित होती हैं। इसके अपवादस्वरूप यूनाइटेड किंगडम की चैप तथा बेल्जियम की ELLIPS केंद्रीय बैंक तथा बैंकों के संगठन द्वारा नियंत्रित होते हैं। भारत में तत्काल सकल निपटान प्रणाली भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित है।

प्रणाली संचालक ही सदस्यता की कसौटी तय करते हैं। यह कसौटी सार्वजनिक रूप से प्रकाशित होती है। सदस्यता की कसौटी की वजह से सदस्यता ढाँचा कई स्तरीय होता है। भारत में भी चार किस्म की सदस्यता है।

(क) **क किस्म की सदस्यता-** सारे अनुसूचित बैंक, इसमें अनुसूचित सहकारी बैंक भी सम्मिलित हैं। इस प्रकार के सदस्य हर प्रकार के लेनदेन कर सकेंगे। इन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक से तरलता सुविधा उपलब्ध होगी। इन सदस्यों को आरटीजीएस के लिए मूलभूत ढाँचा तैयार करना होगा।

(ख) **ख किस्म की सदस्यता-** सभी प्राथमिक व्यापारी (प्राइमरी डीलर) इस प्रकार की सदस्यता के पात्र होंगे। ये सदस्य ग्राहकों के लेनदेन के सिवाय बाकी सब लेनदेन कर

सकेंगे। इन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक से तरलता सुविधा उपलब्ध होगी। इन सदस्यों को आरटीजीएस के लिए मूलभूत ढाँचा तैयार करना होगा।

(ग) **ग किस्म की सदस्यता-** प्राइमरी डीलर या बैंक जो कॉल मनी बाजार में लेनदेन करता है, इस प्रकार की सदस्यता का पात्र होगा। इस सदस्य को मूलभूत ढाँचा तैयार करने की आवश्यकता नहीं है। इस प्रकार के सदस्य को भारतीय रिज़र्व बैंक से कोई तरलता सुविधा नहीं मिलेगी। इस प्रकार के सदस्य को किसी प्रायोजक सदस्य के माध्यम से लेनदेन करना होता है तथा प्रायोजक क प्रकार का सदस्य होना चाहिए।

(घ) **घ किस्म की सदस्यता-** सभी समाशोधन इकाइयाँ जो निवल निपटान समाशोधन करती हैं इस प्रकार का सदस्य होंगी। घ किस्म के सदस्यता में केवल बहु आयामी निवल निपटान समूह लेनदेन करने के पात्र होंगे।

### लेनदेन की किस्में

तत्काल सकल निपटान प्रणाली में निम्न प्रकार के लेनदेन किए जा सकेंगे:

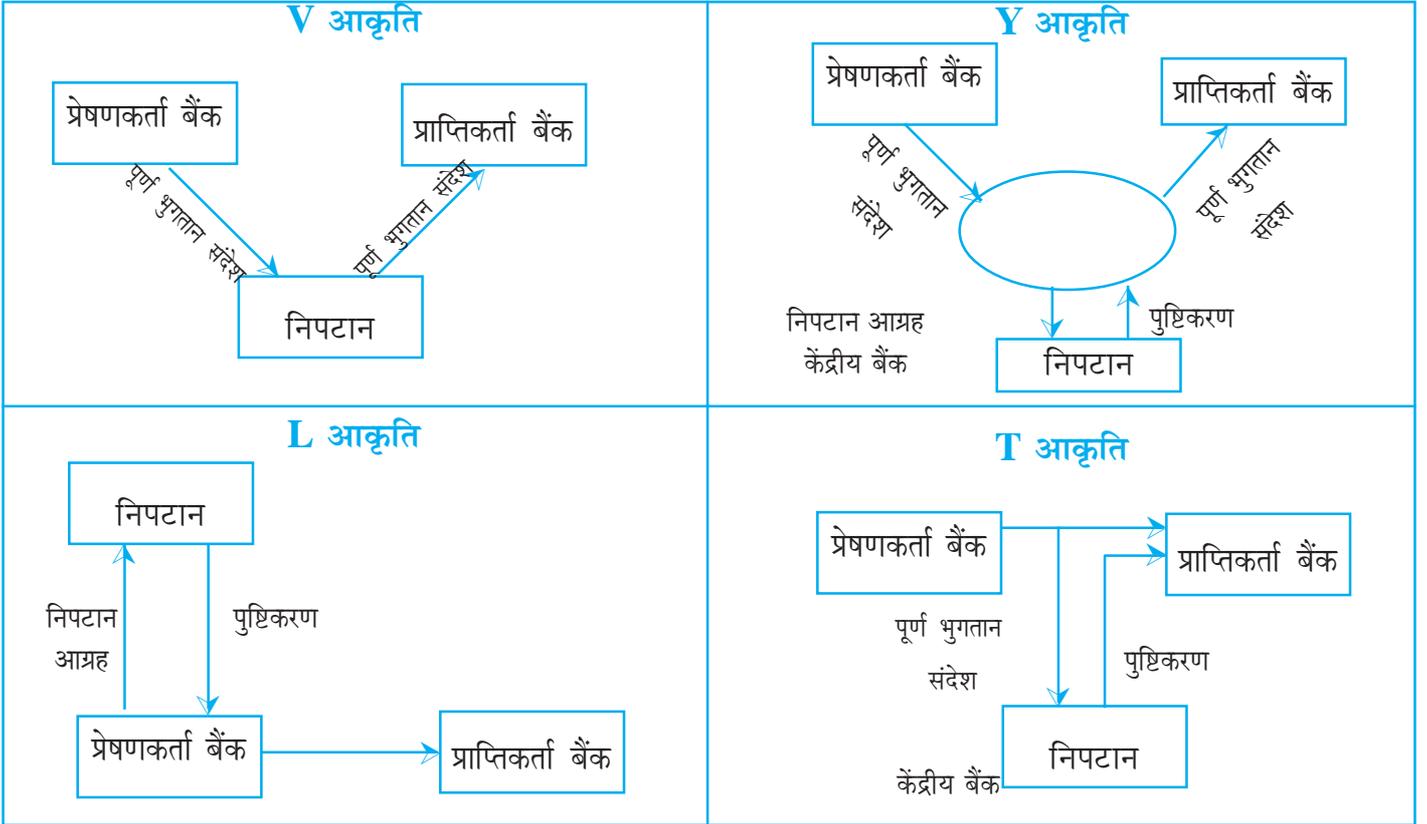
- (क) अंतर-संस्थागत लेनदेन
- (ख) ग्राहक लेनदेन
- (ग) सुपुर्दगी करके भुगतान लेनदेन
- (घ) स्वयं के खातों में अंतरण
- (ङ) बहु आयामी निवल निपटान समूह लेनदेन

ऊपर लिखित कुछ या सब लेनदेन करने की क्षमता सदस्य की सदस्यता की किस्म पर निर्भर करेगी।

### संदेश प्रवाह प्रेषित करना

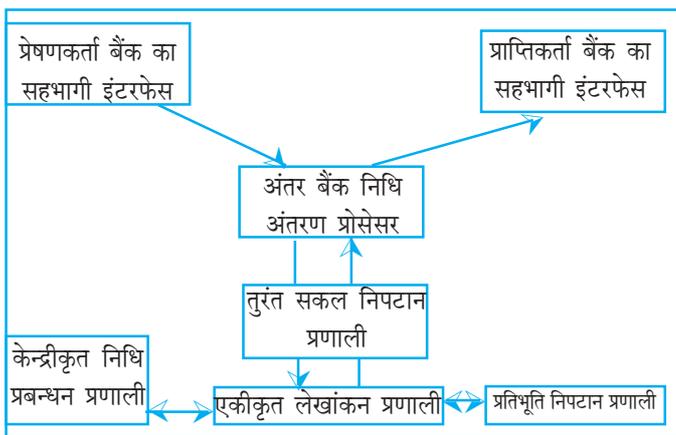
प्रेषणकर्ता बैंक निधि अंतरण के उद्देश्य से भुगतान संदेश प्राप्तकर्ता को भेजता है जो केंद्रीय बैंक से होता हुआ प्राप्तकर्ता बैंक के पास पहुंचता है। संदेश जाने के मार्ग तथा कई तरीके हैं। उनकी संरचना के आधार पर उन्हें **V,Y,L,T** के नाम से

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक



जाना जाता है। इनका चित्रण इस प्रकार किया गया है:

**V, Y** तथा **L** मॉडल में भुगतान संदेश के पहुंचने से पहले निपटान होता है जबकि **T** मॉडल में यह बाद में होता है। अधिकतर देशों में **V** अथवा **Y** मॉडल का उपयोग किया है। ब्रिटेन का चैप्स ही एक मात्र प्रणाली है जिसमें **L** मॉडल का उपयोग हुआ है। **T** मॉडल का उपयोग किसी भी प्रणाली में नहीं हुआ है जैसा कि चित्र में नीचे दर्शाया गया है, भारत में



**Y** मॉडल का उपयोग किया गया है।

### नेटवर्क एवं संदेश प्रारूप

अधिकतर प्रणाली में SWIFT संदेश प्रारूप तथा SWIFT नेटवर्क का उपयोग होता है। कुछ प्रणालियाँ वेब से इंटरफेस प्रदान करती हैं। चीन, मलेशिया, अमरीका तथा भारत जैसे देश अपना स्वयं का संदेश प्रारूप तथा स्वयं के नेटवर्क का उपयोग करते हैं। भारत में नेटवर्क के रूप में इनफिनेट का तथा संदेश प्रारूप के रूप में एसएफएमएस का उपयोग किया जाता है।

### तरलता प्रबंध

भुगतान के निपटान की प्रमुख शर्त है कि पर्याप्त निधि खाते में हो। यदि यहाँ शर्त पूरी नहीं होती है तो संदेश को क्यू (पंक्ति) में डाल दिया जाता है या उसे निरस्त कर दिया जाता है।

साधारणतया, चार निधि स्रोत उपलब्ध होते हैं। प्रथम, केंद्रीय बैंक के साथ रखे गये चालू खाते में शेष; द्वितीय, दूसरे बैंकों से प्राप्त होने वाले अंतरण, तृतीय, केंद्रीय बैंक द्वारा उपलब्ध साख, अंतिम, मुद्रा बाजार में दूसरे बैंकों से उधार।

दिन के दौरान तरलता केंद्रीय बैंक साख द्वारा उपलब्ध करा सकता है। केंद्रीय बैंक चाहे तो पूर्ण रूप से प्रतिभूति आहरण प्रदान कर ब्याज ले सकता है अथवा अंत दिन रिपो रूप में।

प्रणाली में तरलता की कमी की वजह से ग्रीडलॉक की स्थिति उत्पन्न हो सकती है। ऐसी स्थिति में एक लेनदेन के पूरा न होने की वजह से कई लेनदेन निरस्त करने पड़ सकते हैं। इसी कारण से केंद्रीय बैंक प्रणाली में तरलता पर निरंतर नज़र रखते हैं।

तरलता का सुचारू रूप से प्रबंध करने के उद्देश्य से क्यू पद्धति का उपयोग किया जाता है। क्यू प्रोसेसिंग में अधिकतम प्रचलित *फिफो* पद्धति है। इसमें पहले आने वाला संदेश पहले प्रोसेस किया जाएगा तथा बाद में आने वाला बाद में। फिफो पद्धति में थोड़ा सुधार करके संदेशों को फिफो के साथ-साथ प्राथमिकता के आधार पर प्रोसेस किया जाता है। फिफो की सीमा यह है कि यदि पहला संदेश प्रोसेस नहीं किया जा सकता तो दूसरा संदेश भी प्रोसेस नहीं किया जाएगा, भले ही उस संदेश के लिए निधि उपलब्ध हो। इस कमी को दूर करने के उद्देश्य से ELLIPS ने bypass FIFO पद्धति का उपयोग किया है। इस पद्धति में यदि पहला संदेश प्रोसेस नहीं किया जा सकता तो अपने आप अगला संदेश प्रोसेस किया जाता है।

**ग्रीडलॉक की स्थिति में केंद्रीय बैंक दखल देता है तथा क्यू में पड़े हुए संदेशों को FAFO(First available First Out) आधार पर प्रोसेस करता है। इस नियम के अनुसार जिन लेनदेन का आपस में निपटान किया जा सकता है उन्हें पहले निपटा दिया जाता है जिससे ग्रीडलॉक की स्थिति से निकला जा सके।**

ग्रीडलॉक की स्थिति से बचने के लिये क्यू में पड़े लेनदेन

पारदर्शी बनाए जाते हैं। जिससे सहभागी अपनी स्थिति से अवगत रहें।

भारत में FIFO में प्राथमिकता प्रणाली का प्रयोग हो रहा है। इसमें क्यू में सिर्फ जाने वाले संदेश पारदर्शी हैं। ग्रीडलॉक की स्थिति में भारतीय रिज़र्व बैंक ग्रीडलॉक का समाधान करता है।

### सुरक्षा एवं आपदा प्रबंधन

सभी प्रणालियाँ अनधिकृत उपयोग से बचाव के लिए सुरक्षा प्रबंध करती हैं। इस उद्देश्य से कूटबद्ध करने की प्रणालियों का उपयोग किया जाता है। इसके अलावा सदस्य एक सीमित उपयोगकर्ता समूह के सदस्य होते हैं तथा प्रणाली में गैर सदस्य प्रवेश नहीं पा सकते। सुरक्षा के उद्देश्य से पीकेआय तकनीक का उपयोग किया जाता है।

आपदा प्रबंध के उद्देश्य से आंकड़ों को किसी दूर जगह पर ऑनलाइन रखा जाता है। तथा आवश्यकता पड़ने पर उस जगह पर काम चालू किया जा सकता है।

### निपटान की धुरी

तत्काल सकल निपटान प्रणाली आर्थिक क्षेत्र में होने वाले सब तरह के निपटानों की धुरी बन सकती है। तत्काल सकल निपटान प्रणाली के माध्यम से विदेशी मुद्रा लेनदेन, सरकारी प्रतिभूति लेनदेन, केंद्रीकृत समाशोधन गृह, साझा एटीएम, कम मूल्य के थोक भुगतान, ईसीएस, ईएफटी आदि सभी आसानी से संभव हो सकते हैं।

### इसके बाद क्या?

तत्काल सकल निपटान प्रणाली से जुड़ने के लिए लगभग सभी बैंकों ने हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर जैसे, सीबीएस स्थापित कर लिए हैं। परन्तु, इनमें एकरूपता नहीं है तथा इसकी कामना करना भी अव्यवहार्य होगा। परन्तु अब ऐसा कुछ किया जाना है जिससे ग्राहक किसी भी बैंक की किसी भी शाखा से लेनदेन कर सके तथा धन अंतरण का कार्य स्ट्रैट थ्रू प्रोसेसिंग से बिना मानव दखल के हो जाए।

### धन अन्तरण की तत्काल सकल निपटान प्रणाली

डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह  
रीडर साहू जैन कॉलेज  
नज़ीबाबाद

किसी भी देश की बैंकिंग व्यवस्था के स्वस्थ रहने एवं विकसित होने की पहचान उसकी सुदृढ़ भुगतान प्रणाली से लगायी जा सकती है। हमारी बैंकिंग व्यवस्था के अन्तर्गत अभी तक भुगतान चेक, ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक इत्यादि के माध्यम से किये जाते थे जबकि आज बैंकिंग के क्षेत्र में इतना भारी परिवर्तन आया है कि सूचना प्रौद्योगिकी ने ग्राहकों के लिए नये-नये उत्पाद एवं सेवायें उपलब्ध करायी हैं। नयी प्रौद्योगिकी के आने से अब कोई भी ग्राहक किसी विशेष शाखा का न होकर बैंक का ग्राहक हो गया है। आज के प्रतिस्पर्धी समय में कोई भी बैंक बिना नयी प्रौद्योगिकी के प्रयोग के अपने को नहीं बचा सकता, खास तौर से बैंकिंग क्षेत्र में प्रचलित हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, परिचालन प्रणाली और नेटवर्किंग प्रणालियों का गहन परीक्षण अनिवार्य हो गया है। रिजर्व बैंक द्वारा भी वाणिज्यिक बैंकों के प्रोत्साहन हेतु जो प्रयास किये गये उससे नवीनतम उपकरणों, समाधानों और समन्वित नेटवर्कों सहित सूचना प्रौद्योगिकी की मूल संरचना में सुधार आया है, साथ ही बैंकों में समग्र तकनीकी कोटि उन्नयन, सुचारू दक्ष भुगतान एवं निपटान, ग्राहक सेवा में सुधार तथा लाभप्रदता में वृद्धि हुई है।

तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) रिजर्व बैंक द्वारा वाणिज्यिक बैंकों में 26 मार्च 2004 को लागू की गयी थी। इस प्रणाली के अन्तर्गत अन्तःबैंक तथा ग्राहक आधारित लेन देनों की इलेक्ट्रॉनिक आधारित निपटान की व्यवस्था है जिसमें प्रणाली के सहभागियों को रिजर्व बैंक के

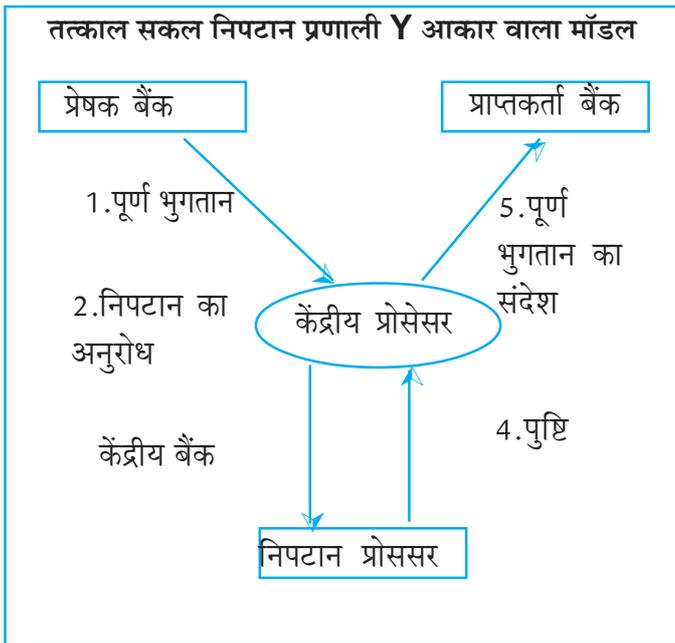
आन्तर दिवसीय, सम्पर्शित्वकृत चल निधि समर्थन प्राप्त है। तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत निपटान मुम्बई में किये जाते हैं, भुगतान, लेनदेन के बाद, लेनदेन आधार पर निपटारे जाते हैं। निधियों का निपटान अन्तिम और शर्त रहित होता है। निपटान वास्तविक समय में किये जाते हैं तथा प्राप्त निधियों का तत्काल उपयोग किया जा सकता है। यह एक पूर्णतः संरक्षित प्रणाली है जिसमें सुरक्षित और संरक्षित सन्देश प्रसारण के लिए डिजिटल हस्ताक्षर और पी.के.आई. आधारित एनक्रिप्शन का प्रयोग किया जाता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत छोटे एवं बड़े सभी भुगतान किये जा सकते हैं अतः यह प्रणाली अधिक दक्ष, निधि अन्तरण की व्यवस्था

के अतिरिक्त बैंकों और ग्राहकों दोनों ही के लिए न्यून जोखिम आधारित व्यवस्था है। तत्काल सकल निपटान प्रणाली के लक्ष्यों को हासिल करने के लिए औद्योगिक संचार नेटवर्क की उपलब्धता, भुगतान प्रणाली जिसमें सकल निपटान प्रणाली शामिल है, के समुचित एवं प्रभावी कार्यान्वयन के लिए विश्वसनीय, लचीली उत्कृष्ट कम्प्यूटर व्यवस्था, इलेक्ट्रॉनिक आधारित निपटान सुविधा, अन्तर एवं अन्तः बैंक आवेदनों के मानक, सन्देश फार्मेट, सुदृढ़ सन्देश प्रणाली जिसमें अन्तर्राष्ट्रीय मानक सुरक्षा सुविधा उपलब्ध हो, समुचित व्यवसायगत प्रक्रिया, प्रत्येक तत्काल सकल निपटान प्रणाली प्रतिभागी द्वारा पुनः उपयोग तथा अन्त में अत्यन्त महत्वपूर्ण, बेहतर देयता प्रबन्धन पर ध्यान आकृष्ट करना होगा।

तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत एक बैंक अथवा वित्तीय संस्थान से निधियों का हस्तान्तरण अथवा

अन्तरण किसी दूसरे बैंक या वित्तीय संस्थान को समयबद्ध किया जाता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत निधियां भेजनेवाले बैंक या संस्था अन्तरण की शुरुआत करती है जिसे जमा अन्तरण प्रणाली कहा जाता है। इस व्यवस्था के अन्तर्गत बैंक के खाते में निधियां प्राप्त होते ही या भुगतान सूचना मिलते ही अन्तरण हो जाता है जिसमें समय बहुत न्यून होता है। संक्षेप में तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत कोई भी व्यक्तिगत रूप से यदि किसी दूसरे को भी मुद्रा में भुगतान करता है तो वह बैंक को सेवा अथवा लेनदेन प्रभार का भुगतान कर दूसरे व्यक्ति को उसी निश्चित रूप से भुगतान कर सकता है जिसमें कोई जोखिम अथवा डर नहीं होता है।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा तत्काल सकल निपटान प्रणाली के Y मॉडल को अपनाया गया है जबकि इससे सम्बन्धित (V,Y,L,T) चार मॉडल विकसित किये हैं जिसमें Y मॉडल में भुगतान का निम्न आधार पर निबटारा किया जाता है।



प्रत्येक बैंक को जो भी तत्काल सकल निपटान प्रणाली को अपनाना चाहता है, उसे भुगतान एवं निपटान हेतु एक डेडिकेटेड सैटलमेंट एकाउन्ट भारतीय रिजर्व बैंक के पास चालू खाते के साथ खोलना होता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत

सभी निपटान फीफो (पहले आना पहले जाना) प्रणाली के आधार पर निपटाये जाते हैं। यदि कुछ भुगतान लेनदेन तुरन्त न निपट सके तो ऐसे भुगतानों को लाइन में रखा जाता है और इनका भुगतान भी फीफो आधार पर ही किया जाता है। तत्काल सकल निपटान प्रणाली को अपनाने के लिए वाणिज्यिक बैंकों को चाहिए कि अगर वे किसी स्थान पर पांच या अधिक शाखाएं हैं तो कम्प्यूटराइज समाशोधन गृह खोले और सभी समाशोधन लेनदेन में अनिवार्य रूप से कम्प्यूटर का प्रयोग करे। इस प्रणाली को लागू करने वाले बैंकों को चाहिए कि वे मुख्य-मुख्य केन्द्रों के साथ कम्प्यूटर सम्बद्धता बनाये रखे और बाहरी बैंकों के साथ भी इन्टरनेट के द्वारा अपने को जोड़े तथा तत्काल सकल निपटान प्रणाली की सफलता के लिए अपने कर्मचारियों को अनिवार्यतः आवश्यक प्रशिक्षण दें ताकि वे पूर्ण विश्वास के साथ इस प्रणाली को सफलतापूर्वक लागू कर सकें।

### सावधानियां

तत्काल सकल निपटान प्रणाली, अर्थव्यवस्था में, वित्तीय क्षेत्र की प्रमुख धमनी के रूप में मानी गयी है। भारतीय रिजर्व बैंक का सदा यह प्रयास रहा है कि देश के लिए सुरक्षित, सुदृढ़ और दक्ष भुगतान एवं निपटान प्रणाली को सुनिश्चित करते हुए वित्तीय प्रणाली की दक्षता को बढ़ाया जाये जबकि बैंक इसके लिए हर सम्भव प्रयास भी कर रहे हैं किन्तु इसके साथ ही प्रणाली में कोई खामी न आ पाये अतः निम्न सावधानियां रखनी होंगी:

- 1 बैंकों को चाहिए कि समाशोधन प्रक्रिया को पूर्णतः पारदर्शी एवं त्रुटिरहित बनाया जाये ताकि उसमें गड़बड़ी की कोई गुंजाइश न रहे और उसमें लागू सुधारों को प्रभावी रूप से एवं समयबद्धता के साथ लागू किया जाये।
- 2 बैंकों को चाहिए कि वे अपनी सभी शाखाओं में एक निश्चित भुगतान प्रमाणों को अपनायें और जो शाखायें प्रमाणों को पूरा न करती हो उनमें तत्काल सकल निपटान प्रणाली को लागू न किया जाये।

- 3 बैंकों को तत्काल सकल निपटान प्रणाली लागू करने से पूर्व यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके पास इस प्रणाली को लागू करने के लिए ढांचागत सुविधाओं की उपलब्धता है।
- 4 बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि तत्काल सकल निपटान प्रणाली लागू करने से पूर्व अपने समस्त अधिकारियों एवं कर्मचारियों को पूर्णतः प्रशिक्षित किया गया हो और उन्हें पर्याप्त तकनीकी ज्ञान उपलब्ध कराया गया हो।
- 5 तत्काल सकल निपटान प्रणाली से सम्बन्धित कार्य में लगे स्टाफ को आने वाली परेशानियों से सम्बन्धित समस्याओं का समाधान त्वरित कराया जाये ताकि कार्य प्रभावित न हो।
- 6 बैंक द्वारा तत्काल सकल निपटान प्रणाली को लागू करने पर विश्लेषण कर ही लागू किया जाय क्योंकि इस तकनीकी एवं प्रौद्योगिकी योजना को लागू करने में भारी विनियोग की आवश्यकता होती है।

तत्काल सकल निपटान प्रणाली को लागू करने से बैंकिंग क्षेत्र में जो अद्भुत परिवर्तन आया है उससे सभी पक्ष अनिवार्य रूप से लाभान्वित हुए हैं। सर्वाधिक लाभ व्यवसायी क्षेत्र एवं स्वयं बैंकों को ही हुआ है क्योंकि इसमें भुगतान एवं निपटान के लेनदेन में समय अत्यन्त सूक्ष्म रहता है।

वैधानिक अड़चन अथवा भुगतान रूकवाने की गुंजाइश नहीं रहती क्योंकि पहले भुगतानकर्ता जानबूझकर बाहरी चेकों से भुगतान कर देते थे और बाद में बैंक को भुगतान रोकने के आदेश दे देते थे।

- 3 भुगतान प्राप्तकर्ता ग्राहक तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत लेनदेन का निपटान होने के बाद पूर्णतः आश्वस्त हो जाता है कि यह भुगतान अन्तिम एवं गैर वसूली योग्य होगा।

4 तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत ग्राहक को भुगतान कुछ ही मिनटों के अन्दर हो जाता है अतः भुगतान प्राप्ति की जोखिम नहीं रहती।

5 बैंक द्वारा इस प्रणाली को लागू करने से बैंक की ख्याति में वृद्धि होती है और बैंक अन्तर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में शामिल हो सकता है, साथ ही उसके व्यवसाय

में भी वृद्धि होती है।

- 6 बैंक के द्वारा भुगतान करने पर उसकी साख जोखिमों में कमी आ जाती है क्योंकि भुगतान का निपटान भारतीय रिज़र्व बैंक के माध्यम से होता है।
- 7 तत्काल सकल निपटान प्रणाली में बैंक प्रौद्योगिकी आधारित विभिन्न उत्पाद एवं सेवायें ग्राहकों को प्रदान कर सकता है।
- 8 तत्काल सकल निपटान प्रणाली के द्वारा बैंक को प्रभावी समाधान विवरण बनाने की आवश्यकता नहीं रहती क्योंकि लेनदेन का निबटारा होने के बाद उसे पुनः निरस्त नहीं किया जा सकता।
- 9 तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत लेनदेन की लागत में कमी आती है, परिणामस्वरूप भविष्य में बैंकों के लाभ में निश्चित रूप से वृद्धि होगी।

### लाभ

तत्काल सकल निपटान प्रणाली को लागू करने से बैंकिंग क्षेत्र में जो अद्भुत परिवर्तन आया है उससे सभी पक्ष अनिवार्य रूप से लाभान्वित हुए हैं। सर्वाधिक लाभ व्यवसायी क्षेत्र एवं स्वयं बैंकों को ही हुआ है क्योंकि इसमें भुगतान एवं निपटान के लेनदेन में समय अत्यन्त सूक्ष्म रहता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत विभिन्न पक्षों को प्रमुख लाभ निम्न प्रकार हैं:

- 1 भुगतान के लिए प्रतीक्षा नहीं करनी पड़ती जबकि पहले बाहरी चेक या डिमाण्ड ड्राफ्ट में हफ्तों इन्तजार करना पड़ता था।
- 2 इस प्रणाली में भुगतान शीघ्रता से होने के कारण कोई

- 10 इस प्रणाली के अन्तर्गत भुगतान में बाधक भौगोलिक स्थिति, दूरी और समय का प्रभाव समाप्त हो जाता है और तुरन्त भुगतान किया जाना सम्भव हो जाता है।
- 11 इस प्रणाली के अन्तर्गत चेक, ड्राफ्ट अथवा पे-आर्डर के द्वारा भुगतान में धोखाधड़ी एवं जालसाजी को जोखिमों में कमी आयी है।
- 12 इस प्रणाली के अन्तर्गत कागज रहित बैंकिंग का स्वरूप देखने को मिलता है क्योंकि बैंक लेनदेन कम्प्यूटर के माध्यम से करते हैं।
- 13 इस प्रणाली में भारतीय रिजर्व बैंक की हिस्सेदारी एवं उत्तरदायित्व होने से बैंक स्वयं को उन्मुक्त महसूस करते हैं।
- 14 इस प्रणाली से व्यावसायिक प्रतिष्ठान एवं व्यापारी धन की शीघ्र प्राप्ति से व्यवसाय में अपनी कार्यशील पूंजी का उचित प्रबन्धन कर लेते हैं और उन्हें अतिरिक्त ऋण की आवश्यकता नहीं होती है।
- 15 इस प्रणाली के अन्तर्गत भुगतान में कोई विवाद न होने के कारण व्यवसायी, ग्राहक और बैंक के सम्बन्ध मधुर बने रहते हैं।
- 16 इस प्रणाली के अन्तर्गत धन हस्तान्तरण में बहुत कम समय लगने के कारण व्यवसाय में धन की उपलब्धता आसानी से हो जाती है अतः कोषों की लागत में कमी आती है।
- 17 इस प्रणाली के अन्तर्गत व्यवसायिक प्रतिष्ठानों को देनदारों एवं लेनदारों से भुगतान वसूलने एवं करने के लिए अलग एजेन्सी का सहारा नहीं लेना पड़ता और ग्राहकों के साथ मधुर सम्बन्ध बने रहते हैं।

बैंकिंग उद्योग में नवीनतम सूचना एवं प्रौद्योगिकी के आने से जहां अनेक फायदे पहुंचे हैं वहीं साथ-साथ अनेक जोखिमों ने भी जन्म लिया है।

### तत्काल सकल निपटान प्रणाली की समस्यायें

बैंकिंग उद्योग में नवीनतम सूचना एवं प्रौद्योगिकी के आने से जहां अनेक फायदे पहुंचे हैं वहीं साथ-साथ अनेक जोखिमों ने भी जन्म लिया है। तत्काल सकल निपटान प्रणाली के आने से ग्राहक केवल सेवा शुल्क का भुगतान कर अपना पूरा भार बैंक पर डाल देता है वहीं बैंकों को भारी विनियोग एवं अत्यधिक सतर्कता बरतनी पड़ती है। अतः इस प्रणाली को अपनाने से निम्न समस्यायें भी झेलनी पड़ती हैं:

- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत ढांचागत सुविधाओं को विकसित करने के लिए बैंकों को अतिरिक्त भारी विनियोग की आवश्यकता पड़ती है।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत तकनीक फेल हो जाने पर बैंकों को सूचना आदि के वैकल्पिक स्रोतों का सहारा लेना पड़ता है जिसमें लगातार जोखिम बना रहता है।
- ◆ बैंकों को इस प्रणाली के अन्तर्गत पूंजी पर प्रत्याय दर बनाये रखने के लिए अधिक से अधिक लेनदेनों को करना होता है। यदि बैंक के पास पर्याप्त लेनदेन नहीं है तो घाटा उठाना पड़ता है या फिर दूसरे बैंकों के साथ अनुबन्ध करना होता है। छोटे बैंक तो इस प्रणाली को अपने यहां लागू ही नहीं कर पाते हैं।
- ◆ इस प्रणाली के अन्तर्गत तरलता को ध्यान में रखते हुए बैंकों को परिचालनगत समस्याओं का भी सामना करना पड़ता है।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली पूर्णतः इलेक्ट्रॉनिक तकनीक पर आधारित है अतः इसके लिए बैंकों को साइबर अपराधों से अत्यन्त सावधान रहने की आवश्यकता है और अपने नेटवर्क में गड़बड़ी आने का भय बना रहता है।
- ◆ जहां तरलता से ग्राहकों को फायदा होता है वहीं बैंकों को

अपनी तरलता की स्थिति बनाये रखने के लिए कोषों को रखने की अतिरिक्त लागत बढ़ जाती है जिसको संचय के रूप में रखा जाता है।

- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली से बैंकों में सेवाओं पर आधारित आय तो बढ़ी है किन्तु फ्लोटिंग आधारित आय में कमी आई है, परिणामस्वरूप कम लागत की जमाओं में बैंकों का घाटा हुआ है।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के आने से अन्तर बैंक तथा ऊँचे मूल्य के समाशोधन क्षेत्र को बन्द कर दिया जायेगा जो कि कोषों के प्रबन्ध को सीधा प्रभावित करते थे।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के लागू होने से बैंकों की लेखांकन प्रक्रिया में भारी परिवर्तन हो गया है जिसको बनाये रखने के लिए बैंकों को इस प्रणाली की प्रक्रिया से सम्बन्धित प्रशिक्षण अपने कर्मियों को देना होगा।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत लेनदेन के निपटान तथा चालू खातों पर अत्यधिक सतर्कता एवं नियन्त्रण की आवश्यकता होगी।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली में ग्राहकों को नकदी का भुगतान तुरन्त होने के कारण उनके द्वारा कार्यशील पूंजी की मांग में कमी आ जायेगी और वे बैंक से अधिक ऋण की मांग नहीं करेंगे।
- ◆ तत्काल सकल निपटान प्रणाली के अन्तर्गत बैंक अपनी

आय बढ़ाने के लिए नये-नये उत्पाद निर्गत करेंगे परिणामस्वरूप जोखिम में भी इतनी ही वृद्धि होती चली जायेगी।

बैंकिंग क्षेत्र में कम्प्यूटरीकरण और उच्च तकनीकी तथा सूचना प्रौद्योगिकी का तेजी से विस्तार हो रहा है तथा सभी बैंक प्रयासरत हैं कि वे अपनी सभी शाखाओं को कम्प्यूटरीकृत कर उनमें नवीनतम तकनीकी का प्रयोग सुनिश्चित करें। आज बैंक कोर बैंकिंग सोल्यूशन के अन्तर्गत शाखाओं को आपस में जोड़कर कतार बैंकिंग के बजाय क्लिक बैंकिंग की ओर परिवर्तित कर रहे हैं। घन का एक स्थान से दूसरे स्थान पर अन्तरण शीघ्रता से हो जाये इसके लिए तत्काल सकल निपटान प्रणाली का प्रयोग किया जा रहा है। आनेवाले समय में बैंकों में निश्चित रूप से प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी और बैंकों की संख्या भी कम हो जायेगी, केवल वहीं बैंक कार्यरत रहेंगे जो तकनीकी रूप से मजबूत होंगे। तत्काल सकल निपटान प्रणाली ग्राहकों एवं बैंकों के लिए निश्चित रूप से वरदान सिद्ध होगी बशर्ते उसको सावधानीपूर्वक एवं प्रशिक्षित हाथों में परिचालित किया जाये। इस प्रणाली में जो भी खामियां महसूस की जाये अथवा पता चलें उनको अविलम्ब दूर किया जाये तथा समयानुसार हो रहे परिवर्तनों को लागू किया जाये तभी बैंक एवं ग्राहक इस प्रणाली का भरपूर लाभ उठा सकेंगे किन्तु ध्यान रखने की बात है इस क्षेत्र में धोखाधड़ी से बचाव के लिए भी समुन्नत प्रौद्योगिकी की व्यवस्था की जाये तभी बैंक अपने राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को पूरा कर सकेंगे।

## बेहतर ग्राहक सेवा - अधिकतम ग्राहक

## आरटीजीएस में जोखिम से निपटने के उपाय

श्वेतांक मौर्य

संकाय-सदस्य व उप महाप्रबंधक  
बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

आरटीजीएस में जोखिम समझने से पहले आवश्यकता है शुद्ध निवल निपटान प्रणाली में जोखिमों को समझने की। जहाँ शुद्ध निवल निपटान प्रणाली में एक समय बिंदु पर सभी लेनदेनों की राशि को एकत्र कर प्रणाली में शामिल सभी संस्थानों के बीच एक नियत समय निवल निपटान करा जाता है, वहीं आरटीजीएस में हर भुगतान अलग-अलग किया जाता है। शुद्ध निवल निपटान प्रणाली में लेनदेन से एक लाभ यह है कि किसी भी संस्था को मांग होने पर राशि का भुगतान तुरंत करने की आवश्यकता नहीं होती वरन दावों की राशि का समायोजन प्रतिदावों की राशि से होने के कारण केवल निवल राशि का भुगतान करना पड़ता है, उदाहरण के तौर पर समाशोधन गृह में। परन्तु ऐसी प्रणाली में भुगतान के लिये नियत समय तक प्रतीक्षा करनी पड़ती है अतः जब तक भुगतान पूर्ण न हो जाये असंमजस की स्थिति बनी रहती है। ऐसे निपटान यदि एक संस्थान निवल निपटान में देय रकम का नियत समय पर भुगतान न कर सके तो अन्य संस्थान जिन्हें इस संस्थान द्वारा यह राशि देय है उनके भी अपने भुगतान न कर पाने का जोखिम उत्पन्न हो सकता है। इसका प्रभाव यदि अन्य संस्थानों में फैलता जाये तो सर्वांगी जोखिम की स्थिति उत्पन्न हो सकती है उदाहरण के तौर पर हम किसी समाशोधन

गृह में निम्न टेबल द्वारा दिखाये गये निपटान पर दृष्टि डालें।

जैसा कि इस टेबल से प्रत्यक्ष है, बैंक-क, बैंक-ख, बैंक-ग, व बैंक-घ को उपरोक्त स्थिति के अनुसार समाशोधन गृह से जहाँ 105,60,55व 60 लाख रुपये लेने हैं, बैंक-च को कुल 280 लाख रुपये देने हैं। यदि किसी कारणवश बैंक-च यह न कर सके, तो इस बैंक को समाशोधन से बाहर करके निपटान करना पड़ेगा। ऐसी स्थिति में बैंक-क व बैंक-घ (व किसी हद तक बैंक-ग भी), जिन्हें एक बड़ी राशि बैंक-च से लेनी थी, की स्थिति भी खराब हो जायेगी। यदि किसी कारणवश इन बैंकों में से कुछ बैंक भुगतान नहीं कर पाते तो इस जोखिम का प्रभाव तीव्र हो सकता है, जिसे हम सर्वांगी जोखिम कहते हैं। इस जोखिम का एक हल है ऐसी प्रणाली जिसमें भुगतान निपटान सकल रूप से (Gross settlement) हो यथा आरटीजीएस। ऐसी प्रणाली में किसी निपटान की निवल राशि के डेबिट या क्रेडिट के स्थान पर प्रत्येक सौदे का भुगतान अलग अलग होता है व भुगतान या उसकी वापसी वास्तविक समय में अर्थात तुरंत की जाती है। क्योंकि प्रत्येक भुगतान के सौदों की प्रविष्टियाँ सीधी केंद्रीय बैंकों द्वारा वित्तीय संस्थानों के खातों में वास्तविक समय में की जाती है अतः जोखिम नहीं होता।

दावे ↓ प्रतिदावे →	बैंक-क	बैंक-ख	बैंक-ग	बैंक-घ	बैंक-च	कुल लाख रु.
बैंक-क	X	120	80	110	200	510
बैंक-ख	90	X	140	210	60	500
बैंक-ग	180	100	X	110	130	520
बैंक-घ	60	130	125	X	250	565
बैंक-च	75	90	120	75	X	360
<b>कुल (लाख रु. में)</b>	<b>405</b>	<b>440</b>	<b>465</b>	<b>505</b>	<b>640</b>	<b>2455</b>

परन्तु इस प्रणाली में सौदों का आपस में समायोजन नहीं होने से ऐसा संभव है कि किसी वित्तीय संस्थान को किसी दिन प्रारम्भ में लगातार भुगतान करने पड़ें व भुगतानों की प्राप्ति बाद में हो। इससे उस संस्थान को केंद्रीय बैंक के खाते में अधिक तरलता की आवश्यकता पड़ सकती है जिसके न होने की स्थिति में उसे अन्य संस्थानों को भुगतान करने में कठिनाई आये। ऐसे में भुगतान प्रणाली अंतः दिन के भीतर (Intra-day) पर्याप्त तरलता को उपलब्ध कराना केंद्रीय बैंक का उत्तरदायित्व बन जाता है जिसके न होने से भुगतान प्रणाली में तरलता जोखिम हो सकता है। अतः अधिकतर केंद्रीय बैंक आरटीजीएस प्रणाली में दिन के भीतर तरलता प्रदान करते हैं जिसे सरकारी प्रतिभूतियों की जमानत के बदले दिया जाता है। इसके लिये सदस्य वित्तीय संस्थान अपनी आवश्यकता के अनुसार परन्तु निवल स्वाधिकृत निधि के तीन गुना तक यथोचित मार्जिन के साथ विपणन योग्य सरकारी प्रतिभूतियाँ जमानत के तौर पर रखते हैं। यदि किसी समय भुगतान करने के समय उनके खातों में शेष कम रहा व भुगतान की आवश्यकता पड़ी तो प्रणाली स्वयं ही सदस्य को सरकारी प्रतिभूतियों के बदले तरलता उपलब्ध करा देती है जिसे सदस्यों को दिन की समाप्ति से पहले वापिस कर प्रतिभूतियों को छुड़ा लेना होता है। साधारणतया केंद्रीय बैंक इस सुविधा के लिये कुछ प्रभार लेते हैं जो फिलहाल भारतीय रिज़र्व बैंक नहीं ले रहा है परन्तु प्रस्तावित दर 25 रुपये है। इस सुविधा में केंद्रीय बैंक को यह ध्यान देना होता है कि बैंक इस सुविधा का प्रयोग केवल दिन के भीतर तरलता के लिए करें न कि अन्य आवश्यकताओं के लिये। अतः केंद्रीय बैंक दिन के भीतर तरलता दिन के लिये खातों के बंद होने से पहले, समायोजन न कर पाने पर कड़ी शर्तें रखते हैं। यदि सहभागी ऐसा करने में असमर्थ रहता है तो बकाया राशि पर दंड लगाया जाता है जिसकी दर बैंक दर का दो गुना या तदनुसारी दिन की अधिकतम माँग मुद्रा दर की दुगुनी, इसमें से जो भी अधिक होगी दंड लगाई जायेगी। यदि यह चूक एक बार होती है (छः महीने की अवधि में) तो सहभागी को दंड अदा करना होगा व

रिज़र्व बैंक द्वारा चेतावनी भी दी जायेगी। यदि छः महीने की अवधि में ऐसा दूसरी बार होता है तो रिज़र्व बैंक द्वारा यह सुविधा हटा ली जायेगी और पर्यवेक्षी निगरानी शुरू होगी। सुविधा बहाल करने के लिये सहभागी को पर्याप्त प्रमाण देना होगा कि खजाने का प्रबंधन विवेकपूर्ण रूप से किया जा रहा है। यदि ऐसा तीन बार होता है तो दिन के भीतर तरलता की सुविधा स्थायी तौर पर हटा ली जायेगी। इस प्रयोजन के लिये छः महीने की अवधि अप्रैल-सितम्बर और अक्टूबर -मार्च होगी।

आरटीजीएस में एक अन्य समस्या ग्रिड लॉक (Gridlock) की है। उदाहरण के तौर पर मान लें कि तीन बैंक-क, बैंक-ख और बैंक -ग प्रत्येक खाते में 100 करोड़ रुपये का शेष है व निम्न लेनदेन आरटीजीएस प्रणाली द्वारा प्राप्त हुए हैं:

संव्यवहार की कतार	बैंक-क	बैंक-ख	बैंक-ग
प्रथम व्यवहार	क⇒ख-120*	ख⇒ग-180	ग⇒क-120
द्वितीय व्यवहार	क⇒ग-80	ख⇒क-120	ग⇒ख-100

\*अर्थात बैंक -क को बैंक ख को 120 करोड़ रुपये देने हैं, इसी प्रकार अन्य संव्यवहार।

इन संव्यवहारों को देख कर यह स्पष्ट है कि कोई भी बैंक कतार में लगे प्रथम संव्यवहार को अदा करने में असमर्थ है परन्तु यदि किसी भी एक बैंक को किसी अन्य बैंक से भुगतान प्राप्त हो जाये तो यह कठिनाई हल हो सकती है। इस प्रकार कई बैंकों के बीच ऐसी स्थिति उत्पन्न हो जाती है तो इसे ग्रिड लॉक कहते हैं।

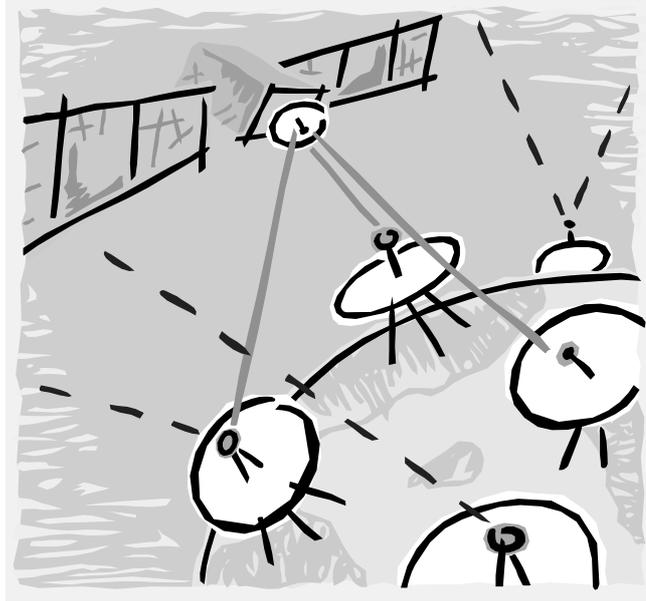
ग्रिडलॉक का एक हल है रिज़र्व बैंक से मिलने वाली दिन के भीतर तरलता। यदि किसी भी एक बैंक को आवश्यकता अनुसार तरलता मिल जाती है तो उपरोक्त भुगतान हो सकेंगे। यदि हम यह मानें कि किसी भी बैंक को यह सुविधा उपलब्ध नहीं है और उपरोक्त संव्यवहार कतार में लगे रहेंगे। आरटीजीएस का एक नियम है FIFO - First in first out अर्थात संव्यवहारों

को प्रणाली द्वारा कतार से किया जायेगा। इस नियम के अंतर्गत उपरोक्त स्थिति में यदि रिज़र्व बैंक तरलता उपलब्ध नहीं कराता तो ग्रिडलॉक की स्थिति यथावत रहेगी। अगर हम कतार में नीचे लगे (अर्थात् द्वितीय) संव्यवहार को देखें तो पाते हैं कि बैंक-क FIFO के नियम को छोड़कर यदि द्वितीय संव्यवहार को प्राथमिकता दे सके (जो वह कर सकता है क्योंकि उसके खाते में 100 करोड़ रुपये हैं) तो वह बैंक-ग को भुगतान कर सकता है तथा राशि प्राप्त होने पर बैंक-ग कतार में लगे प्रथम संव्यवहार के अनुसार बैंक-क को भी भुगतान कर सकेगा। इस प्रकार रिज़र्व बैंक से तरलता प्राप्त किये बिना भी ग्रिड लॉक की स्थिति दूर की जा सकती है।

आरटीजीएस में सभी संव्यवहार कतार में आते हैं और इनका निपटान तभी माना जाता है जब सहभागी के खाते में राशि डेबिट हो जाती है व दूसरे सहभागी के खाते में राशि जमा हो जाती है। इस प्रणाली में संव्यवहारों का निपटान अंतिम व अटल होता है। जब तक ऐसा नहीं होता यह संव्यवहार कतार में लगे रहते हैं। सहभागियों को उनके द्वारा उत्पन्न उन संव्यवहारों की, जिनका निपटान नहीं हुआ है,

प्राथमिकता बदलने का अधिकार होता है, केवल कुछ संव्यवहारों को छोड़कर जैसे कि समाशोधन गृहों द्वारा जनित संव्यवहार। संव्यवहार प्राथमिकता के आधार पर कतार में लगे होते हैं। एक ही प्राथमिकता के सभी संव्यवहार उस समय के अनुसार कतार में रखे जाते हैं जब उन्हें सहभागी ने प्रारंभ किया। समाशोधन गृहों के भुगतान (यथा चेक समाशोधन, सीसीआईएल द्वारा किये गये विदेशी मुद्रा व सरकारी प्रतिभूतियों के समाशोधन, ईएफटी, ईसीएस आदि के समाशोधन) समाशोधन गृहों द्वारा सीधे आरटीजीएस प्रणाली में बैच मोड द्वारा दे दिये जाते हैं। इन संव्यवहारों की प्राथमिकता सबसे ऊपर होती है। सभी समाशोधन गृह इसके लिये प्रणाली के 'सी' वर्ग के सदस्य होते हैं। रिज़र्व बैंक 'ए' व 'बी' वर्ग के सदस्यों को आवश्यकता पड़ने पर तरलता भी उपलब्ध कराता है। यदि किसी समय ग्रिड लॉक की स्थिति उत्पन्न हो जाती है तो रिज़र्व बैंक ग्रिड लॉक की स्थिति दूर करने के लिये आवश्यक कदम उठा सकता है पर वह इसके लिये बाध्य नहीं है।

इस प्रकार हम देखते हैं कि आरटीजीएस प्रणाली में कुछ ऐसे अंतर्निर्मित उपाय किये गये हैं जिनसे भुगतान प्रणालियों में जोखिम कम किया जा सके।





### भुगतान प्रणाली : प्रश्नावली की नज़र से

सावित्री सिंह  
प्रबंधक  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय

#### भुगतान प्रणाली मतलब क्या?

भुगतान प्रणाली से तात्पर्य है भुगतान के वे तरीके जिनके द्वारा कोई व्यक्ति किसी सेवा या वस्तु का लाभ उठाने के एवज में किए जानेवाले भुगतान को सहज रूप से अदा कर पाता है। इससे किसी भी अर्थव्यवस्था में दोतरफा लेनदेन आसानी से पूरा हो जाता है। भुगतान प्रणाली का स्वरूप चाहे कैसा भी हो उसका उद्देश्य है दो संबंधित पार्टियों के बीच की देनदारियों या देयताओं को पूरा किया जाना।

#### भुगतान प्रणाली में क्या क्या शामिल होता है?

भुगतान प्रणाली के घटक हैं वे लिखत जिनके द्वारा भुगतान किया जाता है, वे नियम, विनियम एवं पद्धतियां जो इन भुगतानों को नियंत्रित/निर्देशित करती हैं, वे संस्थाएं जो भुगतान के पूरे चक्र को संभव बनाती हैं एवं वे सभी कानूनी व्यवस्थाएं जो इस प्रक्रिया के सुचारू संचालन में मदद करती हैं।

#### इस प्रणाली से किसे सहूलियत होती है?

एक आम व्यक्ति, बैंक, कंपनी या फिर सरकार सभी को इस प्रणाली से सहूलियत होती है और वह भी एक दूसरे को किए जानेवाले भुगतान को पूरा करने के लिए। इसे हम यून भी कह सकते हैं कि जब इनमें से किसी को भी आपस की देनदारी के लिए चुकौती करनी होती है तो वे इस प्रणाली की सहायता से उसे पूरा करते हैं। एक हाथ दें-एक हाथ लें।

#### यदि कोई व्यक्ति बैंक के माध्यम से भुगतान करना चाहे तो उसके क्या तरीके हैं?

कोई भी व्यक्ति यदि बैंक के माध्यम से भुगतान करना चाहता है तो वह ऐसा नकद, चेक, डिमांड ड्राफ्ट, क्रेडिट

कार्ड, डेबिट कार्ड की सहायता से कर सकता है या फिर अपने बैंक को इलेक्ट्रॉनिक तरीके से भुगतान करने के निर्देश देकर भी वह अपनी देनदारी को पूरा कर सकता है। ग्राहक का निर्देश मिलने पर बैंक उसकी ओर से भुगतान की प्रक्रिया को पूरा करता है।

**इलेक्ट्रॉनिक भुगतान:** इलेक्ट्रॉनिक रूप से ग्राहक के खाते में जमा राशि का अंतरण करके अथवा अक्सर किए जानेवाले छोटी राशि के भुगतान के लिए इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा और बड़ी राशि के भुगतान के लिए आरटीजीएस प्रणाली द्वारा किया जाता है। भारत में कुछ बैंकों ने इंटरनेट के द्वारा बैंकिंग सेवा प्रदान करना आरंभ कर दिया है जिसमें राशि का अंतरण इलेक्ट्रॉनिक तरीके से किया जाता है।

#### समाशोधन गृह क्या है?

समाशोधन गृह एक शहर/स्थान पर स्थित बैंकों के बीच चेक द्वारा किए जानेवाले भुगतान के निपटान के संबंध में आपसी सहमति से बनी व्यवस्था के आधार पर कार्य करता है। यह एक ऐसा स्थान होता है जहां उस शहर/स्थान के सभी बैंकों के प्रतिनिधि इकट्ठे होते हैं और एक दूसरे पर आहरित किए गए चेकों के आधार पर उन्हें मिलनेवाली / उनके द्वारा अदा की जानेवाली राशि का पता लगाते हैं और तदनुसार संबंधित अदायगी के लिए दावा प्रस्तुत करते हैं या फिर उसकी अदायगी की व्यवस्था करते हैं। इस प्रणाली को समाशोधन प्रणाली के नाम से जाना जाता है। आम तौर पर एक बैंक को इस प्रणाली के संचालक के रूप में नामित कर दिया जाता है। चार महानगरों के अलावा कुछ अन्य शहरों में समाशोधन का कार्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा तो बाकी जगहों पर भारतीय स्टेट

बैंक एवं सार्वजनिक क्षेत्र के कुछ अन्य बैंकों द्वारा किया जाता है। पूरे देश में 1050 समाशोधन गृह कार्यरत हैं।

### एक चेक के समाशोधन में कितना समय लग जाता है?

आम तौर पर यदि कोई चेक स्थानीय हुआ तो उसके समाशोधन(पास होने) में 2-3 दिन और यदि बाहरी चेक है तो एक से दो सप्ताह का समय लग जाता है।

### चेक और नकदी का उपयोग किए बिना हम कैसे भुगतान कर सकते हैं?

एक या दो पार्टियों के बीच आपस में भुगतान के लिए चेक या नकदी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक अनुदेशों का सहारा लिया जा सकता है। इस तरह के रिटेल भुगतान की प्रक्रिया में जिन तरीकों/साधनों का उपयोग किया जाता है उनमें इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा और क्रेडिट/डेबिट कार्ड का समावेश है।

### इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण ( EFT ) से क्या तात्पर्य है?

ईएफटी एक ऐसी प्रणाली है जिसके माध्यम से एक अदाकर्ता किसी दूसरे व्यक्ति/कंपनी को किए जानेवाले भुगतान के लिए अपने बैंक से संपर्क करके अपनी ओर से भुगतान करने के निर्देश दे सकता है। उसके लिए वह बैंक को यह निर्देश दे सकता है कि बैंक संबंधित व्यक्ति/कंपनी को उसके खाते से सीधे ही देय राशि की अदायगी करने की व्यवस्था करे। बैंक से जब इस आशय का अनुरोध किया जाता है तो उसके साथ ही जिसे भुगतान किया जाना है उसका पूरा ब्यौरा, जैसे कि उस व्यक्ति का नाम, बैंक अकाउंट नंबर, खाते का प्रकार (बचत/चालू खाता), बैंक का नाम, शहर और संबंधित शाखा का नाम, देना जरूरी है ताकि राशि सही व्यक्ति के खाते में सही तरीके से और शीघ्र पहुंच जाए। भारतीय रिज़र्व बैंक ईएफटी के लिए एक सेवा प्रदायक की भूमिका निभाता है।

### क्या हम इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की सहायता से भारत में कहीं भी निधि का अंतरण कर सकते हैं?

आज की तारीख में पूरे देश में 15 प्रमुख शहरों एवं

कस्बों की बैंक शाखाओं में ईएफटी की सुविधा उपलब्ध है। एक दूसरी विशेष इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण योजना के तहत 200 से अधिक शहरों की चुनिंदा शाखाओं (जो बैंकों के कंप्यूटर नेटवर्क में हैं) को इलेक्ट्रॉनिक रूप से निधि अंतरण करने की योजना के अन्तर्गत लाया गया है। ईएफटी के द्वारा आम तौर पर उसी दिन पैसे एक खाते से दूसरे खाते में पहुंच जाते हैं या फिर ज्यादा से ज्यादा अगले कार्यदिवस को यह प्रक्रिया पूरी हो ही जाती है। लेकिन यह सब निधि अंतरण के लिए किए गए अनुरोध के समय और कब उसे किया जाना है इसके बारे में दिए गए निर्देश पर निर्भर करता है।

### हम भुगतान प्राप्त करने अथवा देय राशि की अदायगी के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा ( ECS ) का प्रयोग कैसे कर सकते हैं?

ईसीएस रिटेल भुगतान की एक ऐसी प्रणाली है जिसे बड़े पैमाने पर भुगतान करने / एक ही प्रकार की प्राप्तियों के लिए प्रयोग में लाया जाता है खासकर उस स्थिति में जब प्रत्येक भुगतान एक ही तरह का और छोटी-छोटी राशि का होता है। वैसे देखा जाए तो यह प्रणाली निजी व्यक्तियों की अपेक्षा सरकारी विभागों एवं कंपनियों के लिए आदर्श है क्योंकि उन्हें बड़े पैमाने पर लोगों को भुगतान करना/से भुगतान प्राप्त करना होता है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 46 केंद्रों पर और अन्य स्थानों पर भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सहयोगियों द्वारा ईसीएस की सुविधा प्रदान की जाती है। ईसीएस के दो प्रकार हैं - थोक में लोगों को भुगतान करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (क्रेडिट) और निजी व्यक्तियों से थोक में भुगतान प्राप्त करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (डेबिट)।

### इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा ( क्रेडिट ) से क्या तात्पर्य है?

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (क्रेडिट) के माध्यम से एक इकाई/कंपनी बैंक को निर्देश देकर भुगतान/लाभ प्राप्त करनेवालों के बैंक खाते में संबंधित राशि का सीधे ही भुगतान करने/क्रेडिट देने की व्यवस्था करती है।

### इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (डेबिट) से क्या तात्पर्य है?

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (डेबिट) का ज्यादातर प्रयोग सेवा प्रदायक कंपनियों जैसे कि टेलीफोन, बिजली आदि द्वारा भुगतानों को अपने ग्राहकों के बैंक खातों से सीधे ही प्राप्त करने के लिए किया जाता है।

### भुगतान प्रणाली में क्रेडिट/डेबिट कार्डों की क्या भूमिका है?

पूरे देश में लोग वस्तुओं एवं सेवाओं के उपभोग के लिए बड़े पैमाने पर क्रेडिट/डेबिट कार्डों का उपयोग करते हैं क्योंकि इनकी सहायता से नकदी/चेक का उपयोग किए बिना वे अपेक्षित सुविधा/वस्तु प्राप्त कर लेते हैं तथा नकदी/चेक खोने अथवा चोरी होने के संभावित खतरों से उनका बचाव होता है। बैंक अपने ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं और जो व्यापारी उसके आधार पर ग्राहक को सेवा/वस्तु प्रदान करते हैं वे अपने बैंक के माध्यम से ग्राहक के बैंक खाते से संबंधित राशि वसूल करते हैं।

### क्या भारतीय रिज़र्व बैंक का क्रेडिट कार्ड सेवा पर कोई नियंत्रण है?

यह बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवा है और भारतीय रिज़र्व बैंक का क्रेडिट कार्ड सेवा देनेवाले मास्टर या वीसा पर सीधे कोई नियंत्रण नहीं है। लेकिन हां, हाल ही में ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के मद्देनज़र भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को इस सेवा को सही तरह से संचालित करने के बारे में व्यापक निर्देश जारी किए हैं।

### एक अनिवासी भारतीय अपने देश (भारत) में किस तरह से धन भेज सकता है?

एक अनिवासी भारतीय अपने देश में धन भेजने के लिए विदेशी बैंकों की सहायता ले सकता है या फिर वह धन अंतरण करने का कार्य करनेवाले एजेंटों की सहायता ले सकता है। वेस्टर्न यूनियन मनी ट्रान्सफर, मनीग्राफ आदि ऐसे ही कुछ एजेंट हैं। इस तरह से धन का अंतरण करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की अनुमति है। यदि कोई अनिवासी एजेंटों की

सहायता से धन का अंतरण करता है तो उसमें बैंकिंग चैनल की कोई भूमिका नहीं होगी और प्राप्तकर्ता को आवश्यक दस्तावेज़ प्रस्तुत करने पर उन एजेंटों से ही धन प्राप्त होगा।

### बैंक अपने स्वयं के लेनदेन के लिए किस तरह से भुगतान करते हैं?

आम तौर पर बैंकों के बीच होनेवाला लेनदेन (ग्राहकों से इतर लेनदेन) भले ही कम संख्या में होता हो लेकिन उसमें शामिल राशि की मात्रा अधिक होती है और इसलिए ऐसे लेनदेनों को बड़ी राशि वाले अंतरण के रूप में जाना जाता है। इन मामलों में भारतीय रिज़र्व बैंक में रखे गए बैंकों के खातों के माध्यम से लेनदेन की प्रक्रिया को पूरा किया जाता है। इसके लिए बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक के अपने खातों पर आहरित चेक एक दूसरे को देते हैं जिसका निपटान समाशोधन के जरिए किया जा सकता है। विकल्प के रूप में आरटीजीएस का भी प्रयोग किया जा सकता है। निजी व्यक्तियों एवं कंपनियों के मामले में जिस तरह से ईसीएस कार्य करता है उसी तरह से बैंकों के आपसी लेनदेन के लिए आरटीजीएस प्रणाली कार्य करती है।

### तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) क्या है?

भारत में मार्च 2004 में शुरू की गई आरटीजीएस एक ऐसी प्रणाली है जिसमें बैंक अपने खाते से दूसरे बैंक के खाते में निधि अंतरण करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से अनुदेश देते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक इस सेवा को संचालित करता है और इसके द्वारा बैंकों के बीच निधि अंतरण की प्रक्रिया में तेजी आती है जिससे उनका वित्तीय लेनदेन सहज रूप से संपन्न होता है। भारतीय रिज़र्व बैंक यह चाहता है कि देश में होनेवाले सभी बड़े वित्तीय लेनदेन आरटीजीएस के माध्यम से किए जाएं।

### क्या कोई व्यक्ति आरटीजीएस के माध्यम से भुगतान कर सकता है?

जी हां, कोई भी व्यक्ति आरटीजीएस प्रणाली के माध्यम से भुगतान कर सकता है लेकिन ऐसा वह केवल अपने बैंक के माध्यम से ही कर सकता है। इस समय सभी बैंक शाखाओं में

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

आरटीजीएस प्रणाली के माध्यम से निधि अंतरण करने की सुविधा उपलब्ध नहीं है। अगर कोई ग्राहक इस प्रणाली का उपयोग करना चाहता है तो उसे सबसे पहले अपने बैंक एवं फिर जिसे भुगतान करना है उसकी बैंक शाखा से यह पता लगाना होगा कि उन शाखाओं में आरटीजीएस प्रणाली के माध्यम से भुगतान करने की सुविधा उपलब्ध है या नहीं। बैंक अपने ग्राहक के साथ संबंधों के आधार पर इस सेवा के लिए उनसे प्रभार वसूल सकते हैं।

### भुगतान प्रणाली में भारतीय रिज़र्व बैंक की क्या भूमिका है?

देश में एक मजबूत और सुरक्षित भुगतान प्रणाली को कायम करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने कई कदम उठाए हैं। मौजूदा प्रणालियों में बदलते दौर के अनुरूप नयापन/बदलाव लाने के साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक यह भी देखता है कि नई प्रणालियों को भी सहज रूप से देश की बैंकिंग व्यवस्था में अपना लिया जाए। तकनीकी प्रगति के मद्देनजर रिज़र्व बैंक ने इस प्रणाली की खामियों को दूर करने और इसके माध्यम से होनेवाले लेनदेन को पूरी तरह सुरक्षित बनाने के लिए भी एहतियाती कदम उठाए हैं।

भुगतान प्रणाली के विभिन्न घटकों को संचालित करने के अलावा रिज़र्व बैंक इसमें एक उपयोगकर्ता के रूप में भी भाग

लेता है। भारतीय रिज़र्व बैंक एक सेवा प्रदायक की भूमिका निभाता है और इस प्रणाली के सुस्थापित हो जाने के बाद इसके विकास की जिम्मेदारी दूसरे बैंकों / संस्थाओं पर डाल देता है। रिज़र्व बैंक भुगतान की अलग-अलग प्रणालियों पर नियंत्रण और निगरानी रखता है।

### भारतीय रिज़र्व बैंक भुगतान प्रणालियों पर कैसे नियंत्रण रखता है?

मार्च 2005 में भारतीय रिज़र्व बैंक में भुगतान और निपटान प्रणाली नाम से एक नए विभाग की स्थापना की गई और उसे राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली पर नियंत्रण एवं निगरानी रखने की जिम्मेदारी सौंपी गई। इस क्षेत्र के प्रसिद्ध व्यक्तियों को लेकर गठित किए गए भुगतान और निपटान प्रणाली बोर्ड की छत्रछाया में यह विभाग भुगतान प्रणाली पर निगरानी रखने का कार्य करेगा। भुगतान प्रणाली के प्रमुख भागीदार, जैसे, कि वाणिज्यिक बैंक, सहकारी बैंक, वित्तीय संस्थान आदि पर रिज़र्व बैंक के अलग-अलग विभाग तो निगरानी रखेंगे ही लेकिन भुगतान प्रणाली से संबंधित उनके कार्यकलापों पर भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग द्वारा नजर रखी जाएगी। इस विभाग के माध्यम से रिज़र्व बैंक भुगतान प्रणाली से संबंधित नीतियां बनाएगा और उसके लिए जरूरी मानक तय करेगा। निर्धारित मानकों के अनुसार भुगतान प्रणालियां कार्य कर रही हैं या नहीं इस पर भी यह विभाग नजर रखेगा।

### खुदरा इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणालियां

प्रकार	लेनदेन की मात्रा (हज़ार में)			लेनदेन का मूल्य (करोड़ रुपये)		
	2003-04	2004-05	2005-06	2003-04	2004-05	2005-06
ईसीएस क्रेडिट	22,654	40,051	44,216	10,228	20,180	32,324
ईसीएस डेबिट	7,897	15,300	35,958	2,253	2,921	12,987
ईएफटी	801	2,549	3,067	17,125	54,601	61,228
<b>कुल</b>	<b>31,352</b>	<b>57,900</b>	<b>83,241</b>	<b>29,606</b>	<b>77,702</b>	<b>1,06,599</b>

रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2005-06 से साभार

### ई-पर्स

सुजीत कुमार अरविन्द  
संकाय सदस्य  
बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

विश्व में भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में और मुख्यतः इलेक्ट्रॉनिक व्यापार के क्षेत्र में हुए सतत विकास एवं परिवर्तन कागजी लेन-देन पर आधारित भुगतान प्रणाली की जगह इलेक्ट्रॉनिक सुपुर्दगी के प्रति बदले व्यवहार को दर्शाता है। इसका एक मुख्य कारण रख-रखाव में आसानी एवं इसका सुविधाजनक उपयोग है। ई-भुगतान प्रणाली के सभी माध्यमों जैसे, ई-निधि अंतरण, ई-समाशोधन, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड आदि में, ई-मुद्रा (ई-मनी) की संकल्पना ने विगत कुछ वर्षों में जोर पकड़ा है। विश्व में आज ई-मुद्रा की संकल्पना विकास के अलग-अलग चरणों में है।

ई-पर्स योजना सामान्यता एक मेमरी कार्ड युक्त माइक्रोप्रोसेसर चिप का इस्तेमाल करती है जो एक प्लास्टिक कार्ड या सामान्यता स्मार्ट कार्ड के अंदर स्थित होता है। जब एक बार ई-पर्स में संचित मूल्य समाप्त हो जाता है, उसमें पुनः मूल्य संचित किया जा सकता है।

यूरोपियन सेन्ट्रल बैंक ने ई-मुद्रा को मोटे तौर पर एक तकनीकी उपकरण पर इलेक्ट्रॉनिक मूल्य संचय के रूप में परिभाषित किया है जिसका उपयोग निर्गमकर्ता को छोड़ दूसरों को भुगतान करने के लिए किया जाता है। यह मुख्यतः पूर्वदत्तवाहक अर्थात् प्री पेड के रूप में बिना बैंक खातों को सम्मिलित किये कार्य करता है।

ई-मुद्रा को सामान्यतः दो श्रेणियों में बांटा जा सकता है- एक, पूर्व प्रदत्त मूल्य-वाला कार्ड और दूसरा सॉफ्टवेयर पर आधारित उत्पादक के रूप में। पूर्व प्रदत्त मूल्य-वाला कार्ड ही इलेक्ट्रॉनिक पर्स (ई-पर्स) के रूप में जाना जाता है। सॉफ्टवेयर पर आधारित उत्पाद जो कम्प्यूटर पर संचित रहता है और जिसका उपयोग इंटरनेट के जरिए किया जाता है, साधारणतः 'डिजिटल कैश' या 'ई-कैश' के रूप में जाना जाता है। ई-पर्स योजना सामान्यता एक मेमरी कार्ड युक्त माइक्रोप्रोसेसर चिप का इस्तेमाल करती है जो एक प्लास्टिक कार्ड या सामान्यता

स्मार्ट कार्ड के अंदर स्थित होता है। जब एक बार ई-पर्स में संचित मूल्य समाप्त हो जाता है, उसमें पुनः मूल्य संचित किया जा सकता है। सामान्यता ई-पर्स का उपयोग छोटे मूल्यवाले खुदरा भुगतान के रूप में किया जाता है और यह भविष्य में बैंक नोट, चेक, सिक्के, क्रेडिट और डेबिट कार्ड के सहयोगी भूमिका निभा सकता है। विश्व में भुगतान प्रणाली की विभिन्नता के कारण ई-पर्स के अलग-अलग प्रकार प्रचलित हैं। इसके पहले कि हम भारत और दूसरे देशों में ई-पर्स की वास्तविक स्थिति, कार्यान्वयन और ई-पर्स संबंधित अन्य पहलुओं पर विचार करें; हम ई-पर्स की जरूरत,

इसके प्रकार और मुख्य बातों को जान लें।

#### ई-पर्स की आवश्यकता

अगर हम भारत की बात करें तो यह स्पष्ट है कि भारत में बैंक नोट एवं सिक्कों की मांग नकद लेन-देन पर अत्यधिक निर्भरता के कारण अधिक है। इसके कारण सदा ही मांग और आपूर्ति में अंतर बना रहता है जो भारतीय रिज़र्व बैंक पर अच्छी अवस्था वाले बैंक नोट के निर्गम और परिचालन के लिए दबाव डालते हैं। ई-पर्स का व्यापक तौर पर सफलतापूर्वक कार्यान्वयन मानवश्रम, कीमती समय और मुद्रा जैसे संसाधन बचाने में मदद कर सकते हैं क्योंकि इससे छोटे मूल्य वाले बैंक नोट और सिक्कों के मुद्रण एवं ढलन की आवश्यकता काफी कम हो जाएगी।

ई-पर्स मुद्रा के एक स्थान से दूसरे स्थान ले जाने के लिए सुविधाजनक वाहक के रूप में भी सहायक होता है। इसका व्यवहार हम उपयोगिता बिल भुगतान, टेलीफोन सेवाएं,

यातायात सेवाएं, शापिंग मॉल्स, अस्पताल, शैक्षणिक संस्थाएं, पार्किंग टोलस, स्थानीय टैक्स/शुल्क इत्यादि में कर सकते हैं जो हमें नकद लेन-देन में होनेवाली असुविधाओं से बचा सकता है। ई-पर्स का व्यापक तौर पर प्रयोग वित्तीय और बैंकिंग क्षेत्रों में परिचालनात्मक कुशलता प्रदान करता है और यह देश के प्रांतों एवं ग्रामों में भी बैंकिंग वित्तीय सुविधाओं के प्रसारक के रूप में कार्य कर सकता है।

### ई-पर्स के प्रकार

#### (क) एकल प्रयोजन ई-पर्स कार्ड

इसका प्रयोग मुख्यतः एक तरीके के लेन-देन जैसे, सार्वजनिक यातायात, टेलीफोन सेवाएं, अस्पताल, शैक्षणिक संस्थाएं इत्यादि में किया जाता है। इस प्रकार के ई-पर्स में एक मैग्नेटिक चिप होती है जिसमें संचित मूल्य जैसी सूचना संचित रहती है। सामान्यता कम राशि संचित रहती है जिसका प्रयोग कार्डधारक सेवाओं के भुगतान के लिए कर सकता है।

#### (ख) बंद या सीमित प्रयोजन ई-पर्स कार्ड

सीमित प्रयोजन ई-पर्स कार्ड का विषय क्षेत्र सीमित होने के कारण इसके प्रदाता ही कुछ चुने हुए विक्रय स्थानों में इसे स्वीकार करते हैं। अतः सामान्यता मुद्रा के रूप में इसकी काफी अधिक मान्यता नहीं है। सभी सीमित ई-पर्स सामान्यता ऋण (क्रेडिट) संस्थाओं द्वारा जारी किया जाता है। इसमें जोखिम कम होने के कारण इसका नियंत्रण भी सीमित ही होता है।

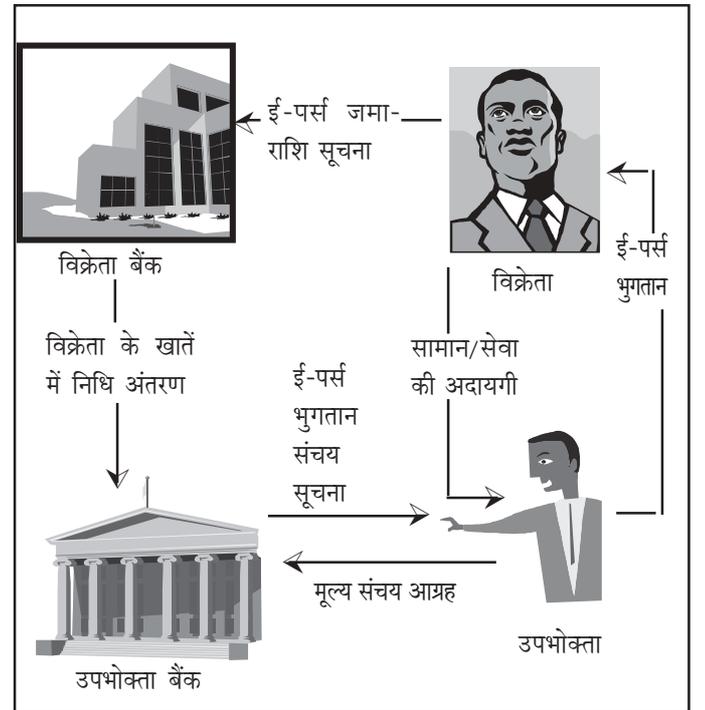
#### (ग) खुला या बहुउद्देशीय ई-पर्स कार्ड

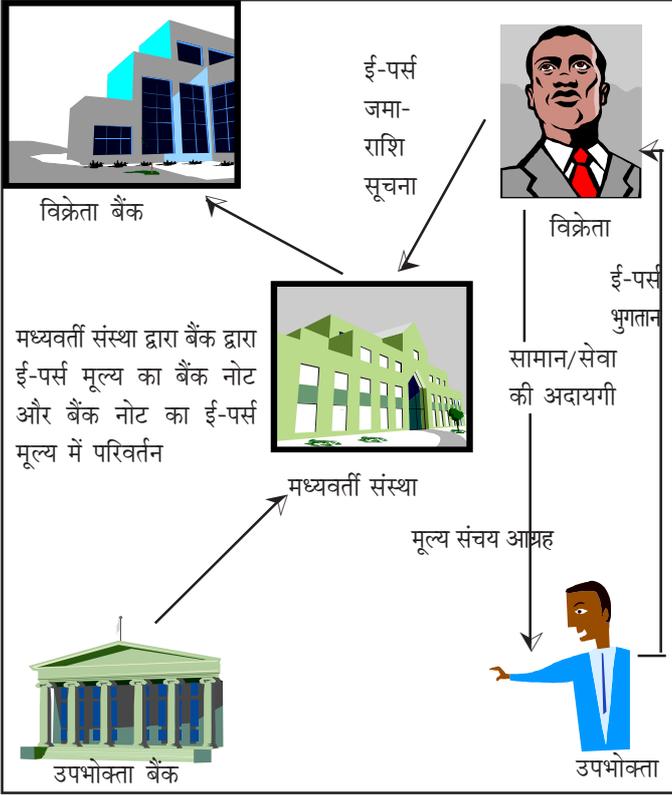
बहुउद्देशीय ई-पर्स कार्ड का विषय क्षेत्र काफी बड़ा है। इस प्रकार के ई-पर्स में संचित मूल्य को हम मुद्रा के समकक्ष मान सकते हैं। इसके उपयोग की सीमा लेन-देन के क्षेत्र में व्यापक है। बहुउद्देशीय ई-पर्स कार्ड, बहु विक्रेताओं द्वारा प्रदत्त सेवा जैसे, क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड इत्यादि के साथ मिलकर विभिन्न सेवाएं प्रदान कर सकती हैं। अतः विभिन्न खुदरा विक्रेता एवं सेवा प्रदातकर्ता इसमें सम्मिलित हो सकते हैं। इसके व्यापक उपयोग एवं इसमें मुद्रा प्रतिस्थापन

करने की क्षमता निहित होने के कारण विश्व में सामान्यता सभी केन्द्रीय बैंक इस पर नियंत्रण रखते हैं।

### ई-पर्स की मुख्य विशेषताएं एवं कार्य प्रणाली

ई-पर्स को एक पूर्व संचित मूल्य के रूप में किसी स्मार्टकार्ड योजना के अंतर्गत सामान या सेवा के क्रय के लिए किया जाता है। ई-पर्स में मूल्य संचय नकद भुगतान करने या किसी योजना के अंतर्गत अंक संग्रह से किया जाता है। ई-पर्स में मूल्य संचय बैंक-अंतरण, बैंक एटीएम, नकद/सिक्का भुगतान मशीन के जरिये भी किया जा सकता है। उदाहरणार्थ, मुद्रा को सबसे पहले ई-पर्स जारीकर्ता को अदा किया जाता है। इसके उपरान्त जारीकर्ता अदा किये गये मूल्य के समकक्ष मूल्य को ई-पर्स कार्ड में संचित करता है। इसके उपभोक्ता के स्मार्टकार्ड अधिप्रमाण की प्रक्रिया व्यक्तिगत पहचान संख्या(पिन) के जरिए शुरू होती है। सफलतापूर्वक अधिप्रमाण के उपरान्त उपभोक्ता के ई-पर्स से क्रय-मूल्य को घटा दिया जाता है और विक्रेता के ई-पर्स में समान मूल्य से बढ़ोतरी हो जाती है। विक्रेता तदुपरांत इस एकत्रित ई-मुद्रा को सेवा प्रदान करने वाली संस्था को भेज देता है और इसके एवज में सेवा प्रदान





करनेवाली संस्था विक्रेता के बैंक खाते में ई-मुद्रा के समतुल्य मूल्य को जमा कर देता है। ई-पर्स की प्रक्रिया को हम निम्न दो तरीकों से दर्शाते हैं। चित्र संख्या 1 में बैंक स्वयं एक ई-पर्स निर्गमकर्ता के रूप में कार्य करता है और चित्र सं. 2 में एक मध्यवर्ती संस्था ई-पर्स निर्गमकर्ता के रूप में कार्य करती है।

### ई-पर्स के प्रचार हेतु वांछनीय विशेषताएं

ई-पर्स योजना की स्वीकृति एवं प्रसार व्यापक तौर पर सुविधाजनक, परिचालन सुरक्षा, ई-पर्स संचित मौद्रिक मूल्य, गोपनीयता-प्रश्न, अधिप्रमाण, विश्वसनीयता, अखंडता, लागत-मूल्य आदि तत्वों पर निर्भर करती है।

#### (क) सुविधा

ई-पर्स में सबसे अधिक वांछनीय लक्षण इसका सुविधाजनक उपयोग है। अतः मुद्रा-मूल्य को आसानी से ई-पर्स में संचित करना और इसके वहन करने में कोई दिक्कत नहीं आना ही इसके उपयोग को बढ़ाने में सहायक होगा। इसमें आसान

तकनीक का इस्तेमाल होना चाहिए जिसे हम भविष्य में उन्नत भी कर सकें। आवश्यकतानुसार कार्ड को परवर्ती या सतत सक्रिय रूप में भी किया जा सके। ई-पर्स को और भी मान्यता मिलेगी अगर अलग-अलग तरीकों की मुद्रा को ई-पर्स में संचित कर सकें।

#### (ख) परिचालन सुरक्षा

ई-पर्स के प्रयोग में सुविधाजनक उपयोग के अतिरिक्त परिचालनात्मक सुरक्षा की भी अत्यन्त आवश्यकता है। परिचालन त्रुटियों से भी इसे मुक्त होना चाहिए। सुविधाजनक इनक्रिप्शन और डिजिटल हस्ताक्षर के जरिए एक सुरक्षित परिचालन वातावरण प्रदान किया जा सकता है। अगर ई-पर्स सतत सक्रिय रूप में इंटरनेट के जरिए मुद्रा-मूल्य के हस्तांतरण की क्षमता रखें तो उपभोक्ता कम्प्यूटर के जरिए घर बैठे सामान खरीद सकते हैं और इसका भुगतान ई-पर्स के जरिए क्रेडिट/डेबिट कार्ड की तरह कर सकते हैं।

#### (ग) मौद्रिक मूल्य

ई-पर्स में संचित मूल्य को किसी दूसरे वांछित मुद्रा में या किसी दूसरे ई-पर्स धारक को विनिमय में देने की क्षमता भी होनी चाहिए।

#### (घ) गोपनीयता, अधिप्रमाण, अखंडनीयता एवं लागत मूल्य

मुद्रा की तरह ई-पर्स के जरिए लेन-देन संपूर्ण गुमनामी/गोपनीयता प्रदान नहीं करता है क्योंकि हरेक लेन-देन का रिकार्ड रखा जाता है। सुरक्षा कारणों से हालांकि संपूर्ण गुमनामी तो ई-पर्स में प्रदान नहीं की सकती परंतु उपभोक्ता को सीमित तौर पर ही गुमनामी एवं गोपनीयता प्रदान करनी चाहिए। अधिप्रमाण एवं अखंडनीयता प्रदान करने के लिए इस्तेमाल में आनेवाले हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का लागत मूल्य भी कम होना चाहिए। विश्व में उपयोग होने वाले मॉन्डेक्स ई-पर्स इसका अच्छा उदाहरण है। परिचालन लागत मूल्य भी कम होना चाहिए ताकि ई-पर्स को अधिकाधिक प्रसार मिले।

### विश्व और भारत में ई-पर्स क्रियान्वयन

ई-पर्स क्रियान्वयन विश्व के अलग-अलग देशों में विकास की अलग-अलग अवस्थाओं पर है। यूरोप में सफल ई-पर्स योजनाओं में 'प्रोटोन' ई-पर्स है जो कि बेल्जियम एवं नीदरलैंड में ज्यादा प्रचलित है। जर्मनी में 'गोल्डकार्टे' ई-पर्स प्रचलित है। इटली, स्पेन और पुर्तगाल में भी ई-पर्स योजनाएँ प्रचलित हैं लेकिन उनका उपयोग व्यापक नहीं है। ये सभी ई-पर्स योजनाएँ प्रायः भिन्न-भिन्न परिवेश में परिचालित होने के कारण एक-दूसरे के बीच परस्पर परिचालन में बाधा उपस्थित करते हैं। इसे देखते हुए कॉमन यूरोपियन पर्स स्कीम (CEPS) की शुरुआत यूरोप में सभी ई-पर्स योजनाओं के लिए एक आम यूरोपियन मानक के रूप में की गयी है। यह सभी विक्रेताओं एवं संघों के साथ मिलकर यूरोपियन सेण्ट्रल बैंक के प्रस्तावों एवं CENEN 1546 मानक पर आधारित एक हिसीबी ई-पर्स योजना है।

अमेरिका में दूसरे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के ज्यादा चलन के कारण ई-पर्स योजना का बहुप्रचलन नहीं हुआ है। यह सामान्यता सरकारी यातायात एवं शैक्षणिक क्षेत्रों में ही ज्यादा प्रयुक्त हुआ है बहुप्रचलित ई-पर्स योजनाओं में बीजा कैश और मॉन्डेक्स आते हैं।

एशिया में सिंगापुर और मलेशिया स्मार्टकार्ड कार्यान्वयन में अग्रणी हैं। मलेशिया का बहु-अनुप्रयोगवाला राष्ट्रीय पहचानपत्र 'माइकैड' आम जनता के लिए विश्व में सबसे अधिक सफलतापूर्वक लागू बहु अनुप्रयोगित स्मार्टकार्ड योजना है। इसमें पहचानपत्र के अलावा ड्राइवर लाइसेंस, ई-पर्स, स्वास्थ्य संबंधित अनुप्रयोग, पासपोर्ट, यातायात संबंधित सुविधाएं समाहित हैं। 'मैप्स कैश' (प्रोट्रान) एक दूसरी प्रचलित ई-पर्स योजना है।

थाइलैंड में भी इसी आधार पर बायोमैट्रिक तकनीक पर आधारित राष्ट्रीय बहु अनुप्रयोगवाले स्मार्टकार्ड पहचानपत्र की पहल की है। सिंगापुर में 'नेटस ई-पर्स' खुदरा खरीददारी के

लिए भुगतान प्रणाली के एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में लागू किया गया है। यातायात, टोल-टैक्स अन्य सार्वजनिक सेवाओं के लिए इसके उपयोग ने आम जनता की सुविधा को बढ़ाया है। 'कैशकार्ड' एक दूसरी ई-पर्स योजना है जिसमें मूल्य संचय किऑस्क (Kiosks) एटीएम, मोबाइल फोन या इंटरनेट के जरिए भी किया जा सकता है।

हांगकांग में 'ऑक्टोपस कार्ड' सबसे अधिक सफल ई-पर्स कार्ड योजना है। इसमें करीब 83 लाख अमेरिकी डालर के कारोबार एवं 90 लाख लेन-देन रोजाना होते हैं, जो कि हांगकांग के सकल घरेलू उत्पाद (GDP) का 2% है। यहाँ दूसरे प्रचलित कार्ड मॉन्डेक्स और वीसा हैं।

अगर हम भारत की बात करें तो भारत में स्मार्ट कार्ड उद्योग अभी भी शैशवावस्था में ही है। तकनीकी विकास भारत में ई-पर्स के विकास के लिए बाधा का कारण नहीं है और धीरे-धीरे इसका उपयोग भविष्य में जोर पकड़ेगा। मुंबई में बेस्ट ने सार्वजनिक बस यातायात में ई-पर्स की सुविधा शुरू की है। इसमें संपर्क-रहित स्मार्ट कार्ड स्वचालित रूप में यात्रा के शुरू एवं अंत के रिकार्ड के आधार पर शुल्क को ई-पर्स के संचित मूल्य के घटा लेता है। बहु-अनुप्रयोगी इस कार्ड का नाम 'गो-मुंबई' रख गया है। आईसीआईसीआई बैंक बेस्ट के लिए निपटान बैंक के रूप में कार्य कर रहा है। एचपीसीएल (HPCL) ने अपने उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षित डिजिटाइज्ड ई-पर्स योजना शुरू करने की पहल की है। राष्ट्रीय स्तर पर एक दूसरा स्मार्ट कार्ड भुगतान प्रणाली जीरो मास उद्योग सहायता संघ (Zero-Mass Industry Consortium) के जरिए लागू की जा रही है। इसे भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय संचार एवं सूचना मंत्रालय, आईडीआरबीटी एवं आइआइटी, मुंबई द्वारा संचालित किया जा रहा है। 'जीरो मास योजना' प्रोटोन प्रीज्मा मेट्रिक्स कार्ड प्रबंधन तंत्र पर आधारित है इसके जरिए करीब 7 करोड़ ऐसे लोग भी लाभ उठा सकेंगे जिनके पास

मुंबई में बेस्ट ने सार्वजनिक बस यातायात में ई-पर्स की सुविधा शुरू की है। इसमें संपर्क-रहित स्मार्ट कार्ड स्वचालित रूप में यात्रा के शुरू एवं अंत के रिकार्ड के आधार पर शुल्क को ई-पर्स के संचित मूल्य के घटा लेता है। बहु-अनुप्रयोगी इस कार्ड का नाम 'गो-मुंबई' रख गया है।

बैंकिंग सुविधा नहीं है। एक अन्य महत्वपूर्ण योजना 'स्मार्स' (स्मार्ट रुपी सिस्टम) की शुरुआत 1998 में एक पायलेट के तौर पर आईआईटी, मुंबई में शुरू की गई ताकि पूरे कैम्पस को कैशरहित बनाया जाए। केनरा एवं स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के आई आई टी, मुंबई शाखा के सभी बचत खाताधारियों को यह कार्ड जारी किया गया। कार्ड-रिडर मशीन कुछ चुनिंदा व्यावसायिक केंद्रों पर कैम्पस के अंदर लगाये गये। हालांकि यह प्रोजेक्ट सफल रहा परंतु बहु-प्रचलित नहीं हुआ।

आईडीआरबीटी ने पूर्व संचित ऋण प्रयोजन संबंधित तकनीकी मानक तैयार कर भारतीय रिजर्व बैंक को विचारार्थ प्रस्तुत किया है। भारतीय रिजर्व बैंक ने इस संदर्भ में 16 नवंबर 1999 को स्मार्टकार्ड के परिचालन संबंधित निर्देश जारी किये हैं। मई 2000 में यह फैसला लिया गया कि आईडीआरबीटी ही एकमात्र प्रमुख प्रबंधन अभिकरण के रूप में सभी स्मार्ट कार्ड संबंधी क्रिया-विधियां करेगा। प्रक्रिया संबंधित सभी नीतियाँ भी आईडीआरबीटी ही सभी बैंकों, वित्तीय संस्थाओं, औद्योगिक संस्थाओं एवं 'स्मार्स' सहयोगी संस्थाओं के साथ मिलकर तय करेगी।

### ई-पर्स संबंधित विश्व-प्रणाली अभिकल्पना एवं सांख्यिकी

जैसा की पहले ही जिक्र किया गया कि बेल्जियम में प्रोटोन, कैनडा, अमेरिका, हांगकांग में मॉन्डेक्स, जर्मनी में गेल्दकार्त, हांगकांग में ऑक्टोपस, वीसा कैश रिपब्लिक ब्राजिल एवं अमेरिका में ई-पर्स योजनाएँ बहुप्रचलित हैं।

अगर संख्या की बात करें तो प्रोटॉन मॉन्डेक्स, ऑक्टोपस, कैशकार्ड एवं गेल्दकार्त सबसे अधिक प्रचलित हैं। बीआईएस (BIS) द्वारा मार्च 2004 में जारी किये गये ई-मुद्रा संबंधित प्रणाली विशेषताएं एवं सांख्यिकी सारणी संख्या 1 और 2 में इंगित है।



सारणी संख्या 1

देश	ई-पर्स योजना
बेल्जियम	प्रोटोन
हॉलैंड	चिपनिप
कैनडा	विजा कैश
हांगकांग	ऑक्टोपस, याहू पे डीरेक्ट
जर्मनी	गेल्दकार्त
अमेरिका	स्टारबक्स, वीसा कैश
कोरिया	कै-कैश, माईबाई, ऐ-कैश
फ्रांस	मॉन्डेक्स, मीनठ पे
सिंगापुर	नेटस् कैशकार्ड, इजी लिंक कार्ड
मलेशिया	मेप्स कैश, टच एन गो
चेक रिपब्लिक	फनचीप
इटली	मीनी पे, मोनीटा, सेला, कलीबा
नाईजीरिया	वैल्यू कार्ड, स्मार्ट पे, एसका
भारत	गो मुंबई, स्मार्स, जीरो मास प्रोजेक्ट

### ई-पर्स संबंधित कुछ प्रश्न / विचार

ई-पर्स संबंधित महत्वपूर्ण प्रश्नों में 'ई-पर्स' के प्रयोग से केन्द्रीय बैंक की मौद्रिक नीति पर प्रभाव, पर्यवेक्षण एवं उपरिपरिवेक्षण संबंधित प्रश्न, विधि-संबंधित प्रश्न, सुरक्षा संबंधित प्रश्न, ई-पर्स निर्गमकर्ता संबंधित प्रश्न एवं सीमा-पार लेन-देन संबंधित प्रश्न आदि शामिल हैं।

#### (क) केन्द्रीय बैंक की मौद्रिक नीति पर प्रभाव

सामान्यता ई-पर्स में छोटे मूल्य ही संचित रहते हैं जिसमें उपरी सीमा तय रहती है, अतः अभी तक किसी केन्द्रीय बैंक ने ई-पर्स के कारण मौद्रिक नीति पर कुप्रभाव की बात नहीं की है। छोटे मूल्य होने के कारण केन्द्रीय बैंक के तुलन-पत्र पर मुद्रा संचलन संबंधित समस्या भी नहीं है। कुछ केन्द्रीय बैंक जैसे जर्मनी, बेल्जियम, हांगकांग, सिंगापुर, यूके आदि देश ई-पर्स

संबंधित तथ्य संग्रह करते हैं एवं सतत् निगरानी करते हैं। ECB के अनुसार केन्द्रीय बैंक अपने तुलन-पत्र (Balance sheet) को ई-मुद्रा निर्गमकर्ता पर आरक्षित अभिष्ट निधि के जरिए बनाए रख सकता है। दूसरे विकल्प के रूप में केन्द्रीय बैंक स्वयं ही ई-मुद्रा को निर्गमित कर सकता है।

### (ख) पर्यवेक्षण एवं उपरिपरिवेक्षण प्रश्न

सभी केन्द्रीय बैंक ई-पर्स से संबंधित प्रायः सभी तथ्यों पर नजर रखते हैं। फर्जी ई-पर्स योजना भी केन्द्रीय बैंक के लिए जोखिम पैदा कर सकता है। ऑस्ट्रेलिया, ऑस्ट्रिया, फिनलैंड, स्वीडन एवं यूके में पर्यवेक्षण की भूमिका अलग सस्थाएं करती हैं, और कोरिया, मैक्सिको एवं स्वीट्जरलैंड जैसे देशों में ई-पर्स/ई-मुद्रा से संबंधित कोई उपाय नहीं किये गये हैं। भारत में इस क्षेत्र में दिशा-निर्देश दिये गये हैं और ई-मुद्रा से जुड़े सभी अधिकार भारतीय रिज़र्व बैंक के पास हैं। भारत में सिर्फ बैंक ही ई-मुद्रा को निर्गम कर सकते हैं।

### (ग) विधि-संबंधित प्रश्न

ई-मुद्रा के समाशोधन एवं भुगतान संबंधी व्यवस्थाएँ, अंतिम भुगतान संबंधी प्रश्न, अंतिम भुगतान के पहले ही ई-पर्स निर्गमकर्ता के दिवालिया होने से संबंधित प्रश्न आदि कुछ महत्वपूर्ण विधि संबंधित प्रश्न हैं। यूरोपियन यूनियन ने सन 2000 में दो दिशा निर्देश जारी किये हैं जिसमें ई-मुद्रा से संबंधित विवेक-सम्मत पर्यवेक्षण के बारे में बताया गया है।

### (घ) सुरक्षा से संबंधित प्रश्न

ई-पर्स योजना में सुरक्षा भंग होने से निर्गमकर्ता, उपभोक्ता एवं बैंक सभी को नुकसान पहुँच सकता है। अतः ई-पर्स कार्ड योजना को सुरक्षित बनाने के लिए अंतर्निहित विशेषताएँ जैसे, इनक्रिप्शन, अधिकतम मौद्रिक मूल्य, अहस्तांतरणीयता आदि का समावेश होना चाहिए। PIN का उपयोग ई-पर्स में मूल्य संचित करते समय सुरक्षा को बढ़ाता है।

### (ङ) ई-पर्स निर्गमकर्ता संबंधित प्रश्न

भारत, मेक्सिको, ताईवान और सिंगापुर जैसे देशों में

जहाँ ई-मुद्रा सिर्फ बैंक ही निर्गम कर सकते हैं, निगरानी संबंधित प्रश्न नहीं है। लेकिन केनेडा, मलेशिया, हांगकांग और अमेरिका में जहाँ ई-मुद्रा के निर्गम पर कोई नियंत्रण नहीं है, केन्द्रीय बैंक की पर्यवेक्षण एवं निगरानी की दृष्टि से भूमिका बढ़ जाती है।

### (च) सीमा-पार लेन-देन संबंधित प्रश्न

यूरोपियन यूनियन जैसे एकत्रित परिवेश में सीमा पार संबंधित परिचालन की समस्या उत्पन्न हो सकती है।

इसे दूर करने के लिए यूरो क्षेत्र में दो प्रोजेक्ट, 'पेस (PACE)' और 'डुकाटो (DUCATO)' की शुरुआत की गई है। विश्व के अन्य देशों के बीच भी इसी आधार पर पारस्परिक ई-पर्स योजनाएँ लागू की जा सकती हैं।

### (छ) तकनीकी मानकीकरण संबंधित प्रश्न

पूरे देश में एकसमान तकनीकी मानकीकरण की भी आवश्यकता है ताकि ई-पर्स निर्गमकर्ताओं के बीच पारस्परिक परिचालन संबंधित प्रश्न उत्पन्न न हों। साथ-ही-साथ इसमें कम लागत मूल्य और परिचालनात्मक दक्षता भी प्राप्त हो। भारत ने इस संबंध में काफी सक्रिय कदम उठाया है और जैसा कि पहले वर्णन किया जा चुका है कि भारत ने मानकीकरण संबंधित दिशा-निर्देश भी जारी किये हैं।

### (ज) काले धन को वैध बनाने संबंधित प्रश्न

हाँलाकि ई-पर्स योजनाओं में सामान्यता मूल्य-संचय कम ही होते हैं परंतु बेहिसाबी ई-पर्स योजना का व्यापक तौर पर गलत उपयोग केन्द्रीय बैंक के लिए जोखिम का विषय बन सकता है। विश्व में बढ़ते काले धन को वैध बनाने की प्रक्रिया के कारण आज केन्द्रीय बैंक को इस संबंध में सतत सचेत और निगरानी रखनी होगी।

### भविष्य में ई-पर्स योजना

अगर हम पूरे विश्व में ई-पर्स के क्रियान्वयन पर दृष्टि डालें तो हम पाते हैं कि कुछेक चुनिंदा ई-पर्स योजनाओं को छोड़कर बाकी ई-पर्स योजनाएँ सफल नहीं हुई हैं। इसका मुख्य कारण वैकल्पिक भुगतान व्यवस्था की उपलब्धता, परिवर्तन

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

का विरोध, उपभोक्ताओं तक पहुंचने में बाधा, आम उपभोक्ताओं के लिए इसे रखने की अक्षमता आदि हो सकते हैं। भारत में धीरे-धीरे इन योजनाओं का प्रचार-प्रसार बढ़ रहा है।

क्रेडिट कार्ड्स के अधिक सुविधाजनक होने के कारण ई-पर्स को उपभोक्ताओं से अपेक्षित मान्यता नहीं मिल पाई है। इसके कारण ही पूर्व में 'साईबर कैश आईएनसी' जैसी ई-पर्स संस्था सन् 1998 के उपरांत यूस 310लाख डालर से भी ज्यादा नुकसान उठा चुकी है। 'डिजीकैश' एवं 'फर्स्ट वर्च्युअल होल्डिंग्स' जैसी ई-पर्स कंपनियाँ पहले ही बंद हो चुकी हैं। वीसा एवं मास्टर कार्ड के नये-नये तरीके ई-पर्स के प्रचार एवं प्रसार में प्रतिस्पर्धी पैदा कर रहे हैं।

गोपनीयता की कमी भी ई-पर्स के विकास और भविष्य में मुद्रा को स्थानापन्न करने में बाधक है। मूल्य का एक ई-पर्स कार्ड से दूसरे कार्ड में हस्तांतरणीयता का प्रश्न भी इसके

विकास में रूकावट पैदा कर रहा है। अतिरिक्त सुरक्षा-संबंधी विशेषताएं भी इसके लागत-मूल्य एवं सुविधाजनक उपयोग पर प्रश्नचिन्ह खड़ा करती हैं। लेकिन भविष्य में इसे ही सरलीकृत कर दूसरे भुगतान-प्रणाली, जैसे क्रेडिट/डेबिट कार्ड के सामने एक अच्छे विकल्प के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

भविष्य में ई-पर्स लेन-देन में गोपनीयता, अखंडनीयता, अधिप्रमाणिकता आदि विशेषताएँ कम लागत मूल्य पर सुविधाजनक रूप में आम लोगों के बीच प्रस्तुत करने की आवश्यकता है ताकि अधिक से अधिक लोग इसकी क्षमता को पहचान सके एवं इसे सहर्ष स्वीकार कर सकें। यह भी विचारणीय प्रश्न है कि क्या बैंकों के अलावा भी दूसरी संस्थाओं को ई-पर्स निर्गमकर्ता के रूप में अनुमति दी जाये या नहीं। इसमें कोई शक नहीं है कि इसकी निगरानी केन्द्रीय बैंक को सतत् ही करनी पड़ेगी।

### सारणी 2

देश	ई-पर्स योजना	निर्गमकर्ता की संख्या	दैनिक लेन-देन संख्या	दैनिक लेन-देन मूल्य यूएस डालर	सूचित करने की तिथि
बेल्जियम	प्रोटोन	25	300,445	1,774,438	फरवरी 2003
ब्राजील	वीसा कैश	7	7,233	125,704	2003
चेक रिपब्लिक	फनचीप	1	15,092	413,228	दिसम्बर 2002
हांगकांग	औक्टोपस/पे-डीरेक्ट	60,1	7,000,000/उपलब्ध नहीं	6,000,000/उपलब्ध नहीं	अक्टूबर 2003
जर्मनी	गेल्लकार्त	3,500	107,547	209,569	जुलाई 2003
मलेशिया	मेप्स कैश, टच एन गो	12/1	42/80/615	43,87/एमवाईआर 260,867 एमवाईआर	जून 2003
ऑस्ट्रिया	क्विक / पेसेफ	1/1	47,123/उपलब्ध नहीं	363,013/8000	दिसम्बर 2002
फ्रांस	मौनिया	11	53,700	198,000 यूरो	जून 2003
सिंगापुर	नेटस् कैशकार्ड इजी लिंक कार्ड	3: 1	116,000,000; 26,000,000	138,000,000: 12,4000,000	मार्च- दिसंबर 2002
कोरिया	के-कैश : माईबाई ऐ-कैश	18: 6: 2	12,858: 501,020: 80,000	7,600: 308,700: 47,100	जून 2003: सितम्बर 2003: अगस्त 2003



### इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और डेबिट कार्ड

डॉ. रमाकान्त शर्मा

उप महाप्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक

डेबिट कार्ड भी क्रेडिट कार्ड की तरह इलेक्ट्रॉनिक भुगतान का एक साधन है। यह आकार-प्रकार और देखने में क्रेडिट कार्ड के समान ही लगता है पर इनके उपयोग और परिचालन में आधारभूत अंतर है। डेबिट कार्ड का उपयोग नकद राशि या चेक से भुगतान के विकल्प के रूप में किया जाता है। इसलिए अमरिका में इसे चेक कार्ड के नाम से भी जाना जाता है। जहां क्रेडिट कार्ड लेने के लिए जारीकर्ता बैंक में कार्डधारक का जमा खाता होना आवश्यक नहीं है, वहीं डेबिट कार्ड लेने के लिए यह अनिवार्य है कि कार्डधारक का जारीकर्ता बैंक में खाता हो। इसका कारण यह है कि डेबिट कार्ड से भुगतान करने पर भुगतान की गई राशि सीधे ही कार्डधारक के जमा खाते में नामे डालते हुए अदा की जाती है। दूसरे शब्दों में, भुगतान की राशि कार्डधारक के जमा खाते से निकाल कर तत्काल ही विक्रेता को दे दी जाती है। चूंकि भुगतान कार्डधारक के खाते में डेबिट करते हुए किया जाता है, इसलिए इसे डेबिट कार्ड कहा जाता है।

कई बैंक अपने एटीएम कार्ड में ही डेबिट कार्ड की सुविधा भी प्रदान करने लगे हैं। एटीएम कार्ड के जरिये जहां बैंक से उधार पर राशि निकाली जा सकती है, वहीं अपने खाते में से भी नकद राशि निकालने की सुविधा उपलब्ध होती है। यह कार्डधारक को कभी भी और कहीं भी बैंक सुविधा उपलब्ध होने के समान है क्योंकि बैंकिंग के सामान्य कारोबार-समय के पहले और बाद भी संबद्ध एटीएम के माध्यम से बैंक से उधार लिया जा सकता है या अपने ही खाते में से राशि का आहरण किया जा सकता है।

### डेबिट कार्ड बनाम चेकबुक

यदि देखा जाए तो डेबिट कार्ड कार्डधारक के हाथों में एक चेकबुक की तरह होता है। जिस प्रकार कोई भी खरीद करने के बाद चेकबुक में से चेक निकाल कर और उस पर हस्ताक्षर करके विक्रेता को भुगतान किया जाता है और चेक से अदा की गई राशि चेक देने वाले के बैंक खाते में से कम होती है, ठीक उसी प्रकार से डेबिट कार्ड से विक्रेता को भुगतान किया जाता है और भुगतान की गई राशि कार्डधारक के बैंक खाते में से निकलती है।

इस प्रकार प्रत्यक्षतः डेबिट कार्ड और चेकबुक में कोई अंतर नजर नहीं आता, पर जहां चेक से भुगतान करने के मामले में संबंधित राशि तब तक चेक काटने वाले के खाते में ही पड़ी रहती है, जब तक कि वह चेक बैंक को भुगतान के लिए प्रस्तुत नहीं कर दिया जाता, वहीं डेबिट कार्ड से भुगतान करने पर कार्डधारक के बैंक खाते से तत्काल ही विक्रेता को भुगतान हो जाता है। यह अपने खाते से राशि निकाल कर तत्काल ही भुगतान कर देने के समान है।

### डेबिट कार्ड से भुगतान कहां किया जा सकता है?

डेबिट कार्ड किराना स्टोरों, खुदरा/थोक विक्रेताओं, पेट्रोल पम्पों, होटलों, रेस्तराओं आदि जैसे कई स्थानों पर भुगतान के लिए स्वीकार किए जाते हैं। वास्तव में, डेबिट कार्ड का उपयोग हर उस जगह भुगतान के लिए किया जा सकता है, जहां कार्डधारक के कार्ड के ब्रांड नाम और लोगो का प्रदर्शन किया गया होता है। डेबिट कार्ड के जरिये इंटरनेट से

की गई खरीद के लिए भी ठीक वैसे ही भुगतान किया जा सकता है जिस प्रकार क्रेडिट कार्ड से किया जाता है। जैसाकि ऊपर उल्लेख किया जा चुका है, डेबिट कार्ड अपने साथ नकद राशि या चेकबुक लेकर चलने के समान है। लेकिन, इसमें नकद राशि या चेकबुक खो जाने से उत्पन्न जोखिम निहित नहीं होता। साथ ही, बड़ी राशि लेकर चलने या चेकबुक उठा कर ले जाने की परेशानी नहीं होती, मात्र एक छोटा सा कार्ड जेब/पर्स में रख कर अपने साथ ले जाना होता है।

### क्रेडिट कार्ड बनाम डेबिट कार्ड

जैसाकि ऊपर उल्लेख किया जा चुका है, देखने में क्रेडिट और डेबिट कार्ड दोनों ही समान लगते हैं तथा दोनों का ही उपयोग कार्डधारकों द्वारा अपनी देयताओं, विशेष रूप से स्टोरों आदि से की गई खरीद का भुगतान करने के लिए किया जाता है, तथापि इन दोनों ही कार्डों के प्रयोग और परिचालन में आधारभूत अंतर है। ये निम्नानुसार हैं :-

- ☞ क्रेडिट कार्ड लेने के लिए यह आवश्यक नहीं कि संबंधित बैंकों में कार्डधारक का जमा खाता (बचत खाता आदि) हो, पर डेबिट कार्ड लेने के लिए यह आवश्यक ही नहीं बल्कि अनिवार्य है कि आवेदक का जमा खाता उस बैंक में हो जिसके पास डेबिट कार्ड लेने के लिए आवेदन किया गया हो।
- ☞ क्रेडिट कार्ड से भुगतान का तात्पर्य संबंधित बैंक से राशि उधार लेना है, लेकिन डेबिट कार्ड के माध्यम से भुगतान कार्डधारक के अपने बैंक जमा खाते से किया जाता है।
- ☞ *क्रेडिट कार्ड में खर्च करने की सीमा जारीकर्ता बैंक द्वारा निर्धारित की जाती है। यह सीमा निर्धारित करते समय बैंक सामान्यतः कार्ड लेने वाले की उधारपात्रता और साख को विचार में लेते हैं। लेकिन डेबिट कार्ड में खर्च करने की सीमा स्वयं कार्डधारक तय करता है, क्योंकि जितनी राशि उसके संबंधित जमा खाते में होगी, उतनी ही राशि वह भुगतान कर सकता है।*

☞ क्रेडिट कार्ड में चूंकि कार्डधारक जारीकर्ता बैंक से उधार लेकर भुगतान करते हैं, अतः उन्हें इस प्रकार ली गई राशि एक निश्चित समय में बैंक को चुकानी होती है। लेकिन डेबिट कार्ड के मामले में कार्डधारक के खाते से राशि तुरन्त ही निकाली जाती है। जैसा कि अन्यथा उल्लेख किया गया है, इसमें *बाद में भुगतान की कोई गुंजाइश या विकल्प मौजूद नहीं होता।*

☞ क्रेडिट कार्ड के जरिये उधार ली गई राशि पर ब्याज अदा करना होता है और यदि एक निश्चित समय के भीतर अदायगी नहीं की गई तो दंडात्मक ब्याज भी देना होता है। पर, चूंकि डेबिट कार्ड के जरिये सीधे अपने बैंक खाते में से भुगतान किया जाता है, अतः उस पर किसी प्रकार के ब्याज का कोई प्रश्न ही नहीं उठता।

☞ क्रेडिट कार्ड से भुगतान के मामले में बैंक कार्डधारक की ओर से विक्रेता को पूरा भुगतान कर देता है। एक निश्चित अवधि में कार्डधारक बैंक को या तो पूरी राशि की चुकौती एक साथ कर सकता है या उसे कई किस्तों में अदा कर सकता है। पर, डेबिट कार्ड के मामले में एक साथ सारी राशि का भुगतान सीधे ही विक्रेता को हो जाता है। संबंधित बैंक वह राशि कार्डधारक के खाते में नामे डालते हुए भुगतान करता है। इसमें बाद में कार्डधारक द्वारा बैंक को राशि चुकाने या फिर किस्तों में भुगतान करने की कोई जरूरत नहीं बनती।

☞ क्रेडिट कार्ड लेने की अपेक्षा डेबिट कार्ड लेना आसान होता है क्योंकि कोई भी बैंक क्रेडिट कार्ड देने से पहले यह देखता है कि वह जिसे कार्ड दे रहा है, उसकी उधारपात्रता/ साख कैसी है। क्रेडिट कार्ड के माध्यम से उसे उधार दी गई राशि की वसूली हो पाएगी अथवा नहीं। लेकिन डेबिट कार्ड जारी करने में बैंकों को वसूली का कोई जोखिम नहीं होता। अतः यदि बैंक का जमा खाताधारक डेबिट कार्ड लेने के लिए बैंक को आवेदन करता है तो बैंक उसे आसानी से स्वीकार कर लेते हैं।

☞ चूंकि डेबिट कार्ड के प्रयोग से कार्डधारक के जमा खाते में से तत्काल भुगतान हो जाता है और उतनी राशि उसके खाते में से कम हो जाती है, अतः उसे वे संरक्षण उपलब्ध नहीं होते जो क्रेडिट कार्ड धारक को उपलब्ध होते हैं।

### डेबिट कार्ड - भुगतान क्रियाविधि

डेबिट कार्ड से भुगतान करने की क्रियाविधि क्रेडिट कार्ड से भुगतान करने के समान ही है। डेबिट कार्ड से भी एटीएम से नकद राशि आहरित की जा सकती है और उससे विक्रेता आदि को भुगतान किया जा सकता है। क्रेडिट कार्ड की तरह स्टोरों, दुकानों, होटलों आदि से की गई खरीद का भुगतान भी पाइंट ऑफ सेल टर्मिनल के जरिये डेबिट कार्ड से भी किया जा सकता है। इस हेतु ठीक वही क्रियाविधि अपनाई जाती है, अर्थात् खरीद करने के बाद डेबिट कार्ड विक्रेता को दिया जाता है जो इस हेतु लगी विशेष मशीनों पर कार्ड स्वाइप करके और हस्ताक्षर आदि के जरिये कार्डधारक की पहचान करके बिल कार्डधारक को देता है और मशीन के जरिये कार्डधारक के खाते में नामे डालते हुए बैंक विक्रेता को भुगतान कर देता है।

हस्ताक्षर आधारित कार्ड विक्रेता को प्रस्तुत करने पर कार्डधारक को एक सेल्स स्लिप (बिक्री पर्ची) दी जाती है, जिसपर कार्डधारक को हस्ताक्षर करने होते हैं। डेबिट कार्ड पर पहले से किए गये हस्ताक्षर से कार्डधारक के हस्ताक्षर का मिलान किया जाता है। मिलान हो जाने पर उसे भुगतान के लिए स्वीकार किया जाता है।

अपना पिन भरना होता है और इसी की-पैड के जरिये वह अपने उस बैंक खाते का चयन करता है जिसमें से उसे भुगतान के लिए राशि आहरित करनी होती है। कनाडा जैसे देशों में सिर्फ यही पद्धति अपनाई जाती है।

पिन आधारित डेबिट कार्डों का प्रयोग अधिकांशतः पेट्रोल पंपों, सुपर बाजारों और स्टोरों आदि में किया जाता है जहां इन्हें आसानी से स्वीकार किया जाता है, क्योंकि उन्हें कार्डधारक के बैंक खाते से तत्काल ही खरीद की राशि का भुगतान हो जाता है।

### ◆ हस्ताक्षर आधारित या ऑफ लाइन डेबिट कार्ड

ऐसे डेबिट कार्डों को डेफर्ड (आस्थगित) डेबिट कार्ड के नाम से भी जाना जाता है। इन पर वीसा अथवा मास्टर कार्ड का लोगो होता

है। ये कार्ड उन सभी बिक्री केंद्रों पर स्वीकार किये जाते हैं जहां मास्टर कार्ड/वीसा कार्डों को स्वीकार किया जाता है।

हस्ताक्षर आधारित कार्ड विक्रेता को प्रस्तुत करने पर कार्डधारक को एक सेल्स स्लिप (बिक्री पर्ची) दी जाती है, जिसपर कार्डधारक को हस्ताक्षर करने होते हैं। डेबिट कार्ड पर पहले से किए गये हस्ताक्षर से कार्डधारक के हस्ताक्षर का मिलान किया जाता है। मिलान हो जाने पर उसे भुगतान के लिए स्वीकार किया जाता है। बाद में कार्डधारक के हस्ताक्षर से युक्त बिक्री पर्ची को विक्रेता द्वारा कार्डधारक के बैंक को प्रस्तुत करके राशि प्राप्त कर ली जाती है। बैंक यह राशि डेबिट कार्डधारक के जमा खाते से निकाल कर विक्रेता को भुगतान करता है। इस प्रक्रिया में दो-तीन दिन लग जाते हैं।

इस प्रकार डेबिट कार्डों में खर्च की दैनिक सीमा भी लगाई जा सकती है। जहां तक अधिकतम व्यय सीमा का प्रश्न है, वह कार्डधारक के जमा खाते में शेष राशि के बराबर ही हो सकती है। इस तरीके से प्रयुक्त डेबिट कार्ड सीक्योर्ड क्रेडिट

### डेबिट कार्ड के प्रकार

दो प्रकार के डेबिट कार्ड प्रचलन में हैं : -

#### ◆ पिन आधारित या ऑन लाइन डेबिट कार्ड

इसमें वही प्रौद्योगिकी अपनाई जाती है जो एटीएम कार्ड के लिए होती है। इसमें पिन (पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नम्बर) का उपयोग करते हुए एटीएम के जरिये अपने बैंक खाते से नकद राशि भी आहरित की जा सकती है। भुगतान के लिए पिन का उपयोग उन्हीं स्थानों पर किया जा सकता है जहां पाइंट ऑफ सेल टर्मिनल उपलब्ध होते हैं। इन टर्मिनलों पर अलग से की-पैड होता है जिसमें ग्राहक (कार्डधारक) को

कार्ड की तरह का होता है।

### ◆ पिन आधारित और हस्ताक्षर आधारित (टू-इन-वन) डेबिट कार्ड

कई बैंक ऐसे डेबिट कार्ड भी जारी करते हैं जिनके उपयोग पिन-आधारित और हस्ताक्षर आधारित दोनों ही रूप में किया जा सकता है। दूसरे शब्दों में, एक ही कार्ड के प्रयोग से पिन अथवा हस्ताक्षर द्वारा भुगतान किया जा सकता है। जब चेकआउट लाइन पर कार्डधारक के कार्ड को स्वाइप किया जाता है तो 'डेबिट' अथवा 'क्रेडिट' दोनों में से किसी एक पर हिट किया जा सकता है। यदि डेबिट पर हिट किया गया तो कार्डधारक को अपना पिन मशीन में डालना होगा और उसके खाते से तत्काल भुगतान हो जाएगा। यदि क्रेडिट पर हिट किया गया तो उसे बिक्री पर्ची पर हस्ताक्षर करने होंगे जिसे विक्रेता द्वारा उसके बैंक को बाद में प्रस्तुत करके भुगतान प्राप्त किया जाएगा।

### डेबिट कार्ड और सुरक्षा

भारत सहित कई देशों में बैंकों द्वारा स्मार्ट कार्ड चिप रीडर्सवाले पिन-आधारित लेनदेनों के उपयोग को काफी प्रोत्साहित किया जा रहा है, ताकि नकली डेबिट कार्डों से होने वाली धोखाधड़ी से बचा जा सके।

उपभोक्ता विशेषज्ञ भी पिन-आधारित डेबिट कार्ड की सलाह देते हैं क्योंकि गलत हाथों में पड़ जाने के बावजूद इसका उपयोग तब तक नहीं किया जा सकता जब तक कि उसे पिन की जानकारी न हो। वास्तव में पिन की जानकारी केवल कार्डधारक को ही होती है। यहां तक कि बैंक को भी पिन की जानकारी नहीं होती। अतः जब तक घोर लापरवाही न बरती जाए, कार्डधारक के अलावा किसी को भी पिन की जानकारी होना मुश्किल ही नहीं, लगभग असंभव है। कई बार पर्स चोरी हो जाने पर उसमें रखा डेबिट कार्ड भी चोरों के हाथ पड़ जाता है, पर पिन की जानकारी न होने के कारण वे कार्ड का दुरुपयोग नहीं कर पाते।

हस्ताक्षर आधारित डेबिट कार्ड में कार्डधारक के हस्ताक्षर उपलब्ध होने की वजह से उसकी नकल आसानी से की जा सकती है। दुकानों/स्टोरों में काम करने वाले लोग हस्ताक्षर विशेषज्ञ नहीं होते, अतः उनसे यह आशा नहीं की जा सकती कि वे हर जाली हस्ताक्षर को पकड़ लेंगे। इसे देखते हुए पिन-आधारित कार्ड लेना ही अधिक सुरक्षित है।

### डेबिट कार्ड खो जाने आदि की स्थिति में प्राप्त संरक्षण

जैसाकि ऊपर उल्लेख किया जा चुका है, डेबिट कार्ड के जरिये, विशेषकर, पिन आधारित डेबिट कार्ड के जरिये भुगतान करने पर कार्डधारक के बैंक जमा खाते से तुरंत ही पैसा निकल जाता है और भुगतान की प्रक्रिया पूरी हो जाती है, अतः कार्ड खो जाने या चोरी चले जाने की दशा में इसमें क्रेडिट कार्ड की तुलना में बहुत कम संरक्षण उपलब्ध हो सकता है। ऐसी स्थिति में डेबिट कार्डधारक को प्राप्त संरक्षण निम्नानुसार है :-

- कार्ड खो जाने/ चोरी चले जाने की दशा में यदि बैंक को तत्काल सूचना दे दी जाती है तो कार्डधारक की देयता बैंक और कार्डधारक के बीच पहले से सहमत राशि तक ही सीमित रहेगी। अमरीका में इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर एक्ट के अनुसार यदि कार्डधारक कार्ड खोने आदि की सूचना दो दिन के भीतर बैंक को दे देता है तो कार्ड के दुरुपयोग से होने वाली किसी हानि के संबंध में उसकी देयता सिर्फ 50 डालर तक की होगी। लेकिन, यदि इसकी सूचना बैंक को दो दिन के बाद दी जाती है तो कार्डधारक की देयता बढ़कर 500 डालर तक की हो जाएगी। *भारत में किसी अधिनियम के अंतर्गत डेबिट कार्डधारक की ऐसी कोई अधिकतम देयता निर्धारित नहीं की गई है। यह बैंक और ग्राहक के बीच हुए करार पर निर्भर है।*
- यदि बैंक से खाता विवरण मिलने के बाद यह पता चलता है कि कार्डधारक के खाते में से अनधिकृत तौर पर राशि निकाली गई है तो उसकी देयता बैंक और ग्राहक के

बीच करार द्वारा पहले से तय राशि तक ही सीमित होगी। बशर्ते विवरण प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 60 दिन के भीतर इसकी सूचना बैंक को दे दी जाए।

अमेरिका में यदि कार्डधारक बैंक से खाता विवरण प्राप्त होने पर ऐसे अनधिकृत नामे की सूचना बैंक को 60 दिन के भीतर दे देता है तो हानि के प्रति उसकी देयता 500 डालर तक ही होगी। लेकिन, यदि इसकी सूचना बैंक को 60 दिन के बाद दी जाती है तो अनधिकृत नामे के रूप में हुई हानि के लिए बैंक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी और पूरी हानि कार्डधारक द्वारा वहन की जाएगी।

- वर्ष 2000 में वीसा और मास्टरकार्ड दोनों ने ही क्रेडिट और डेबिट दोनों प्रकार के कार्डों के लिए 'शून्य देयता' संरक्षण प्रदान किया है। अतः यदि डेबिट कार्ड वीसा अथवा मास्टरकार्ड से संबद्ध है तो उसके जरिये की गई किसी अनधिकृत खरीद के लिए कार्डधारक की कोई देयता नहीं होगी। तथापि, यह वीसा और मास्टरकार्ड द्वारा स्वैच्छिक रूप से दिया गया संरक्षण है, वे जब चाहे इसे रद्द कर सकते हैं।
- कुछ बैंक इस प्रकार हुई हानि की पूर्ति करने के लिए कार्डधारक को अस्थाई तौर पर उधार राशि उपलब्ध कराते हैं।

### डेबिट कार्ड और खरीद वापसी

डेबिट कार्ड से खरीदी गई वस्तु यदि खराब निकलती है तो उसे विक्रेता को वापस लौटाना बहुत मुश्किल होता है क्योंकि विक्रेता को कार्डधारक के बैंक खाते से तुरंत ही भुगतान मिल चुका होता है। क्रेडिट कार्ड के मामले में ऐसी स्थिति नहीं होती क्योंकि बैंक द्वारा कार्डधारक को इतना समय मिल जाता है कि वह बैंक को इसकी सूचना देकर विक्रेता को भुगतान करने से रोक दे। क्रेडिट कार्ड के प्रयोग से इंटरनेट से की गई खरीद के मामले में भी कार्डधारक को इस हेतु संरक्षण प्राप्त है। पर खरीद वापसी के मामले में डेबिट कार्ड के संबंध में वे सभी

संरक्षण उपलब्ध नहीं कराये जा सकते जो क्रेडिट कार्डधारक को उपर्युक्त कारण से उपलब्ध होते हैं।

### शुल्क

डेबिट कार्ड के लिए अलग-अलग बैंक अलग-अलग शुल्क लगाते हैं। कुछ बैंक डेबिट कार्डधारक से मासिक या वार्षिक आधार पर शुल्क वसूल करते हैं। वहीं अन्य बैंक डेबिट कार्ड के जरिये किए गये लेनदेनों के लिए प्रति-लेनदेन के हिसाब से शुल्क लेते हैं।

चूंकि डेबिट कार्ड के जरिये की गई खरीद की राशि का भुगतान सीधे ही कार्डधारक के बैंक जमा खाते में नामे डालते हुए किया जाता है, अतः भुगतान की गई राशि पर कोई ब्याज या दंडात्मक ब्याज नहीं लगाया जाता।

*डेबिट कार्ड का देश से बाहर उपयोग करने पर बैंक कुछ अतिरिक्त शुल्क वसूल करते हैं। बैंक ऑफ अमेरिका, बैंक वन, वेल्स फार्गो अपने डेबिट कार्ड का देश से बाहर उपयोग करने पर ग्राहक (कार्डधारक) से प्रत्येक कार्ड 2 प्रतिशत शुल्क वसूल करते हैं। भारत में भी कुछ बैंक ऐसा शुल्क वसूल करते हैं।*

कुछ बैंक अपने डेबिट कार्ड से खरीद करने वाले कार्डधारकों को व्यापारी/दुकानदार आदि को खरीद की राशि चुकाने के अलावा उनसे कुछ नकदी आहरित करने का विकल्प भी उपलब्ध कराते हैं। उदाहरण के लिए, डेबिट कार्डधारक यदि किसी दुकानदार से कोई सामान खरीदता है तो वह अपने कार्ड से खरीद की राशि का भुगतान करने के साथ-साथ उससे कुछ नकद राशि भी ले सकता है। खरीद की यह राशि और नकद दी गई राशि को दुकानदार बाद में कार्डधारक के बैंक से प्राप्त कर लेता है जो कार्डधारक के जमा खाते में से दी जाती है। ऐसे लेनदेन अर्थात् नकद आहरण के लिए कार्डधारक से कुछ शुल्क वसूल किया जाता है। व्यापारी/दुकानदार को यह फायदा होता है कि वह संबंधित बैंक को क्रेडिट लेनदेन की अपेक्षा डेबिट लेनदेन पर कम शुल्क चुकाते हैं।

### डेबिट कार्ड लेते समय क्या सावधानियां जरूरी हैं ?

(1) यह जान लेना चाहिए कि जो कार्ड बैंक से मिला है, वह क्रेडिट कार्ड है अथवा डेबिट कार्ड।

यह भी स्पष्ट निर्णय लेना चाहिए कि पिन-आधारित डेबिट कार्ड लेना है या हस्ताक्षर-आधारित अथवा दोनों ही विशेषताओं से युक्त डेबिट कार्ड लेना है। कार्ड जारीकर्ता बैंक को अपनी अपेक्षाओं के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए और यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि जो कार्ड मिला है, वह आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप है।

(2) कार्ड लेने से पूर्व ही यह स्पष्ट कर लेना चाहिए कि डेबिट कार्ड के उपयोग के लिए कोई शुल्क है अथवा नहीं। यदि कोई शुल्क है तो क्या वह मासिक आधार पर वसूला जाएगा या प्रत्येक लेनदेन के आधार पर। चूंकि इस प्रकार के शुल्क कार्ड जारीकर्ता बैंकों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं, अतः उन्हें चाहिए कि वे कार्ड लेनेवालों को इनके बारे में स्पष्ट रूप से बताएं।

(3) डेबिट कार्ड लेने से पूर्व यह जानकारी भी ले लेनी चाहिए कि कार्ड खो जाने, चोरी चले जाने अथवा किसी अन्य प्रकार से उसके अनधिकृत प्रयोग से होने वाली हानि के लिए कार्डधारक की देयता क्या होगी। जारीकर्ता बैंक से यह स्पष्ट रूप से पूछा जाना चाहिए कि इस संबंध में उसकी नीतियां क्या हैं और उनका कार्यान्वयन कैसे किया जाएगा।

(4) यह भी जानकारी हासिल करनी चाहिए कि डेबिट कार्ड से खरीदी गई वस्तुओं के खराब निकल जाने या विक्रेता द्वारा धोखाधड़ी किए जाने की स्थिति में कार्डधारक को कार्ड जारीकर्ता बैंक से किस प्रकार और कैसे मदद मिलेगी।

(5) डेबिट कार्ड लेते समय बैंक से यह भी जान लेना जरूरी है कि कार्डधारक के संबंधित बैंक जमा खाते में कितनी न्यूनतम जमाराशि रखने की आवश्यकता होगी अथवा ऐसी कोई आवश्यकता नहीं होगी।

### डेबिट कार्ड का प्रयोग क्यों?

(1) क्रेडिट कार्ड की अपेक्षा डेबिट कार्ड प्राप्त करना अक्सर आसान होता है।

(2) यह अपने साथ चेकबुक/नकद राशि लेकर चलने के समान है। लेकिन, नकद राशि खोने या चेक बुक खोने और लाने-जाने जैसी परेशानी डेबिट कार्ड में नहीं होती।

(3) यदि क्रेता चेक के जरिए भुगतान करता है तो विक्रेता उसे आसानी से स्वीकार नहीं करते क्योंकि चेक के बाउंस होने का जोखिम बना रहता है। लेकिन, डेबिट कार्ड को विक्रेता आसानी से स्वीकार कर लेते हैं क्योंकि उसके जरिए भुगतान सीधे ही कार्डधारक के खाते में से होता है और तभी होता है जब कार्डधारक के जमा खाते में पर्याप्त राशि उपलब्ध हो।

(4) चेक से भुगतान करने पर विक्रेता क्रेता से उसकी पहचान के लिए पहचान पत्र या व्यक्तिगत जानकारी की मांग करते हैं, जबकि डेबिट कार्ड से खरीद में इस प्रकार की पहचान या व्यक्तिगत जानकारी देने की कोई जरूरत नहीं होती।

(5) यदि डेबिट कार्ड आपके पास है तो यात्रा के दौरान यात्री चेक अथवा नकद राशि अपने साथ लेकर चलने की कोई जरूरत नहीं होती। डेबिट कार्ड के जरिए आसानी से भुगतान किया जा सकता है या सीधे अपने खाते से एटीएम के जरिए नकद राशि आहरित की जा सकती है। डेबिट कार्डधारक के अपने शहर से बाहर होने पर भी मर्चेन्ट/विक्रेता उसके डेबिट कार्ड को आसानी से स्वीकार करते हैं क्योंकि उन्हें तुरन्त ही भुगतान मिल जाता है।

(6) पेट्रोल पम्पों, किराना स्टोरों आदि से दैनिक और छोटी राशियों के भुगतान के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग बेहतर तरीका है। जब खरीद की गई वस्तु की सुपुर्दगी बाद में होने वाली हो तभी डेबिट कार्ड के बजाय क्रेडिट कार्ड का प्रयोग किया जाना बेहतर होता है। इंटरनेट के

माध्यम से खरीद के लिए भी डेबिट कार्ड के बजाय क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करना ठीक रहता है। इसी प्रकार दैनिक उपभोग की मदों की खरीद के लिए डेबिट कार्ड भुगतान के लिए अधिक उपयुक्त है।

- (7) डेबिट कार्ड के जरिए भुगतान करने से कार्डधारक को यह पता होता है कि उसके जमा खाते में से कितनी राशि निकल चुकी है और कितनी राशि शेष है। इस प्रकार, वह अपने धन का बेहतर प्रबंधन कर सकता है।
- (8) डेबिट कार्ड के उपयोग से कार्डधारक के अनावश्यक व्यय पर रोक लगती है क्योंकि हर खरीद के साथ उसके जमा खाते से राशि कम हो जाती है। वास्तव में वह अपने व्यय की सीमा के स्वयं निर्धारित करता है। क्रेडिट कार्ड में व्यय की सीमा जारी करने वाला बैंक निर्धारित करता है और उसके जरिए आसानी से धन उधार मिलने के कारण व्यय पर नियंत्रण रखना मुश्किल होता है। यही कारण है कि जब भुगतान क्रेडिट कार्ड से करना हो तो कई अनावश्यक वस्तुएं भी खरीद ली जाती है। पर डेबिट कार्ड से भुगतान में अक्सर गैर-जरूरी खरीद पर अंकुश लगा रहता है।
- (9) डेबिट कार्ड महाविद्यालय के विद्यार्थियों तथा अन्य युवा वर्ग के लिए उपयुक्त हैं जिनसे अक्सर संभल कर व्यय करने की अपेक्षा नहीं की जा सकती। विशेषकर अमेरिका में मां-बाप अपने बच्चों को क्रेडिट कार्ड के बजाय डेबिट कार्ड दिलाना अधिक पसंद करते हैं क्योंकि वे खाते में उपलब्ध सीमा तक ही व्यय कर सकते हैं और इस प्रकार माता-पिता अपने बच्चों के खर्च पर नियंत्रण रखने में सफल होते हैं।

### कार्डधारक द्वारा रखी जानेवाली सावधानियां

- ✳ डेबिट कार्ड खो जाने/चोरी हो जाने की स्थिति में उसकी जानकारी संबंधित बैंक/संस्था को तत्काल देनी चाहिए।
- ✳ यदि कार्डधारक को ऐसा लगे कि उसके कार्ड का अनधिकृत रूप से उपयोग किया जा रहा है तो उसकी सूचना भी बैंक को तुरंत दी जानी चाहिए।

✳ डेबिट कार्ड के उपयोग के बाद प्राप्त रसीद को विक्रेता के पास एटीएम पर नहीं छोड़ना चाहिए ताकि आपका बैंक खाता नंबर या अन्य जानकारियां किसी अन्य व्यक्ति के हाथ में न पड़ जाएं। यदि ऐसी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति के हाथ में पड़ जाती है तो वह आसानी से उसका दुरुपयोग कर सकता है। विशेष रूप से हस्ताक्षर-आधारित डेबिट कार्ड के मामले में इस संबंध में अतिरिक्त सावधानी रखी जानी चाहिए।

✳ पिन-आधारित डेबिट कार्ड का पिन नंबर याद कर लेना बेहतर है, इसे लिखकर नहीं रखना चाहिए। डेबिट कार्ड के साथ तो पिन नंबर बिल्कुल नहीं रखना चाहिए। पिन नंबर का चयन करते समय इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि कोई स्मार्ट व्यक्ति / चोर आदि आसानी से उसका पता न लगा सके। विशेषकर अपने फोन नंबर अथवा जन्म तारीख को पिन नंबर के रूप में बिल्कुल नहीं रखा जाना चाहिए क्योंकि इनका पता लगाना बहुत आसान होता है।

✳ अपना पिन नंबर किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं बताना चाहिए चाहे वह कितना भी करीब क्यों न हो।

✳ हमेशा यह पता लगाते रहना चाहिए कि आपके खाते में कितनी राशि शेष रह गई है और यह ध्यान रखना चाहिए कि हस्ताक्षर-आधारित डेबिट कार्ड से जो खरीद की गई है, उसके लिये पर्याप्त धन खाते में उपलब्ध है क्योंकि जहां पिन-आधारित डेबिट कार्ड से खरीद करने पर कार्डधारक के खाते में से राशि तुरंत निकल जाती है, वहीं हस्ताक्षर-आधारित डेबिट कार्ड से खरीद करने पर कार्डधारक के खाते में से राशि निकलने में दो-तीन दिन का समय लग जाता है।

✳ यह भी ध्यान रखना चाहिए कि डेबिट कार्ड संबंधी शुल्क की राशि भी कार्डधारक के खाते में नामे डाली जाती है। अतः खाते में शेष राशि का अनुमान लगाते समय इसे भी विचार में लिया जाना चाहिए।

डेबिट कार्ड इलेक्ट्रॉनिक चेक की तरह है, अतः यह ध्यान रखा जाना चाहिए कि जब भी आप इसे किसी को देते हैं तो आप अपने खाते तक उसकी पहुंच संभव बनाते हैं। इसे देखते हुए डेबिट कार्ड का उपयोग बहुत सावधानीपूर्वक करना चाहिए।

### डेबिट कार्ड की बढ़ती लोकप्रियता

भारत में क्रेडिट कार्ड व्यवसाय तेजी से बढ़ रहा है। इस संबंध में अमेरिका के बाद भारत का दूसरा स्थान है। भारत में कुछ विदेशी बैंक तथा निजी संस्थाएं काफी पहले से क्रेडिट व्यवसाय में संलग्न रही हैं, पर 1980 के दशक के बाद इसमें तेजी आई और 1990 का दशक आते-आते इसमें राष्ट्रीयकृत बैंकों, भारतीय स्टेट बैंक तथा उसके सहयोगी बैंकों के जुड़ जाने के कारण आशातीत वृद्धि हुई। आयसीआयसीआइ बैंक, एचडीएफसी बैंक, आइडीबीआई बैंक जैसे निजी क्षेत्र के बैंकों ने अपने गठन के तुरंत बाद ही इस क्षेत्र में कदम रख दिया था और कार्ड व्यवसाय को गति प्रदान करने में उनका बहुत योगदान रहा। एक अनुमान के अनुसार भारतीय क्रेडिट कार्ड बाजार में प्रतिवर्ष 25 लाख कार्ड की दर से वृद्धि हो रही है। इसमें और तेज वृद्धि की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता क्योंकि अभी तक जहां क्रेडिट कार्ड आदि का प्रयोग अधिकांशतः महानगरों में ही हो रहा था। वहां अब इनका प्रयोग देश के अन्य महानगरों में भी तेजी से बढ़ रहा है। इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक की 2005-06 की वार्षिक रिपोर्ट में दिए गए निम्नलिखित आंकड़े उल्लेखनीय हैं :-

**कार्ड आधारित भुगतान**

प्रकार	लेनदेनों मात्रा की संख्या (हजारों में)			लेनदेनों का मूल्य ( करोड़ रुपये )		
	2003-04	2004-05	2005-06	2003-04	2004-05	2005-06
क्रेडिट कार्ड	100179	129472	107160	17663	25686	29144
डेबिट कार्ड	86379	232045	900560	18513	51580	161122

उपर्युक्त सारणी से यह बात बहुत स्पष्ट रूप से उभर कर आती है कि जब क्रेडिट कार्ड की अपेक्षा डेबिट कार्ड कहीं अधिक पसंद किये जा रहे हैं। पिछले वर्षों के दौरान डेबिट कार्ड के प्रयोग में उल्लेखनीय वृद्धि आई है। वर्ष 2003-04 में क्रेडिट कार्ड में लेनदेन की अपेक्षा डेबिट कार्ड में 13800 हजार लेनदेन कम हुए थे, लेकिन वर्ष 2004-05 में केवल एक वर्ष के दौरान इस स्थिति में भारी अंतर आया और क्रेडिट कार्ड के जरिये लेनदेनों की संख्या की अपेक्षा डेबिट कार्ड के जरिये लेनदेन अधिक हुए। डेबिट कार्ड के जरिये किये गये लेनदेनों में निहित राशि भी एक वर्ष की उक्त अवधि में बढ़ गई जो डेबिट कार्ड की बढ़ती लोकप्रियता का परिचायक है। जैसाकि पहले उल्लेख किया जा चुका है, इसका मुख्य कारण यह प्रतीत होता है कि डेबिट कार्डधारक कार्ड का उपयोग नकद राशि और चेक के विकल्प के रूप में कर सकता है। उसे अपनी जेब में नकद राशि रखने की आवश्यकता नहीं है और न ही चेकबुक साथ लेकर चलने की। डेबिट कार्ड से वह सीधे ही अपने बैंक खाते से दुकानदारों आदि को त्वरित भुगतान कर सकता है। चूंकि भुगतान डेबिट कार्डधारक के खाते में नामे डालते हुए किया जाता है, अतः उसे बैंक को कोई ब्याज या दंड राशि का भुगतान नहीं करना पड़ता। इसके विपरीत, क्रेडिट कार्ड से भुगतान करने का मतलब बैंकों से उधार लेना है, अतः उन पर ब्याज/दंडात्मक ब्याज (जहां देय हो) देना पड़ता है, इसके अलावा, खर्च पर नियंत्रण रखना भी कठिन होता है क्योंकि क्रेडिट कार्ड पर उधार आसानी से उपलब्ध होने के कारण ऐसी वस्तुओं की भी खरीद कर ली जाती है जिनकी वास्तव में कोई आवश्यकता नहीं होती। ये ऐसे तथ्य हैं जिनकी वजह से डेबिट कार्ड की लोकप्रियता में निरंतर वृद्धि होना अवश्यभावी है।



### भुगतान प्रणाली और क्रेडिट कार्ड

विजय प्रकाश श्रीवास्तव  
संकाय सदस्य, स्टाफ ट्रेनिंग कालेज  
बैंक ऑफ इंडिया, भोपाल

समय के साथ बैंकिंग में बहुत सारे बदलाव आए हैं। बैंकिंग की जो पुरानी परिभाषा है उसके अनुसार बैंकों का कार्य लोगों से जमा राशियां स्वीकार कर इन्हीं जमा राशियों को उधार के रूप में देना होता था। आज बैंकिंग का दायरा इतना सीमित नहीं है। अब बैंकों को वित्तीय सुपर मार्केट कहा जाने लगा है। जहां ऋण एवं जमा की सुविधा के साथ तमाम अन्य प्रकार के वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध हैं।

बैंकों ने अपनी आय बढ़ाने के उद्देश्य से अपने कार्यकलापों में विविधता लाने के लिए ठोस प्रयास किए। उनका ध्यान इस वास्तविकता की ओर भी गया कि उनके लिए आय के ब्याज से भिन्न स्रोत भी हो सकते हैं। गैर - ब्याज आय को अब बैंकों द्वारा काफी महत्व दिया जाने लगा है और इसके लिए अनेक माध्यमों की तलाश की गई है। इन्हीं में से एक माध्यम 'कार्ड बैंकिंग' का है।

#### कार्ड बैंकिंग का मतलब

कार्ड बैंकिंग का मतलब भुगतान प्रणाली से है। भुगतान की यह प्रणाली सरल होने के साथ-साथ परिष्कृत है। इसके अंतर्गत ग्राहकों को जो कार्ड दिया जाता है उसे 'प्लास्टिक मनी' भी कहते हैं। प्लास्टिक के इस कार्ड को ग्राहक भुगतान के माध्यम के रूप में इस्तेमाल कर सकता है एवं इसका लाभ और भी कई प्रकार से उठा सकता है। कार्ड का सिर्फ अधिकृत उपयोग किया जाय एवं इसके उपयोग में जोखिम कम से कम हो, इसे ध्यान में रखते हुए कार्ड में सुरक्षात्मक पहलुओं का भी समावेश होता है। आज वित्तीय बाजार का एक महत्वपूर्ण हिस्सा कार्ड बैंकिंग का है।

#### कार्ड बैंकिंग की शुरुआत

कार्ड बैंकिंग का इतिहास लगभग 60 साल पुराना है। अमेरिका के न्यूयॉर्क शहर में स्थित फ्लैटबुश नेशनल बैंक ऑफ ब्रुकलीन के जॉन सी बिगिन्स ने 1946 में चार्ज इट नाम से एक योजना शुरू की जिसमें ग्राहकों को बैंक से स्क्रिप दी जाती थी। इस स्क्रिप से ग्राहक स्थानीय दुकानदारों से छोटी-मोटी खरीद कर सकते थे। बाद में दुकानदार स्क्रिप को बैंक में जमा कर देते। बैंक द्वारा कुल स्क्रिप की राशि अलग-अलग ग्राहकों से वसूल कर दुकानदार के खाते में जमा कर दी जाती।

पहला आधुनिक क्रेडिट कार्ड 1951 में न्यूयॉर्क के फ्रैंकलिन नेशनल बैंक द्वारा जारी किया गया। साठ के दशक तक और भी कई बैंकों द्वारा क्रेडिट कार्ड का कारोबार शुरू किया था।

क्रेडिट कार्ड के बाद में डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड एवं स्मार्ट कार्ड भी अस्तित्व में आए। अब बहुत से बैंक अपने खातेदारों को डेबिट कार्ड या एटीएम कार्ड की सुविधा सामान्य रूप से उपलब्ध कराने लगे हैं। कार्ड कारोबार में सबसे अधिक जोर बैंकों द्वारा क्रेडिट कार्ड की मार्केटिंग पर दिया जा रहा है।

#### क्रेडिट कार्ड से लाभ

जब नकद राशि का लेन-देन होता है तो इसमें सिर्फ दो पक्ष होते हैं लेकिन क्रेडिट कार्ड संव्यवहार में स्थिति भिन्न होती है। इस संव्यवहार से जुड़े पक्ष हैं - कार्ड धारक, व्यापारिक प्रतिष्ठान जिससे वस्तुओं अथवा सेवाओं की खरीद के लिए कार्ड का उपयोग किया जाता है, जारीकर्ता बैंक और ग्रहीता बैंक जिसके जरिए भुगतान किया जाता है। जारीकर्ता बैंक भी ग्रहीता बैंक हो

सकता है। क्रेडिट कार्ड संव्यवहार सभी पक्षों के लिए लाभ का सौदा है।

### कार्डधारक के लिए

कार्डधारक को खरीदारी के लिए अपने पास नकद राशि रखने की आवश्यकता नहीं होती। इस प्रकार उसे नकद राशि रखने के साथ जुड़े जोखिमों से भी छुटकारा मिल जाता है। अगर नकदी गुम हो जाए तो पाने वाला इसको खर्च कर सकता है। पर क्रेडिट कार्ड का औरों के द्वारा दुरुपयोग इतना आसान नहीं है। जैसे ही कार्ड गुम होने की सूचना मिलती है बैंक इसका प्रयोग निषिद्ध कर देते हैं। मूल कार्डधारकों की जबाबदारी सीमित होती है। अगर कोई अकस्मात जरूरत आ पड़े और पास में नकद राशि न हो तो भुगतान के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया जा सकता है। इस पर एक निश्चित सीमा तक नकदी भी आहरित की जा सकती है। समेकित बिलिंग के कारण खरीदारी या खर्चों का रिकार्ड रखना आसान होता है। कार्डधारकों के लिए सबसे बड़ा फायदा यह है कि उन्हें खर्च की गई राशि तुरंत नहीं चुकानी होती। खरीदने एवं चुकाने की तिथि के बीच 20 से 50 दिनों का फर्क होता है। इस प्रकार उन्हें संक्षिप्त अवधि का ब्याज मुक्त ऋण मिला होता है। वे चाहे तो राशि को किस्तों में भी चुका सकते हैं, पर इसके लिए बैंकों द्वारा ब्याज वसूल किया जाता है। अधिकांश बैंक अपने कार्डधारकों को बगैर शुल्क ऊंची राशि की बीमा सुरक्षा उपलब्ध कराते हैं। कुछ मामलों में कार्डधारकों को छूट एवं किफायती दरों का लाभ भी मिलता है। क्रेडिट कार्डों की व्यापक स्वीकार्यता ने इन्हें कार्डधारकों के लिए और उपयोगी बना दिया है।

### विक्रेता के लिए

अगर कोई विक्रेता अपने ग्राहकों को नकदी के अलावा क्रेडिट कार्ड से भुगतान का विकल्प उपलब्ध कराता है तो उसकी बिक्री बढ़ सकती है। फिर जहां कोई व्यापारिक प्रतिष्ठान क्रेडिट कार्ड के जरिए भुगतान स्वीकार न करे पर उसके प्रतिद्वंदी

के यहां इसकी सुविधा उपलब्ध हो तो पहला व्यापारी कारोबार का हिस्सा गंवा सकता है। यह भी देखा गया है कि क्रेडिट कार्ड से खरीदारी करते समय लोग ज्यादा खरीदते हैं। लोग जब ज्यादा खरीदेंगे तो विक्रेता को फायदा भी अधिक होगा। क्रेडिट कार्ड समाज के एक वर्ग की जीवन शैली का अभिन्न अंग बन चुके हैं। इस वर्ग को आकर्षित करने के लिए भी क्रेडिट कार्ड से भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराना जरूरी है। साधारण उधार पर सामान बेचने की तुलना में क्रेडिट कार्ड के आधार पर बेचना बेहतर है क्योंकि इसमें भुगतान की गारंटी होती है।

### जारीकर्ता बैंक के लिए

बैंक अपने कार्डधारकों को अन्य सेवाएं बेच कर अतिरिक्त लाभ कमा सकते हैं। क्रेडिट कार्ड से भुगतान की गई राशि अथवा निकाली गई राशि पर बैंकों द्वारा प्रभारित की जाने वाली दर खुदरा एवं अन्य ऋणों पर ब्याज की तुलना में काफी ज्यादा है।

प्रत्येक क्रेडिट कार्ड के लिए सदस्यता शुल्क एवं वार्षिक शुल्क लेकर बैंक अच्छी आय अर्जित कर सकते हैं। प्रत्येक संव्यवहार पर भी उन्हें आमदनी होती है। संव्यवहार शुल्क की मौजूदा दर भारत में इस समय 1.1 प्रतिशत है। बैंक अपने कार्डधारकों को अन्य सेवाएं बेच कर अतिरिक्त लाभ कमा सकते हैं। क्रेडिट कार्ड से भुगतान

की गई राशि अथवा निकाली गई राशि पर बैंकों द्वारा प्रभारित की जाने वाली दर खुदरा एवं अन्य ऋणों पर ब्याज की तुलना में काफी ज्यादा है। इस ब्याज एवं विलम्बित भुगतान पर शुल्क आदि से भी बैंकों की आय में वृद्धि होती है। जिन बैंकों का क्रेडिट कार्ड कारोबार ज्यादा है उन्हें नकद राशि रखने व संभालने पर व्यय कम करना होता है। इससे भी बचत होती है। क्रेडिट कार्ड कारोबार के माध्यम से बैंक उन लोगों को भी ग्राहक के रूप में जोड़ सकते हैं जो उनकी शाखाओं से काफी दूर रहते हों। अपनी विशिष्ट पहचान बनाने में भी बैंकों को क्रेडिट कार्ड कारोबार से मदद मिलती है।

### ग्रहीता बैंक के लिए

ग्रहीता बैंक व्यापारिक प्रतिष्ठानों को अपना ग्राहक बनाकर कमीशन के रूप में आय प्राप्त कर सकते हैं। यहां कमीशन की प्रचलित दर 1.5 से 2.0 प्रतिशत के बीच है। ग्रहीता बैंक व्यापारिक प्रतिष्ठानों को अपनी अन्य सेवाएं बेचकर और लाभ

कमा सकते हैं।

### नेटवर्क प्रदाता के लिए

क्रेडिट कार्ड से भुगतान की प्रक्रिया नेटवर्क से गुजर कर पूरी होती है। नेटवर्क प्रदान करने वाली विश्व की प्रमुख एजेंसियों में मास्टर कार्ड, वीसा एवं अमेरिकन एक्सप्रेस। इनका काम अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर फैला हुआ है। कार्ड जारीकर्ता बैंक अपनी सुविधानुसार कोई भी नेटवर्क चुन सकते हैं। नेटवर्क प्रदाता को सदस्य बैंकों से सदस्यता शुल्क तो मिलता ही है, बैंक बिक्री पर जो कमीशन अर्जित करते हैं उसका एक हिस्सा मिलता है। अतिरिक्त सेवाओं के लिए नेटवर्क प्रदाता अलग से राशि वसूल करते हैं।

### भुगतान चक्र

चूंकि क्रेडिट कार्ड संव्यवहार में कई पक्ष हैं इसमें भुगतान चक्र के पूरा होने में अपेक्षाकृत अधिक समय लगता है। विक्रेता ग्राहक को वस्तु या सेवा बेचता है और मूल्य के लिए ग्राहक के कार्ड को मशीन में स्वाइप करता है। मशीन में जितनी राशि दर्ज की जाती है उसका बिल समय, तारीख आदि के विवरण के साथ मशीन से छप कर निकल आता है। बिल की एक प्रति पर ग्राहक के हस्ताक्षर लिए जाते हैं। ग्राहक बैंक विक्रेता को इस बिल के आधार पर राशि का भुगतान कर देता है पर कमीशन की राशि घटाकर। फिर इस राशि का दावा नेटवर्क प्रदाता के माध्यम से कार्ड जारी करने वाले बैंक को भेजा जाता है। ऐसा तब होता है जब ग्राहक बैंक और जारीकर्ता बैंक अलग-अलग हों। अंतिम चरण में कार्ड जारीकर्ता बैंक कार्डधारक को एक निश्चित अवधि (सामान्यतः 1 माह) के दौरान की गई खरीद का बिल प्रेषित करता है जिसके भुगतान की एक नियत तिथि होती है। यदि बैंक ने राशि किस्तों में चुकाने का विकल्प दिया है तो भुगतान तदनुसार किया जा सकता है।

### डेबिट कार्ड

डेबिट कार्ड का सीधा संबंध कार्डधारक के बैंक खाते से होता है। इसे भी खरीदारी के लिए एवं एटीएम से पैसा निकालने के लिए उपयोग में लाया जा सकता है। यह खाते में उपलब्ध राशि के अधीन होता है। कार्डधारक को एक व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) दी गई होती है। चार अंकों के इस पिन को बैंक

बदल सकता है। पिन की आवश्यकता सिर्फ राशि निकालते समय होती है, भुगतान करते समय नहीं।

### एटीएम कार्ड

इन दिनों डेबिट कार्ड कम एटीएम का चलन ज्यादा है लेकिन कई बार बैंकों द्वारा सिर्फ एटीएम में उपयोग के लिए खास कार्ड जारी किए जाते हैं जिनका उपयोग जारीकर्ता बैंक के एटीएम के साथ-साथ उन बैंकों के एटीएम में भी किया जा सकता है जिसके साथ इस उपयोग हेतु करार किया गया हो। डेबिट एवं एटीएम कार्ड से कुछ शर्तों के अधीन विदेशी मद्रा भी आहरित की जा सकती है।

### क्रेडिट कार्ड के विविध रूप

क्रेडिट कार्ड की कई किस्में हैं जो ग्राहकों को अलग-अलग प्रकार से उपलब्ध कराई जाती हैं।

### एड ऑन कार्ड

क्रेडिट कार्ड धारक अपने परिजनों को एड ऑन कार्ड के रूप में अलग क्रेडिट कार्ड दिला सकते हैं। एक कार्ड पर दो तक एड ऑन कार्ड जारी किए जाते हैं। एड ऑन कार्ड पर की गई खरीद /नकद निकासी की राशि को चुकाने का दायित्व मूल कार्डधारक का होता है।

### को-ब्राण्डेड कार्ड

अपने ब्रांड के प्रचार प्रसार एवं मार्केटिंग के उद्देश्य से कई कंपनियां बैंक के साथ मिलकर को-ब्रांडेड कार्ड जारी करती हैं। होटलों, एयरलाइन्स एवं प्रकाशन समूहों द्वारा उपलब्ध कराए गए ऐसे कार्डों के उदाहरण मौजूद हैं। इन कार्डों में सामान्य सुविधाएं तो होती ही हैं, कुछ अतिरिक्त आकर्षण भी होते हैं जिनकी पेश संबंधित कंपनी द्वारा की गई होती है, जैसे कंपनी के उत्पादों की खरीद पर छूट, बोनस प्वाइंट अथवा उपहार आदि।

### मार्केटिंग

कई बैंकों ने अनुषंगी कारोबार के रूप में कार्ड बैंकिंग को अपनाया है। बैंकों की अपनी आमदनी एवं लाभ बढ़ाने में काफी मदद मिल सकती है। इसके लिए मार्केटिंग की जरूरत

होगी। कार्ड उद्योग में प्रतियोगिता बढ़ रही है। बैंक इस बात को महसूस करने लगे हैं कि कार्ड बेचने के लिए ग्राहकों का इंतजार करने के बजाय उन्हें ग्राहक के पास जाना होगा। कुछ बैंकों ने तो क्रेडिट कार्ड की मार्केटिंग का कार्य आंशिक या पूर्ण रूप से आउटसोर्स कर दिया है उनके लिए ग्राहक जुटाने का कार्य डायरेक्ट सेलिंग एजेंट करते हैं। क्रेडिट कार्ड के कारोबार में जोखिम को देखते हुए आवेदनों की बारीकी से जांच पड़ताल करनी होती है और प्राप्त आवेदनों में से कई को अस्वीकार करना जरूरी हो जाता है। इसका आशय यह हुआ कि क्रेडिट कार्ड के लिए संगठन ने जो लक्ष्य निर्धारित किया है, उससे अधिक लोगों से संपर्क कर आवेदन जुटाने होंगे। पारदर्शिता, उच्च स्तरीय ग्राहक सेवा, बिलिंग आदि में परिशुद्धता को अपनाकर एवं मूल्ययोजित सेवाएं प्रदान कर बैंक अपना कार्ड आधार मजबूत कर सकते हैं।

### भारत में स्थिति

भारत में प्लास्टिक कार्ड उद्योग की वृद्धि दर इस समय लगभग 30 प्रतिशत वार्षिक है। पर इस वृद्धि दर के बावजूद यदि पश्चिम एशिया के देशों से तुलना करें तो देश क्रेडिट कार्ड के उपयोग में बहुत पीछे है। मास्टर कार्ड इंटरनेशनल के सर्वेक्षण में कहा गया है कि भारत में सिर्फ 14 प्रतिशत लोगों के पास क्रेडिट कार्ड है जबकि संयुक्त अरब अमीरात एवं कुवैत जैसे देशों में यह प्रतिशत क्रमशः 63 एवं 50 है। इससे जाहिर है कि भारत में इसके कारोबार की पर्याप्त संभावनाएं हैं। क्रेडिट कार्ड के उपयोग का स्तर भी भारत में काफी कम है। जारी हुए कार्डों में लगभग आधे इस्तेमाल नहीं किए जाते। कार्ड संस्कृति मुख्यतः महानगरों एवं शहरों तक सीमित है। कस्बों एवं गावों तक इसकी ज्यादा पहुंच नहीं हो सकी है।

अगर क्रेडिट कार्ड स्वीकार करने वाले प्रतिष्ठानों की संख्या बढ़े, कार्ड जारी करने के मानदंडों में विवेकपूर्ण शिथिलता बरती जाए, ब्याज दरों एवं शुल्कों को नीचे लाया जाए और कस्बाई एवं ग्रामीण जनता को क्रेडिट कार्ड के उपयोग के फायदे बताए जाएं तो देश में कार्ड बैंकिंग को बल मिलेगा एवं और अधिक लोग इसे अपनाने को प्रेरित होंगे।

### सुरक्षा के पहलू एवं अन्य चिंताएं

क्रेडिट कार्ड के उपयोग में धोखाधड़ी सभी संबंधित पक्षों के लिए चिंता का विषय बनती जा रही है। सिर्फ एक वर्ष में विश्व में करीब 9,00,000 लोग क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी के शिकार हुए हैं। धोखाधड़ी की राशि 4 करोड़ अमरीकी डालर के बराबर थी। यह धोखाधड़ी कई प्रकार से की जाती है। कहीं असली क्रेडिट कार्ड से मिलता जुलता नकली कार्ड बना लिया जा रहा है तो कहीं कार्डधारकों की पहचान चुरा कर उन्हें नकसान पहुँचाया जा रहा है। इंटरनेट पर हैकिंग की मदद से क्रेडिट कार्ड की जानकारी चुराकर कार्ड का दुरुपयोग करने के मामलों में इधर वृद्धि हुई है। क्रेडिट कार्ड के उपयोग को लेकर मौजूदा एवं भावी ग्राहकों के मन में कोई आशंका न उत्पन्न हो, इस दृष्टि से क्रेडिट कार्ड के सुरक्षात्मक पक्षों को सुदृढ़ करना जरूरी है

कुछ क्रेडिट कार्ड कंपनियों द्वारा अपनायी जा रही अनुचित व्यापारिक प्रथाओं ने भी कार्ड कारोबार को प्रतिकूल रूप से प्रभावित किया है। ग्राहकों को भेजे जाने वाले बिल में अनाप-शनाप शुल्क जोड़ दिए जाते हैं जिनके बारे में ग्राहक को पहले से नहीं बताया गया होता। कई बार ग्राहकों को निःशुल्क कार्ड की पेशकश कर लुभाया जाता है पर अन्य मदों में शुल्क की वसूली की जाती है। बिल के भुगतान में विलम्ब के लिए कभी मनमानी तरीके से जुर्माना लगाया जाता है। यद्यपि हाल में भारतीय रिज़र्व बैंक ऐसे मामलों के प्रति ज्यादा सख्त हुआ है पर कार्ड जारीकर्ता बैंक को भी इस तरह की गलत प्रवृत्तियों को नियंत्रित करने की जरूरत है।

क्रेडिट कार्ड कारोबार को विनियमित करने के लिए भारतीय बैंक संघ ने उचित प्रथा संहिता एवं डायरेक्ट सेल्स एजेंट्स हेतु आदर्श आचार संहिता लागू की है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी क्रेडिट कार्ड परिचालन हेतु दिशानिर्देश जारी किए हैं। बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड के लिए विनियामक प्रणाली पर गठित कार्यदल की रिपोर्ट थोड़े समय पहले जारी की गई है। इन उपायों से देश में कार्ड बैंकिंग के विस्तार के लिए बेहतर वातावरण निर्मित होगा और कार्डधारकों की परेशानियां भी दूर होंगी। कार्ड बैंकिंग को बढ़ावा देना देश की अर्थव्यवस्था के लिए भी हितकर है क्योंकि इसमें संव्यवहारों का अभिलेख रहता है जो काले धन की समानांतर अर्थव्यवस्था को मिटाने में सहायक है।



## प्रशिक्षण तो परिवर्तनकारी है ही...



**परिक्रमा** का यह सफ़र इस बार यूको बैंक के अखिल भारतीय प्रशिक्षण संस्थान 'सेन्ट्रल स्टाफ कॉलेज' में - जो अभी फरवरी 2006 में ही अपने नये आधुनिक एवं तमाम सुविधायुक्त भवन में आया है और अपने साथ लाया है - समय की मांग के अनुसार नयी अवधारणाएं। यहां के प्रधानाचार्य स्वप्निली आंखोंवाले श्री उदयनारायण मित्र अपने व्यापक अध्ययन के साथ अनुभवों की पूंजी संजोये हुए हैं और संजोये हुए हैं - अपने महाविद्यालय के लिये सपने। उनसे हुई बातचीत का सारांश-

- ☛ परिवर्तन एकाकी नहीं होता - सभी स्तरों पर होता है और बैंकिंग प्रशिक्षण में भी समय के साथ-साथ होता रहा है - आप जिसे ट्रेडिशनल कर रहे हैं पहले वह भी तो नया रहा होगा.. मैं तो मानता हूं कि मेथडॉलाजी में परिवर्तन यदि आया है तो वह सहायक ही हुआ है... उदाहरण के लिये पावर पॉइंट प्रेजेंटेशन का प्रयोग - प्रशिक्षण के लिये साधन होता ही है-
- ☛ देखिये, प्रशिक्षण केवल 'व्यक्ति विकास' ही नहीं करता बल्कि समग्र संगठन के विकास में भी योगदान देता है। ठीक है - आपको लगता है कि प्रशिक्षण से एक व्यक्ति का विकास हुआ, उसका ज्ञान बढ़ा - पर सर उसका एंड यूजर तो कोई संस्था ही है ना - हमारे मामले में बैंक। इस प्रकार व्यक्ति विकास सीधा ही संस्था का हो जाता है - आप गहराई से सोचें।
- ☛ यह ठीक है कि टेक्नॉलॉजी से बैंकों को फायदा होगा और हो भी रहा है परन्तु 'नॉलेज मैनेजमेंट' भी उतना ही महत्वपूर्ण है। बिना नॉलेज के टेक्नॉलाजी किस काम की। वर्तमान फैकल्टी को भी उसी रूप में देखना होगा, उनके नॉलेज अपग्रेडेशन के लिये हमें स्पष्ट रणनीति अपनानी चाहिये।
- ☛ आज के माहौल में बैंकिंग में टीम ही काम करती है और टीम का हर एक सदस्य महत्वपूर्ण है। यह एक प्रकार से इन्टरनल डिमांड है कि हम टीम के हर सदस्य को रणनीति में जोड़ें। यह दबाव है, स्ट्रेस है जो कार्य करता है - सभी स्तरों पर
- ☛ हम सभी अपने आपको सीबीएस के लिये तैयार कर रहे हैं हमारा बैंक उसी दिशा में बढ़ रहा है-। हमारा महाविद्यालय पूर्वी जोन के लिये क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र है परन्तु अखिल भारतीय स्तर पर केंद्रीय महाविद्यालय है।
- ☛ ग्राहक अपने आप शिक्षित हो रहे हैं - परन्तु आप ही बताएं, आज जितनी जागरूकता उनमें है - वह काफी नहीं है- और फिर बैंक प्रोडक्ट की जानकारी उन्हें कई जगहों में - कई माध्यमों से मिलती है - और फिर आप ही बताये ये जो 'रिलेशनशीप मैनेजर' की पोस्ट बनाई गयी है वो भी तो यही काम करेगी बस इतनी 'शिक्षा' ग्राहक को प्रोडक्ट तक लाने के पर्याप्त प्रतीत होती है, है ना।
- ☛ मेरा सपना तो यूको बैंक के इस प्रशिक्षण केन्द्र को आईएसओ 9001 दिलाने का है एक ऐसा बैंच मार्क जो प्रशिक्षण में नयी ऊंचाइयां देगा। और दूसरा सपना है, 'ई-लर्निंग' अगले 6 महीने में प्रारंभ करने का- बस यही दो सपने हैं- एक प्रधानाचार्य इससे ज्यादा क्या देखें- आप सहमत है ना।

यूको बैंक का सेंट्रल स्टाफ महाविद्यालय



शहर से बाहर की तरफ निकल जाइये.. पर इतना काफी नहीं, जहाँ नया शहर बसाया जा रहा है बल्कि मशहूर साल्ट लेक में इस महाविद्यालय का सात मंजिला भवन खड़ा है- जिसके एक तरफ छोटा सा मगर खूबसूरत बगीचा है लॉन है और गुमटी सी बनी है जो भूत और वर्तमान काल की प्रतिकात्मक शैली का दर्शन कराती है- हरे भरे लॉन के बीच छोटा सा झरने सा तालाब - खूबसूरत फूल- वैसे आपको बता दें यूको बैंक के वर्तमान

कोलकाता, एक ऐतिहासिक शहर सांस्कृतिक, राजनैतिक एवं व्यापारिक गतिविधियों का प्रमुख स्पंदन स्थल रहा है। इसी स्पंदन की देन है - यूको बैंक जिसकी स्थापना 63 वर्ष पूर्व बिड़लाजी ने की। वर्ष 1975 में इसी बैंक ने पहली बार महसूस किया कि हर बैंक का अपना प्रशिक्षण केंद्र होना चाहिये क्योंकि बैंक का प्रबंध तंत्र इस उद्देश्य को समझ गया था कि 'कर्मचारियों की कार्य कुशलता बढ़ाकर उनकी प्रभावी सहभागिता और नवीनतम प्रौद्योगिकी के प्रयोग से कारोबार एवं लाभप्रदता में सतत वृद्धि करते हुए तथा सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान कर सामाजिक, आर्थिक दायित्वों का निर्वाह करके सर्वोत्तम बैंक बना जा सकता है'। प्रशिक्षण का उद्देश्य सामने रखते हुए ही यूको बैंक ने वर्ष 1975 में अपने प्रशिक्षण महाविद्यालय की स्थापना की जो अब फरवरी 2006 से अपने स्वयं के नवनिर्मित भवन में कार्य कर रहा है - यह था महाविद्यालय की स्थापना संबंधी सोपान।

यदि आप शहर की आपाधापी से परेशान हो रहे हैं तो

अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक बगीचे के शौकीन हैं। सामने की सड़क और महाविद्यालय के बीच है एक नहर जिनमें शीघ्र ही 'फेरी सर्विस' प्रारंभ होने वाली है आइये महाविद्यालय के भीतर चलते हैं।

स्वागत कक्ष में नमस्कार की औपचारिकताओं से परे जब हम पहली मंजिल पर पहुंचते हैं तो पाते हैं प्रशासनिक कक्ष और प्राचार्य एवं उप प्राचार्य के कक्ष - नीति और रणनीति में व्यस्त। इस महाविद्यालय में एक साथ छह कार्यक्रम चलाये जा सकते हैं। विशाल एवं आधुनिक तकनीक यथा मल्टीमिडिया एवं सम्पूर्ण कम्प्यूटरीकृत कक्षाएँ हैं जो सहभागियों की प्रशिक्षण संबंधी सभी अपेक्षाओं पर खरा उतरती हैं। कक्षाओं में इन्टरनेट सुविधा भी उपलब्ध है। एक सभागार है जिसमें 100 से ज्यादा सहभागी एक साथ बैठकर विचार विमर्श का सकते हैं। इसमें सभी तरह के लेखनीय बोर्ड एवं तकनीकी साधन उपलब्ध है विडियोस्क्रिन एवं तत्संबंधी उपकरण लगे हुए हैं। इसके अलावा एक सेमिनार कक्ष है उसमें भी ऑडियो विडियो की पूरी सुविधा उपलब्ध है।

हम जानते हैं कि आप इसके पुस्तकालय में भी जाना चाहेंगे, जो हां ऊपरी मंजिल पर है एक पुस्तकालय, जो अभी धीरे-धीरे समृद्ध होने जा रहा है। फिलहाल प्रशिक्षण महाविद्यालय की दृष्टिकोण से छोटा प्रतीत होता है परन्तु अभी भी अति आधुनिक बैंकिंग पर हिन्दी और अंग्रेजी में पुस्तकें उपलब्ध हैं, पत्रिकाएँ उपलब्ध हैं और उपलब्ध हैं कई सारे जर्नल और समाचार पत्र।

चलिये अब आपको ले चलते हैं भोजन कक्ष में जो अपने आप में पूर्ण है। यहां से आप देख सकते हैं मनोरंजन की अन्य व्यवस्थायें - यथा प्लाज्मा टीवी, टीटी एवं बैडमिंटन की सुविधा अर्थात् कोर्ट। हां, डाक्टर भी उपलब्ध है प्रशिक्षणार्थियों की देखभाल के लिये।

फिलहाल यहां संकाय सदस्य 6 ही हैं और संकाय सदस्यों का आगमन अपनी प्रक्रिया में है। संकाय सदस्य अपने अपने विषयों में पारंगत हैं क्योंकि काफी अनुभव संजोये हैं। सभी संकाय सदस्यों का चयन वस्तुनिष्ठ एवं वैज्ञानिक प्रणाली से किया जाता है। चूंकि यूको बैंक के वर्तमान अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक पहले कार्यकाल में प्रधानाचार्य रहे हैं अतः वे अपनी बार बार की विजिट में प्रशिक्षण का महत्व प्रकट करते हैं।

इसी भवन में सहभागियों का हॉस्टल है जहां द्विसहभागिता के आधार पर सुसज्जित कमरे हैं जिनमें एक साथ 98 सहभागी ठहर सकते हैं।

महाविद्यालय अपने बैंक के विभिन्न मांग क्षेत्रों की पूर्ति करता है ज्ञान और प्रशिक्षण देकर - यहां मुख्यतः निम्नप्रकार के कार्यक्रम वर्तमान में चलाये जाते हैं-

- ◆ नए भरती अधिकारियों / कर्मचारियों के लिए उन्मुखता कार्यक्रम
- ◆ अन्य अधिकारियों के उच्चतर बैंकिंग कार्यक्रम
- ◆ मूलभूत ऋण कार्यक्रम
- ◆ मिड मार्केट ऋण - रिटेल बैंकिंग
- ◆ बैंक उत्पादों का विपणन
- ◆ अधिकारियों हेतु बीमा विपणन
- ◆ कम्प्यूटर पर बैंकिंग
- ◆ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिकारियों / कर्मचारियों हेतु कार्यक्रम
- ◆ आरबीआई - एनआरडी - सीएसआर पैकेज
- ◆ टीम भावना विकास कार्यक्रम
- ◆ आईएस आडिट
- ◆ विदेशी मुद्रा व्यापार
- ◆ सीबीएस पर कार्यक्रम आदि

प्रधानाचार्य, उपप्रधानाचार्य, एवं अन्य अधिकारियों से हुई बातचीत में व्याप्त उत्साह एवं ऊर्जा परिलक्षित होती है क्योंकि वे सभी अपने बैंक के मिशन और विज़न से वाकिफ हैं और अपनी जिम्मेदारी को पूरी तरह से समझते हैं। महाविद्यालय अपने प्रधानाचार्य के सपनों से भी वाकिफ है और यही कारण है कि यहां सीखने की लहर निरंतर दिखलाई पड़ती है।

हमें लगता है कि यहां आने पर आप भी वही ऊर्जा महसूस करेंगे जो प्रशिक्षण के लिये एक अनिवार्य तत्व है - तो आ रहे हैं ना आप यूको बैंक के सेन्ट्रल कॉलेज में।

प्रस्तुति : पुष्प कुमार शर्मा

## प्रशिक्षण ज्ञान की महत्वपूर्ण सीढ़ी है

### भारतीय प्रतिभूति समाशोधन निगम लि. ( सीसीआईएल ) की भूमिका

के. सी. मालपानी  
बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय  
भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

देश में सरकारी प्रतिभूतियों, ऋण लिखतों और विदेशी मुद्रा लेनदेनों के समाशोधन और निपटान के लिए वित्तीय ढांचे में सुधार की आवश्यकता को देखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक की पहल पर सीसीआईएल की स्थापना की प्रक्रिया शुरू हुई। इसके गठन हेतु बनायी गयी महत्वपूर्ण समिति में प्रमुख बैंक, निर्धारित आय मुद्रा बाजार और डेरिवेटिव्स संघ (एफआईएमएमडीए), भारतीय प्राथमिक व्यापारी संघ (पीडीआई), भारतीय विदेशी मुद्रा व्यापारी संघ(एफईडीएआई), भारतीय पारस्परिक निधि संघ(एएमएफआई) और भारतीय रिजर्व बैंक शामिल थे। देश के प्रमुख बैंक भारतीय स्टेट बैंक ने समिति स्तर पर होने वाले विचार विमर्श में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई और सीसीआईएल के गठन की रूपरेखा तैयार हुई।

सीसीआईएल के गठन के मुख्य उद्देश्य थे (1) सरकारी प्रतिभूतियों, विदेशी मुद्रा, मुद्रा और ऋण बाजार में होने वाले लेनदेनों के समाशोधन और निपटान की प्रक्रिया को कारगर बनाने के साथ-साथ सुरक्षित संस्थागत ढांचे का निर्माण और (2) इस प्रकार के लेनदेनों में सन्निहित परिचालन गत जोखिमों यथा ऋण /उधार जोखिम, तरलता जोखिम, प्रतिस्थापना लागत जोखिम आदि से सदस्यों और वित्तीय तंत्र की रक्षा करना।

सरकारी प्रतिभूतियों, विदेशी मुद्रा और इस बाजार से संबंधित अन्य पक्षों के प्रथम समाशोधन गृह के रूप में सीसीआईएल की स्थापना 30 अप्रैल 2001 में हुई। सीसीआईएल ने 15 फरवरी 2002 से सरकारी प्रतिभूतियों में होने वाले कारोबार के समाशोधन और निपटान का कार्य प्रारंभ कर दिया। इसके पश्चात सीसीआईएल द्वारा दूसरे चरण में नवंबर

2002 से हाज़िर और वायदा अन्तर बैंक अमरीकी डालर-रुपया सौदों के निपटान का कार्य भी शुरू कर दिया गया।

सीसीआईएल की अधिकृत पूंजी 50 करोड़ रुपए है। इसके प्रवर्तकों में मुख्य रूप से भारतीय स्टेट बैंक, औद्योगिक विकास बैंक (आईडीबीआई), भारतीय औद्योगिक ऋण और निवेश निगम(आईसीआईसीआई), भारतीय जीवन बीमा निगम, बैंक ऑफ बड़ौदा, एचडीएफसी बैंक आदि शामिल हैं। अधिकृत पूंजी का 63.5 प्रतिशत भाग बैंकों, 19.50 प्रतिशत भाग वित्तीय संस्थानों, 17.00 प्रतिशत भाग प्राथमिक व्यापारियों के पास है। निगम के संचालन के लिए 16 सदस्यीय संचालक मंडल का गठन किया गया है जिसमें एक अध्यक्ष, एक प्रबंध संचालक और 14 निदेशक होते हैं। संचालक मंडल की सहायता के लिए अलग-अलग क्षेत्रों के लिए विशिष्ट समितियों का गठन किया गया है।

सीसीआईएल का प्रमुख कार्य सरकारी प्रतिभूतियों, खजाना बिलों, मुद्रा बाजार की विभिन्न लिखतों और विदेशी मुद्रा के लेनदेनों का समाशोधन और निपटान करना है।

#### लेनदेनों के निपटान में सीसीआईएल की भूमिका

सीसीआईएल का प्रमुख कार्य सरकारी प्रतिभूतियों, खजाना बिलों, मुद्रा बाजार की विभिन्न लिखतों और विदेशी मुद्रा के लेनदेनों का समाशोधन और निपटान करना है। सीसीआईएल निपटान प्रक्रिया में दायित्व प्रतिस्थापन(नोवेशन) द्वारा केंद्रीय प्रतिपक्ष पार्टी के रूप में शामिल होकर गारंटीकृत निपटान की सुविधा प्रदान करता है। इसके अलावा सीसीआईएल ने सरकारी प्रतिभूतियों के कारोबार के लिए रिजर्व बैंक के सहयोग से तयशुदा लेनदेन प्रणाली - आर्डर मैचिंग तथा विदेशी मुद्रा कारोबार के लिए एफएक्सक्लीयर प्रणाली का विकास भी किया है।

#### ( अ ) सरकारी प्रतिभूति खंड

तयशुदा लेनदेन प्रणाली (एनडीएस) की शुरुआत के

साथ सीसीआईएल द्वारा इस खंड में आउटराइट और रिपो दोनों ही प्रकार के लेनदेनों के लिए परिचालन शुरू कर दिया गया था। सदस्यों द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक की तयशुदा लेनदेन प्रणाली -ऑर्डर ऑफ मैचिंग पर किए गए कारोबार की सूचना सीसीआईएल को प्राप्त होने वाले ऐसे समूहों (समूह 1 और 2) में निपटान के लिए तैयार स्थिति में प्राप्त होती है। सीसीआईएल को प्राप्त होने वाले ऐसे लेनदेनों के शुरूआती प्रमाणीकरण के पश्चात सदस्यों की निपटान निधि (एसजीएफ) में मार्जिन राशि की उपलब्धता की जांच की जाती है। एक्सपोजर जांच में उपयुक्त पाये जाने वाले लेनदेनों का दायित्व प्रतिस्थापन(नोवेशन) प्रक्रिया के अंतर्गत सीसीआईएल द्वारा केंद्रीय प्रतिपक्षी पार्टी के रूप में गारंटीशुदा निपटान के लिए स्वीकार कर लिया जाता है। निपटान की तिथि को प्राप्त, स्वीकृत और निपटान योग्य ऐसे सभी सौदों के लिए निवल आधार पर गणना की जाती है और निधियों की देयता के संबंध में सदस्यवार निवल दायित्व

का पता लगाया जाता है। इसके पश्चात सदस्य वार प्रतिभूतियों और निधियों की देयता संबंधी सूचना रिज़र्व बैंक के लोक ऋण कार्यालय / जमा लेखा विभाग को इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेज दी जाती है। लोक ऋण कार्यालय / जमा लेखा विभाग सीसीआईएल के निपटान खाते के माध्यम से संबंधित सदस्यों के खाते में प्रतिभूतियों /निधियों का निपटान दर्ज कर इसकी सूचना सीसीआईएल को भेजता है। **किसी सदस्य के खाते में पर्याप्त रकम न होने पर कम पड़ने वाली राशि अन्य बैंकों से इस संबंध में मिलनेवाली ऋण सहायता सुविधा का प्रयोग करते हुए पूरी कर ली जाती है।** रिज़र्व बैंक निपटान पूर्ण होने की सूचना के साथ-साथ चूककर्ता सदस्य के संबंध में कम पायी गई धनराशि और उसको पूरा किए जाने के संबंध में प्रयोग में लाई गई ऋण सहायता सुविधा के आवश्यक विवरण सीसीआईएल को भेज देता है। प्रतिभूतियों के संबंध में किसी प्रकार की कमी पाये जाने पर इसकी पूर्ति निपटान गारंटी निधि के प्रतिभूति पूल या सीसीआईएल के

स्वामित्व खाते या प्रतिभूतियों को उधार दिए जाने की व्यवस्था के तहत कर ली जाती है। प्रतिभूतियां उपलब्ध न होने की दशा में ऐसी कमी को सीसीआईएल के तत्समय लागू नियमानुसार उन सदस्यों के बीच जिनको कि उस प्रतिभूति की सुपुर्दगी प्राप्त होनी है, के मध्य बांट दिया जाता है। सीसीआईएल प्रतिभूतियों अथवा निधियों के संबंध में चूक करने वाले सदस्यों को मिलने वाली राशि अथवा प्रतिभूतियों को उस समय तक रोक लेता है जब तक कि चूककर्ता सदस्य द्वारा चूक और इस संबंध में हुए खर्चों की भरपाई न कर दी जाए।

### मुद्रा बाज़ार खंड

समपार्श्विकृत ऋण लेने और उधार देने का दायित्व सीबीएलओ (CBLO) मुद्रा बाज़ार का एक ऐसा लिखत है जिसे रिज़र्व बैंक का अनुमोदन प्राप्त है। सीसीआईएल द्वारा इस उत्पाद का विकास उन संस्थाओं के लिए किया गया है जिनको अन्तर बैंक मांग मुद्रा बाज़ार से चरणबद्ध रूप से हटा दिया गया है अथवा जिनकी भागीदारी मांग ऋण और उधार लेन-देनों की उच्चतम सीमा लागू कर दिये जाने के कारण प्रतिबंधित हो गई है अथवा जो मांग मुद्रा बाज़ार में भाग नहीं ले सकते हैं। सीबीएलओ एक बट्टागत लिखत है जो इलेक्ट्रॉनिक बुक एन्ट्री के रूप में उपलब्ध है। सामान्यतया इसकी परिपक्वता अवधि एक दिन से नब्बे दिन तक हो सकती है जो रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार बढ़ाकर एक वर्ष भी की जा सकती है।

सीसीआईएल अपने सदस्यों को इनफिनेट के माध्यम से इस खंड में लेनदेन हेतु डीलिंग प्रणाली उपलब्ध कराता है। अगस्त 2005 से सीबीएलओ का दायरा बढ़ाकर इसमें उन संस्थाओं को भी शामिल कर लिया गया है जिनका रिज़र्व बैंक में चालू खाता और एस.जी.एल. खाता नहीं हैं। उनके लिए यह सुविधा इंटरनेट के माध्यम से *सीबीएलओ आई* खंड में उपलब्ध है। जहां सदस्य सीबीएलओ की खरीद और बिक्री द्वारा निधियां उधार देने और उधार लेने का कार्य कर सकते हैं।

सीबीएलओ खंड में बैंकों, वित्तीय संस्थानों, बीमा कंपनियों पारस्परिक निधियों, प्राथमिक व्यापारियों, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, गैर सरकारी प्रावधानी निधियों, सार्वजनिक निकायों आदि को सदस्य के रूप में शामिल किया गया है। सदस्यों को सीसीआईएल के पास घटक सहायक सामान्य खाता (सीएसजीएल) खोलना अनिवार्य है जिसमें वे निधियों को उधार लेने तथा उधार देने हेतु जमानत / मार्जिन के रूप में प्रस्तुत की गई प्रतिभूतियों को जमा कर सके। इसके अतिरिक्त सह-सदस्यों को निधियों का निपटान किये जाने के लिए सीसीआईएल द्वारा नामित किए गये निपटान बैंक में चालू खाता रखना भी अनिवार्य है।

### निपटान

**एनडीएस सदस्यों के लिए** निधियों के दायित्व की गणना निवल आधार पर की जाती है। इसके लिए सामान्य और नीलामी बाजार में होने वाले ऐसे लेनदेनों को जिनका मिलान हो गया है और जिनका निपटान उसी दिन होना है और टी+1 आधार पर निपटान किए जाने वाले पिछले दिन के लेनदेनों को शामिल किया जाता है। सीसीआईएल द्वारा सदस्यवार पे-इन और पे-आउट (निवल दायित्व) की सूचना रिज़र्व बैंक को इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेज दी जाती है। रिज़र्व बैंक द्वारा सीसीआईएल के निपटान खाते के माध्यम से सदस्यों के चालू खातों में उनसे संबंधित राशि नामे और जमा कर दी जाती है। रिज़र्व बैंक द्वारा निपटान पूर्ण कर लिए जाने पर इसकी पुष्टि सूचना सीसीआईएल को भेज दी जाती है। पुष्टि सूचना प्राप्त हो जाने पर सीसीआईएल द्वारा क्रेता सदस्य के खाते में सीबीएलओ का अंतरण कर दिया जाता है।

**एनडीएस सदस्यों से इतर अन्य संस्थाओं** के संबंध में सामान्य बाजार में किए गए उनके लेनदेनों के लिए परिकल्पित निवल निधि दायित्व की सूचना उनसे सम्बन्धित निपटान बैंकों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भेजी जाती है जो निपटान खाते के माध्यम से सदस्यों के चालू खाते में उनसे संबंधित राशि जमा या नामे कर देते हैं। निपटान बैंकों से निपटान की पुष्टि सूचना प्राप्त होने पर सीसीआईएल क्रेता सदस्य के खाते में सीबीएलओ

का अंतरण कर देता है।

निपटान प्रक्रिया के दौरान क्रेता (ऋणदाता) के चालू खाते में उसके निवल दायित्व की तुलना में निधियां कम रह जाने अथवा ऋणी सीबीएलओ की परिपक्वता पर इनके शोधन हेतु पर्याप्त धनराशि उपलब्ध न करा पाने के कारण उत्पन्न होने वाली कमी को सदस्य बैंकों/निपटान बैंकों से मिलने वाली ऋण सहायता सुविधा का प्रयोग करते हुए निपटान पूर्ण कर लिया जाता है। इसके बाद सीसीआईएल चूक वसूली प्रक्रिया शुरू करते हुए क्रेता (चूककर्ता सदस्य) को मिलने वाली सीबीएलओ को रोक लेता है और यदि ऐसी चूक ऋणी द्वारा सीबीएलओ की परिपक्वता पर शोधन हेतु पर्याप्त धनराशि उपलब्ध न करा पाने के कारण हुई हो तो अन्तर्निहित प्रतिभूतियां/सीबीएलओ को उस समय तक रोक लिया जाता है जब तक कि ऋणी चूक की राशि और इस संबंध में हुए खर्चों की भरपाई न कर दे।

सदस्यों द्वारा उनके खाते में पर्याप्त सीबीएलओ न होने के बावजूद भी इनको बेच दिया जाने से सीबीएलओ की कमी पैदा हो सकती है। इस स्थिति में सीसीआईएल चूककर्ता सदस्य को प्राप्त होने वाली राशि को रोक लेता है और उससे कम पड़ने वाली सीबीएलओ खरीद कर संबंधित क्रेता के खाते में जमा कर देता है। एक अन्य विकल्प के रूप में सीसीआईएल क्लोज आउट प्रक्रिया अपनाते हुए क्रेता को प्राप्त होने वाली सीबीएलओ की कुल मात्रा में कम पड़ने वाली सीबीएलओ घटाते हुए भी निपटान पूर्ण कर सकता है।

### विदेशी मुद्रा बाजार खंड

सीसीआईएल द्वारा 8 नवंबर 2002 से हाज़िर और वायदा अन्तर बैंक अमरीकी डालर-रुपया लेनदेनों में निपटान का कार्य शुरू कर दिया गया था। तदुपरांत 5 फरवरी 2004 से नकद और टॉम लेनदेनों को भी गारंटीकृत निपटान हेतु शामिल कर लिया गया। सदस्य इन्फिनेट के माध्यम से सीसीआईएल से जुड़े होते हैं। सदस्यों द्वारा विदेशी मुद्रा में होने वाले लेनदेनों की सूचना सीसीआईएल को विदेशी मुद्रा लेनदेन

रिपोर्टिंग प्रणाली (एफडीआर) के माध्यम से फार्म आईएफएन 300 में प्रेषित की जाती है। सदस्यों से निर्धारित प्रारूप में प्राप्त होने वाले लेनदेनों का प्रमाणीकरण और मिलान के पश्चात उनके संबंध में एक्सपोजर जाँच की जाती है। एक्सपोजर जाँच में उपयुक्त पाये गये लेन देनों को सीसीआईएल द्वारा दायित्व प्रतिस्थापन (नोवेशन) प्रक्रिया के अंतर्गत गारंटीकृत निपटान के लिये स्वीकार कर लिया जाता है। नकद, टॉम और हाजिर लेनदेनों को निपटान के लिये स्वीकार किये जाने के समय से तथा वायदा लेनदेनों को एक-दो दिनों से गारंटीकृत निपटान हेतु स्वीकार किया जाता है। सदस्यों को निपटान के दिन अंतिम निवल स्थिति रिपोर्ट (Final net position report) उपलब्ध करा दी जाती है, जिसमें सदस्यों को अमरीकी डालर और रुपया दोनों के ही संबंध में प्राप्त होने वाली / उनके द्वारा भुगतान की जाने वाली निवल राशि दर्शायी गई होती है। रुपया अन्तर का निपटान रिज़र्व बैंक के पास खोले गये सदस्य के चालू खाते से और अमरीकी डालर अन्तर का निपटान न्यूयॉर्क स्थित निपटान बैंक में सीसीआईएल के खाते के माध्यम से किया जाता है। निपटान की तारीख को पे-इन और पे-आउट दायित्व संबंधी फाईलें तैयार कर ली जाती हैं और न्यूयॉर्क स्थित निपटान बैंक और रिज़र्व बैंक के जमा लेखा विभाग को डालर और रुपयों के निपटान के लिए भेज दी जाती है। सीसीआईएल द्वारा दिए गए निर्देशानुसार रिज़र्व बैंक सदस्यों के चालू खातों में उनसे संबंधित राशि जमा और नामे कर देता है। सदस्य के खाते में उसके रुपया दायित्व के निपटान के लिए पर्याप्त निधियां उपलब्ध न होने की अवस्था में कम पड़ने वाली राशि की पूर्ति रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में अन्य बैंकों से मिलान वाली ऋण सहायता लेकर निपटान पूर्ण कर लिया जाता है। इसके पश्चात रिज़र्व बैंक सदस्यों के खातों में वास्तव में नामे अथवा जमा की गई रकम की सूचना के साथ-साथ यदि किसी सदस्य के संबंध में कोई धनराशि कम पायी गई हो तो उसकी सूचना और इस प्रकार की कमी को पूरा किए जाने के संबंध में प्रयोग में लाई गई ऋण सहायता सुविधा के आवश्यक विवरण सीसीआईएल को भेज देता है। ठीक इसी प्रकार डालर देयताओं के संबंध में किसी सदस्य द्वारा चूक किए

जाने की स्थिति में निपटान बैंक से ऋण सहायता लेकर निपटान पूर्ण कर लिया जाता है। चूककर्ता सदस्य द्वारा की गई चूक की राशि और ऋण सहायता सुविधा के अन्तर्गत प्रयोग की गई निधियों के लिए आवश्यक शुल्क की भरपाई कर देने के पश्चात ही सीसीआईएल द्वारा सदस्य को तदनु रूप पे-इन दिया जाता है। यदि सदस्य निर्धारित अवधि में चूक की राशि और अन्य खर्च अदा करने में असफल रहता है तो इसकी पूर्ति सबसे पहले, सदस्य के निपटान गारंटी निधि (एसजीएफ) में रखे गए उसके अंशदान से की जाती है। इसके बाद भी यदि कोई कमी रह जाती है तो कम पड़ने वाली राशि उस निपटान से संबंधित सभी सदस्यों के मध्य चूक कर्ता सदस्य के प्रति उनके एक्सपोजर के अनुपात में बांट दी जाती है।

### एफएक्सक्लीयर

सीसीआईएल ने विदेशी मुद्रा लेनदेनों को और आसान बनाये जाने के लिए एफएक्सक्लीयर नाम से एक इलेक्ट्रॉनिक डीलिंग प्रणाली का विकास किया है। इस प्रणाली पर 7 अगस्त 2003 में कार्य शुरू हो गया है। इस प्रणाली के दो खंड हैं- आदेशानुरूप (ऑर्डर मैचिंग) खंड और आपसी समझ (नेगोसिएशन) खंड। इस प्रणाली का ऑर्डर मैचिंग खंड तटस्थ, गुमनामी और पूर्णतया ऑर्डर चालित कारोबारी प्लेटफॉर्म है जो पूर्णतः मूल्य की खोज सिद्धांत पर कार्य करता है। इस प्रणाली पर किए जाने वाले लेनदेनों को सीसीआईएल द्वारा सीधे ही निपटान हेतु शामिल कर लिया जाता है। यह प्रणाली अमरीकी डालर-रुपया के सभी लेनदेनों के लिए स्टेट थ्रू प्रोसेसिंग की सुविधा उपलब्ध कराती है।

### सतत संपर्क निपटान

सीसीआईएल अपने सदस्यों को सतत संपर्क निपटान की सुविधा भी प्रदान करता है। इस प्रक्रिया में विदेशी मुद्रा लेनदेनों का निपटान भुगतान बनाम भुगतान (पीवीपी) आधार पर साथ-साथ होता जाता है। इस कार्य के लिए विशिष्ट रूप से बनाये गये सीएलएनएस बैंक इन्टरनेशनल जिसका संपर्क अन्य देशों की मुद्राओं की आरटीजीएस प्रणाली से होता है के माध्यम से तत्काल सकल निपटान की सुविधा उपलब्ध करायी

## भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक

जाती है। वर्तमान में इस बैंक का संपर्क 15 देशों की मुद्राओं से है। इस प्रणाली में हाज़िर और वायदा सौदों को निपटान हेतु शामिल किया जाता है। सीसीआईएल ने 6 अप्रैल 2005 से सीएलएनएस बैंक इन्टरनेशनल के माध्यम से तथा निपटान बैंक के रूप में एबीएन आमरो बैंक की सेवाएं लेते हुए क्रास करेंसी लेनदेनों के निपटान का कार्य शुरू कर दिया है। क्रास करेंसी लेनदेनों के लिए होने वाले निपटान में अभी 12 सदस्य बैंक भाग ले रहे हैं।

### नेशनल फायनेंसियल स्विच

नेशनल फायनान्सियल स्विच के सदस्यों के बीच होने वाले

अन्तर बैंक एटीएम लेनदेनों के निपटान के लिए आईडीआरबीटी ने सीसीआईएल को निपटान एजेन्सी के रूप में नामित किया है। सीसीआईएल 27 अगस्त 2004 से विभिन्न बैंकों के बीच होने वाले इस प्रकार के लेनदेनों के निपटान का कार्य कर रहा है।

इस प्रकार सीसीआईएल सरकारी प्रतिभूतियों, विदेशी मुद्रा, मुद्रा और ऋण बाज़ार में होने वाले लेनदेनों के गारंटीकृत निपटान की सुविधा प्रदान कर इन लेनदेनों में छिपे हुए ऋण/ उधार जोखिम, तरलता जोखिम, प्रतिस्थापन लागत जोखिम आदि से सदस्यों का बचाव करने के साथ-साथ वित्तीय बाज़ार विकास में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।



### सेक्ताक्षर

एआईएम (AIM)	अतिरिक्त प्रारंभिक मार्जिन
सीबीएलओ (CBLO)	संपाश्विक उधार लेने और देने का दायित्व
सीसीबीआईडी (CCBID)	सीसीआईएल संपाश्विकृत बेंचमार्क बोली दर
सीसीबीओआर (CCBOR)	सीसीआईएल संपाश्विकृत बेंचमार्क प्रस्ताव दर
सीएसएस (CSS)	सीसीआईएल की समाशोधन और निपटान प्रणाली
डीवीपी (DVP)	सुपुर्दगी बनाम भुगतान
ईएल (EL)	निवेश/ जोखिम सीमा
एफआरए (FRA)	वायदा करार दर
एलओसी (LOC)	ऋण सहायता / व्यवस्था
एनडीएस- ओएम (NDS-OM)	तयशुदा लेनदेन प्रणाली - आदेश मिलान खंड
एसटीपी (STP)	सीधे-सीधे समाशोधन
टीआरआई (TRI)	कुल प्रतिलाभ सूचकांक

## तयशुदा लेन-देन प्रणाली

राजेन्द्र सिंह  
इंडियन ओवरसीज़ बैंक  
लखनऊ

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अगस्त 2005 से सरकारी प्रतिभूतियों के लेन-देन हेतु एक इलेक्ट्रॉनिक आर्डर प्लेटफार्म लागू किया है जिसे तयशुदा लेनदेन प्रणाली कहते हैं।

इस प्रणाली के लागू करने का उद्देश्य इसके सदस्यों को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी की जाने वाली सरकारी प्रतिभूतियों की नीलामी और विपणन सम्बन्धी प्रार्थना पत्रों/बोली को इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा सुनिश्चित करना है।

इस प्रणाली के जरिए तयशुदा लेनदेन प्रणाली के सदस्यों को सरकारी प्रतिभूतियों में ऑन लाइन ट्रेडिंग की व्यवस्था सुनिश्चित की जाती है। इसके अर्न्तत तयशुदा लेनदेन प्रणाली के सभी सदस्य आपस में लेनदेन कर सकते हैं।

### तयशुदा लेनदेन प्रणाली की विशेषताएं

- ❖ बैंक, प्राथमिक डीलर और वित्तीय संस्थाएं जिनको सब्डीडियरी जनरल लेजर (एसजीएल) की सुविधा उपलब्ध है और जो भारतीय रिज़र्व बैंक में चालू खाता रखते हैं वे तयशुदा लेनदेन प्रणाली के सदस्य बन सकते हैं।
- ❖ इस प्रणाली द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों की नीलामी और विपणन सम्बन्धी प्रार्थना पत्रों/बोली को लोक ऋण कार्यालय के क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से पूरे देश में सुनिश्चित किया जाता है।
- ❖ इस प्रणाली को चलनिधि समायोजन प्रणाली के अन्तर्गत प्रतिदिन रिपो और रिवर्स रिपो नीलामी के लिए प्रयोग किया जाता है।
- ❖ इस प्रणाली के अन्तर्गत सरकारी प्रतिभूतियों में लेनदेन करने वाले प्राथमिक और अनुषंगी बाज़ारों के सहभागियों को एक इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म मिलता है जहां आपस में

सूचना के आदान-प्रदान और सौदों के निपटान संबंधी लेनदेन को सुनिश्चित किया जाता है।

सरकारी अंकित प्रतिभूतियों, ट्रेजरी बिल, पुनः क्रय अनुबंध (रिपो), मांग/नोटिस/मियादी राशि, वाणिज्यिक पत्र, फारवर्ड रेट अनुबंध/ब्याज दर विनिमय व्यवस्था आदि लिखत इसमें पात्र होते हैं। तयशुदा लेन-देन प्रणाली भारतीय रिज़र्व बैंक के लोक ऋण कार्यालय के अन्तर्गत आने वाली प्रतिभूति निपटान प्रणाली से सम्बद्ध रहती है जिससे सरकारी प्रतिभूतियों एवं ट्रेजरी बिल का निपटान सुनिश्चित होता है।

यह प्रणाली सहयोगिता के बीच सरकारी प्रतिभूतियों की टैप आधारित नीलामी और अनुषंगी बाज़ारों द्वारा हामीदारी लेन-देन वितरण सम्बन्धी सूचनाएं सुनिश्चित करती है।

तयशुदा लेन-देन प्रणाली में जहां तक सदस्यों का प्रश्न है उसमें उन्हीं सदस्यों को शामिल किया जाता है जो भारतीय वित्तीय बोर्ड के सदस्य हैं। इन सदस्यों का सब्डीडियरी जनरल लेजर (एसजीएल) या भारतीय रिज़र्व बैंक में चालू खाता होना चाहिए। इन शर्तों में परिवर्तन भी हो सकता है।

अब प्रश्न यह उठता है कि क्या एक सौदा जो प्रणाली के अन्तर्गत स्वीकार कर लिया गया है क्या उसे निरस्त किया जा सकता है? इस बारे में नियम यह है कि जब एक सौदे को प्रणाली के अंतर्गत स्वीकार कर लिया जाता है तो उसे निरस्त नहीं किया जा सकता है। फिर भी दूसरे चरण में जब तयशुदा लेन-देन प्रणाली को प्रतिभूति निपटान प्रणाली से जोड़ दिया जाता है तो निपटान तिथि से पहले क्रेता और विक्रेता के पास सौदे को निरस्त करने का प्रावधान रहता है। परन्तु यह निपटान तिथि के पहले ही हो जाना चाहिए।

आज कल सब्डीडियरी जनरल लेजर को तकनीकी आधार

पर निरस्त कर दिया जाता है। इस समस्या से निपटने के लिए प्रणाली में सामंजस्य जांच को स्थापित किया गया है। अतएव इस आधार पर इसे निरस्त नहीं किया जा सकता है। हां, जब सौदों में शामिल सदस्यों के भारतीय रिज़र्व बैंक खाते में बकाया राशि/प्रतिभूतियां कम होती हैं तब सौदे को निरस्त कर दिया जाता है। यहां यह जानना महत्वपूर्ण है कि भारतीय समाशोधन निगम लि. (सीसीआईएल) तयशुदा लेन-देन प्रणाली के अन्तर्गत किये सौदों या सरकारी प्रतिभूतियों जैसे, ट्रेजरी बिल(रिपो) और आउटराइट(एक मुश्त) दोनों के बारे में गारंटी देता है।

तयशुदा लेन-देन प्रणाली के अन्तर्गत सदस्यों को सब्सिडियरी जनरल लेजर की स्थिति को बैंक आफिस एप्लीकेशन द्वारा जानकारी देना सुरक्षा कारणों से वर्जित है। फिर भी ओरेकल व्यू आप्शन या फ्लैट डाउन लोड सुविधा(संबद्ध आंकड़ा) द्वारा अलग-अलग समय पर अपनी सुविधा के अनुसार एप्लीकेशन प्रोग्राम इण्टरफेस द्वारा जानकारी ले सकते हैं। परन्तु प्रथम चरण में सब्सिडियरी जनरल लेजर की स्थिति तयशुदा लेन-देन प्रणाली में उपलब्ध नहीं रहती।

तयशुदा लेन-देन प्रणाली के अन्तर्गत ही प्रतिभूति निपटान प्रणाली भी संबद्ध रहती है। ट्रेजरी बिल और सरकारी दिनांकित प्रतिभूतियों (केन्द्र और राज्य) के रिपो और आउटराइट दोनों तरह के लेन-देन प्रणाली से ही निपटाये जाते हैं। कार्पोरेट बान्ड्स का निपटारा तयशुदा लेन-देन प्रणाली के माध्यम से नहीं होता।

जहां तक नेशनल स्टाक एक्सचेंज/मुम्बई स्टाक एक्सचेंज के ब्रोकर सदस्यों के बीच का सौदा है उसे तयशुदा लेन-देन प्रणाली के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक के लोक ऋण कार्यालय में निपटान के लिए रिपोर्ट करना होता है। तयशुदा लेन-देन प्रणाली में काल/नोटिस मनी लेन-देन की रिपोर्टिंग व्यवस्थित हो जाने के साथ और रिपोर्टिंग के बोझ को कम करने के उद्देश्य से रिपोर्टिंग की प्रथा 11 दिसंबर 2004 से

समाप्त कर दी गयी है। जहां तक गैर-तयशुदा लेन-देन प्रणाली के सदस्यों के बीच के लेन-देन का प्रश्न है उनकी रिपोर्टिंग होती रहेगी। फिर भी ब्रोकर्स तयशुदा लेन-देन प्रणाली के सदस्य नहीं हो सकते।

अब प्रश्न यह उठता है कि क्या तयशुदा लेन-देन प्रणाली का एप्लीकेशन साफ्टवेयर वहां भी प्रयोग किया जा सकता है जहां इस प्रणाली में सदस्यों का फ्रन्ट और बैंक आफिस एक शहर में दो स्थानों पर है या दो विभिन्न शहरों में है। तयशुदा लेन-देन प्रणाली के साफ्टवेयर का पहला विवरण तैयार करने में इसके सदस्यों तथा ग्राहकों को लोकल एरिया नेटवर्क का आधार माना गया है। इसमें इलेक्ट्रॉनिक डिजिटल हस्ताक्षर

जो साक्ष्यों के सर्वर में हों और पूरी तरह स्वीकार्य हों, सांकेतिक हों और दूसरा पक्ष इस कूट संकेतों को पढ़ सके। अतएव तयशुदा लेन-देन प्रणाली इस रूप में जहां फ्रन्ट और बैंक ऑफिस दो भिन्न-भिन्न स्थानों पर स्थापित हैं, कार्य नहीं कर पायेंगी। हां, जहां तयशुदा लेन-देन प्रणाली को वाइड एरिया नेटवर्क के आधार पर प्रयोग करते हैं, वहां यह कार्य कर पायेंगी।

इस तरह जहां दो सदस्यगणों को एक ही समय में फर्म कोट को देखने का प्रश्न है, यह असंभव है। यहां जो केन्द्रीय होस्ट सर्वर होता है वहीं सूचनाएँ होने के क्रम में फर्म कोट को दिखा सकता है। इसी तरह जब एक सदस्य एक फर्म कोट के बारे में जवाब देता है, तब यह प्रणाली कुछ निश्चित परिचालन कार्य जैसे उपलब्ध राशि में कमी आदि के बारे में फर्म कोट के आधार पर दूसरे सदस्य के पहुंच के पहले पूरा कर लेगी। जहां तक तयशुदा लेन-देन प्रणाली के सदस्यों को अपने कोट में परिवर्तन करने का प्रश्न है, यह असंभव है क्योंकि सर्वर इसको तब तक बन्द रखेगा जब तक कि दूसरा सदस्य इस पर जवाब देने का काम पूरा न कर ले।

अब प्रश्न यह भी उठता है कि क्या सब्सिडियरी जनरल

लेजर के सदस्यगण सरकारी प्रतिभूतियों में लेन-देन करने वाले ग्राहकों की ओर से तयशुदा लेन-देन प्रणाली में भाग ले सकते हैं। इस बारे में केवल रिपो लेन-देन को छोड़कर बाकी सभी लेनदेन ग्राहकों की ओर से किये जा सकते हैं। सदस्यगण ग्राहकों द्वारा निर्धारित मूल्य पर एक मुश्त सौदा कर सकते हैं।

यहां एक बिन्दु यह भी है कि क्या तयशुदा लेन-देन के माध्यम से फोन आधारित व्यापारिक लेनदेन को रिपोर्ट किया जा सकता है? चूंकि तयशुदा लेन-देन प्रणाली का बुनियादी उद्देश्य सरकारी प्रतिभूतियों एवं मुद्रा बाजार लिखतों के आनलाइन मूल्य संबंधी सूचनाओं का प्रसार करना है अतएव जो भी लेनदेन इस प्रणाली के अन्तर्गत शामिल नहीं किये गये हैं, अवश्य रूप में रिपोर्ट किये जाने हैं।

जहां तक क्रेता और विक्रेता के नाम की बात है, किसी भी पक्ष का नाम बाजार में प्रकट नहीं किया जायेगा। जहां तक लेनदेन की अनिवार्य सूचनाएँ हैं, जैसे, प्रतिभूति की आईएसआईएन, नामकरण, अंकित मूल्य, मूल्य दर या परिपक्वता संकेत (यदि लागू हो) आदि के बारे में बाजार में सूचना उपलब्ध करायी जायेगी।

### तयशुदा लेन-देन प्रणाली और क्लेयरिंग कार्पोरेशन आफ इण्डिया लि. ( सीसीआईएल ) के बीच का अन्तर

तयशुदा लेन-देन प्रणाली एक इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफार्म है जो प्रतिभूति निपटान प्रणाली से संबद्ध है जबकि सीसीआईएल एजेन्सी है जो सरकारी प्रतिभूतियों जैसे, ट्रेजरी बिल के तत्काल और रिपो दोनों के सम्बन्ध में दायित्व नवीकरण (नोवेशन) प्रक्रिया द्वारा इनके गारंटीशुदा निपटान को सुनिश्चित करता है।

### दायित्व नवीकरण ( नोवेशन )

नोवेशन एक ऐसी प्रक्रिया है कि जिसके अन्तर्गत सीसीआईएल के माध्यम से सरकारी प्रतिभूतियों के लेनदेन सम्बन्धी निपटान को सुनिश्चित किया जाता है। इसका अर्थ यह हुआ कि सीसीआईएल सरकारी प्रतिभूतियों के विक्रेता के लिए क्रेता का काम करता है और क्रेता के लिए विक्रेता का काम करता है। इसके प्रभाव से सदस्यगणों एवं प्रति सदस्यगणों को होने वाले

जोखिम समाप्त हो जाते हैं। साथ ही जोखिम प्रबन्धन के उत्तम व्यवहारों द्वारा संपार्श्विक प्रतिभूतियों के बाजार में प्रतिदिन मार्किंग, नित्य-प्रति के मार्जिन को बनाए रखना आदि भी सुनिश्चित होते हैं। यह सब गारण्टी फण्ड द्वारा सुनिश्चित किया जाता है।

### सीसीआईएल की कार्यपद्धति

जब तक लेनदेन तयशुदा लेनदेन प्रणाली के अन्तर्गत किया जाता है या इसके अन्तर्गत रिपोर्ट किया जाता है तो इसका निपटान सीसीआईएल या प्रत्यक्ष रूप से भारतीय रिज़र्व बैंक के एसजीएल द्वारा होता है। सीसीआईएल द्वारा निपटान सुपुर्दगी बनाम भुगतान प्रणाली के आधार पर होता है। सुपुर्दगी बनाम भुगतान प्रणाली में प्रतिभूतियों को सकल आधार (विभिन्न व्यवसाय) पर निपटान किया जाता है जबकि निधियों का निपटान निवल आधार पर होता है।

अब एक और महत्वपूर्ण प्रश्न है कि क्या व्यवसाय सम्बन्धी निपटान सीसीआईएल से करना अनिवार्य है? इस बारे में कहना है कि रिपो मार्केट को विस्तृत बनाने के लिए और जोखिम प्रबन्धन व्यवहार में सुधार लाने के लिए सरकारी प्रतिभूतियों से संबंधित सभी रिपो लेन-देन जो तयशुदा लेन-देन प्रणाली के अन्तर्गत आते हैं, उनका निपटान सीसीआईएल द्वारा होना चाहिए। साथ ही सरकारी प्रतिभूतियों में जो एक मुश्त लेनदेन 20 करोड़ रुपये या इससे कम है (अंकित मूल्य के आधार पर) उनका निपटान सीसीआईएल द्वारा होना चाहिए। जहां तक 20 करोड़ रुपये से अधिक का प्रश्न है उसके लिए सदस्यों को यह विकल्प होगा कि वे भारतीय रिज़र्व बैंक सब्सिडियरी जनरल लेजर या सीसीआईएल का प्रयोग करें।

आज सूचना प्रौद्योगिकी से सम्बन्धित सुरक्षा की स्थिति अत्यधिक जटिल है। यह सर्वथा स्वीकार्य है कि सुरक्षा उसी प्रकार प्रभावी होती है जिस प्रकार से किसी चेन में सबसे कमजोर कड़ी। अतः रिज़र्व बैंक ने सूचना प्रणाली तथा सूचना प्रणाली सुरक्षा आडिट के संबंध में दिशा-निर्देश उपलब्ध करवाये हैं जिनका इस्तेमाल बैंक अपने फायदे के लिए कर सकते हैं।

### भुगतान और निपटान प्रणाली तथा ग्राहक सेवा

सावित्री सिंह

प्रबंधक (राज.)

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

ग्राहक कौन है? हम सभी ग्राहक हैं। ग्राहक हर जगह हैं। हर व्यक्ति जिसे आप अपना उत्पाद / सेवा बेचना चाहते हैं वह आपका ग्राहक है। अगला सवाल उठता है- ग्राहक क्या पसंद करेंगे? तो इसका सीधा साधा जवाब है एक विक्रेता अपनी आंखों में चमक, अपने होठों पर मुस्कान और अपने दिल में उन्हें जो भी बेचना चाहे उसे वे पसंद करेंगे, अर्थात् एक ग्राहक और विक्रेता के बीच पनपनेवाले वैयक्तिक संबंध पर किसी भी कारोबार का विपणन निर्भर करता है। हम सभी जानते हैं कि बैंकिंग एक सेवा उद्योग है और ग्राहक इसका केन्द्रबिंदू। यदि इस उद्योग को मजबूती से अपने पैर पसारने हैं तो यह जरूरी होता है कि वह अपने कारोबार की मूल धूरी अर्थात् ग्राहक को संतुष्ट बनाए रखे, न केवल संतुष्ट बल्कि उसकी परम तुष्टि पर ध्यान केंद्रित करे ताकि ग्राहक जो उससे जुड़ा हुआ है वह बना ही रहे लेकिन इसके अलावा वह अन्य ग्राहकों को भी अपने साथ खींच लाए। यह तभी संभव है जब एक ग्राहक उसे मिलनेवाली सेवा से परम संतुष्ट हो। यह तथ्य अन्य क्षेत्रों के समान बैंकिंग जगत पर भी समान रूप से लागू होता है।

वैश्वीकरण और उदारीकरण की लहर के चलते देश के आर्थिक पटल पर तेजी से परिवर्तन घटित हो रहा है। वित्तीय कारोबार के विस्तारित होते आयामों से उनसे जुड़े लेन देनों की संख्या में भी निरंतर बढ़ोत्तरी देखने में आ रही है। ऐसे में इन लेन देनों की बड़ी संख्या सुव्यवस्थित रूप से संचालित करने के लिए एक मजबूत भुगतान प्रणाली का होना नितांत आवश्यक बन जाता है। देश की आर्थिक सक्षमता भुगतान प्रणाली के स्वरूप पर निर्भर करती है। यदि हमारी भुगतान प्रणाली

मजबूती लिए होगी तो हमारा वित्तीय कारोबार का ढांचा बिना प्रतिबाधित हुए कार्य करता रहेगा। तत्पर भुगतान प्रणाली से परोक्ष रूप से बैंकों की लाभप्रदता पर भी असर पड़ता है।

किसी भी देश के लिए सुगठित भुगतान प्रणाली तैयार करने में उसके केंद्रीय बैंक की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। इस परिप्रेक्ष्य में देश के केंद्रीय बैंक के नाते भारतीय रिज़र्व बैंक इस विकासात्मक भूमिका का बखूबी निर्वाह कर रहा है। रिज़र्व बैंक ने देश में एक सुरक्षित, सुगठित एवं दक्ष भुगतान प्रणाली को लागू करने के लिए कई कदम उठाए हैं। भुगतान प्रणाली के नियामक एवं पर्यवेक्षक के अलावा रिज़र्व बैंक इसके प्रशासक, परिचालक एवं प्रयोगकर्ता की भूमिका भी अदा कर रहा है। इस प्रणाली में सुधार करने एवं नए-नए तरीकों को शामिल करने के लिए रिज़र्व बैंक सदा ही पहल करता रहा है।

भुगतान प्रणाली क्या है? यह एक ऐसी प्रणाली है जिसके माध्यम से एक अदाकर्ता लेनदेन के बकाया हिसाब को चुकता करने के लिए हितकारी को मूल्य का भुगतान करता है और अपनी वित्तीय देनदारी की जवाबदेही से मुक्त हो जाता है। भुगतान प्रणाली में न केवल लिखतों का समावेश होता है बल्कि भुगतान की एक प्रक्रिया को पूरा करने के लिए निर्धारित नियम, विनियम, प्रक्रियाओं और उन संस्थाओं का भी समावेश होता है जो भुगतान के एक पूरे चक्र को सहज रूप से पूरा करने में सहायता प्रदान करती हैं।

#### भुगतान प्रणाली-मौजूदा परिदृश्य

आज की तारीख में हमारे देश में भुगतान प्रणाली के

विविध प्रकार कार्य कर रहे हैं। कागज आधारित प्रणाली से लेकर सुगठित इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली तक का प्रयोग किया जा रहा है। भारत में भुगतान करने के लिए नकदी, चेक, डिमांड ड्राफ्ट, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और इलेक्ट्रॉनिक साधनों का सहारा लिया जाता है। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान करने के साधन हैं- इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी), छोटी राशि के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) एवं बड़ी राशि के लिए तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस)। अब चुनिंदा बैंकों ने इंटरनेट के माध्यम से निधि अंतरण की सेवा भी आरंभ कर दी है। इन सभी प्रणालियों के द्वारा छोटी राशि के खुदरा भुगतान से लेकर अन्तर बैंक मुद्रा बाजार, सरकारी प्रतिभूति बाजार के लेनदेन एवं विदेशी मुद्रा बाजारों से जुड़े लेनदेनों तक का निपटान किया जाता है।

इस समय देश में 1050 चेक समाशोधन गृह कार्य कर रहे हैं जहां कागज आधारित लिखतों, यथा-चेक, ड्राफ्ट, भुगतान आदेश, ब्याज/डिविडेंड वारंट आदि का निपटान किया जाता है। चार महानगरों सहित 16 स्थानों पर समाशोधन गृहों का कार्य रिजर्व बैंक देख रहा है जबकि अन्य अधिकांश स्थानों पर भारतीय स्टेट बैंक एवं कुछ स्थानों पर सार्वजनिक क्षेत्र के अन्य बैंकों द्वारा यह जम्मेदारी निभाई जा रही है। रिटेल भुगतानों के लिए 46 स्थानों से इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली काम कर रही है जिसमें से 15 रिजर्व बैंक, एक स्टेट बैंक ऑफ इंदौर तथा शेष भारतीय स्टेट बैंक की देखरेख में कार्य कर रहे हैं।

बड़ी राशि के भुगतानों के लिए अन्तर बैंक चेक समाशोधन प्रणाली, उच्च राशि चेक समाशोधन प्रणाली, सरकारी प्रतिभूति समाशोधन प्रणाली, विदेशी मुद्रा समाशोधन प्रणाली और तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) कार्यरत है। पिछले दशक के दौरान बैंकों द्वारा आम आदमी और कारपोरेट निकायों को प्रदान की जानेवाली भुगतान प्रणाली की सेवाओं

में कई परिवर्तन घटित हुए और इनमें आमूलचूल परिवर्तन देखने में आया। इसके पीछे एक तो तकनीकी उन्नयन कारण रहा दूसरे इन प्रणालियों के कार्य करने की पद्धति में ग्राहकों की सुविधा को देखते हुए कई सरलीकरण किए गए।

ग्राहक सेवा के परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो भुगतान प्रणाली में आए बदलाव के मोटे तौर पर निम्नांकित सकारात्मक परिणाम देखने में आए हैं-

पिछले दशक के दौरान बैंकों द्वारा आम आदमी और कारपोरेट निकायों को प्रदान की जानेवाली भुगतान प्रणाली की सेवाओं में कई परिवर्तन घटित हुए और इनमें आमूलचूल परिवर्तन देखने में आया। इसके पीछे एक तो तकनीकी उन्नयन कारण रहा दूसरे इन प्रणालियों के कार्य करने की पद्धति में ग्राहकों की सुविधा को देखते हुए कई सरलीकरण किए गए।

❖ चेक समाशोधन सुविधा में अत्यधिक सुधार हुआ है। स्थानीय चेकों के समाशोधन में पहले 4-5 दिनों की तुलना में अब दो-तीन दिन लगते हैं। उसी तरह से बाहरी चेकों के समाशोधन में पहले एक माह की तुलना में अब 4से 10दिन ही लगते हैं।

❖ 90 के दशक में आरंभ हुई इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा से बड़े कारपोरेट निकायों को डिविडेंड एवं ब्याज का तत्पर भुगतान करने में सुविधा हुई है। इससे कागजी लिखतों के मुद्रण में होनेवाले व्यय की बचत के अलावा निवेशकों को भी उनका भुगतान समय पर प्राप्त हो सका है।

❖ इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के आ जाने से बैंक अपने ग्राहकों को उसी दिन निधि अंतरण की सुविधा देने में सफल हो पाए हैं।

❖ तत्काल सकल निपटान प्रणाली से अब कारपोरेट निकाय और बैंक के ग्राहक निर्धारित शाखाओं में कुछ घंटे के अंतराल में ही निधि का अंतरण कर सकते हैं। इसमें अधिकतम 2 घंटे का समय लगता है।

❖ देश में एटीएम मशीनों को बड़े पैमाने पर लगाया जा रहा है। अब ग्राहक चौबीसों घंटे बड़ी आसानी से अपने घर या कार्यस्थल के पास कहीं से भी बैंकिंग सेवा का लाभ उठा सकता है।

❖ पिछले तीन/चार सालों से भुगतान के माध्यम के रूप में

कार्डों (डेबिट/क्रेडिट) के प्रयोग में काफी उछाल देखने में आया है। इससे ग्राहक को नकदी को साथ रखने के जोखिम से तो राहत मिली ही है साथ ही कारोबार में भी तेजी आई है।

- ❖ ईसीएस सुविधा के कारण ग्राहकों को अलग-अलग तरह के बिलों (बिजली/टेलीफोन/महानगर गैस/ऋण की किस्तें आदि) का भुगतान करने के में आसानी हो गई है जिससे एक तरफ तो उन्हें अब लंबी लाइनों में नहीं लगना पड़ता दूसरे सेवा प्रदान करनेवाले निकायों को भी भुगतान समय पर और आसानी से मिल जाता है।

### ग्राहक सेवा - नए आयाम

आज ग्राहक के अधिकारों की रक्षा करने और वित्तीय सेवाओं में उत्कृष्ट पद्धतियों को लागू करने के प्रति जागरूकता बढ़ती जा रही है। वित्तीय सेवाओं को समाज के बड़े तबके तक पहुंचाने के लिए बैंकिंग प्रणाली ही सबसे सशक्त जरिया है। अतएव आम आदमी को उत्कृष्ट वित्तीय सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंकिंग सेवा का एक मानक स्तर तय करना जरूरी हो गया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस उद्देश्य को ध्यान में रखकर ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए समय-समय पर बैंकों को निम्नानुसार अनुदेश जारी किए हैं-

- ❖ बैंकों को अपने ग्राहकों को खाते में रखी जानेवाली न्यूनतम राशि की अनिवार्यता और उसका पालन न करने की स्थिति में दंडस्वरूप लगाए जानेवाले प्रभार के बारे में स्पष्ट जानकारी देनी होगी। ऐसी अनिवार्य न्यूनतम जमाराशि की सीमा में यदि कोई बदलाव होता है तो उसकी सूचना ग्राहकों को कम से कम एक माह पहले देना अनिवार्य है।
- ❖ बैंकों को अपने ग्राहकों को 'नो फ्रिल आउंट' का विकल्प प्रदान करना होगा जहां न्यूनतम जमाराशि शून्य या बहुत कम हो सकती है लेकिन ऐसे खातों से आहरणों की संख्या सीमित होगी।
- ❖ चेकों के संग्रहण के मामले में बैंकों को ग्राहक के खातों

में क्रेडिट देने, संग्रहण में लगनेवाले समय के निर्धारण, विलंब की स्थिति में अदा की जानेवाली ब्याज की राशि और छोटे जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा के लिए अपनी एक सुगठित नीति बनानी होगी और ग्राहकों को उसके बारे में पूरी जानकारी उपलब्ध करानी होगी। चेक संग्रहण में यदि विलंब होता है तो उस स्थिति में क्षतिपूर्ति के रूप में ग्राहक को अदा की जानेवाली राशि बिना उसके दावे का इंतजार किए उसके खाते में जमा कर दी जानी चाहिए।

- ❖ बैंकों को अपने ग्राहकों को चेकों को जमा करने के लिए 'ड्रॉप बॉक्स' सुविधा के साथ ही काउंटरों पर भी उन्हें स्वीकार करने की सुविधा देनी होगी।
- ❖ जमाकर्ताओं को इस आशय के घोषणापत्र पर हस्ताक्षर करने के लिए बाध्य नहीं किया जा सकता कि चेकबुक को जमाकर्ता के जोखिम पर प्रेषित किया जाएगा। बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहक की मांग पर चेकबुक उसे या उसके प्रतिनिधि को काउंटर पर सौंप दी जाए।
- ❖ बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि पासबुक/खाता विवरण में स्पष्ट रूप से प्रविष्टियां दर्ज की जाएं और मासिक आधार पर खाते का विवरण अनिवार्यतः जमाकर्ता को उपलब्ध करा दिया जाए।
- ❖ बैंकों को यह स्पष्ट कर दिया गया है कि वे मृत खाताधारक के मामले में उसके उत्तराधिकारी /नामिती को वैध नामांकन होने की स्थिति में खाते में जमाराशि का भुगतान कर दें और ऐसे मामलों में कानूनी प्रमाण प्रस्तुत करने पर ज़ोर न दें।
- ❖ यदि मृत खाताधारक ने कोई वैध नामांकन न किया हो और खाता संयुक्त अथवा अकेले ही खोला गया हो तो उस स्थिति में बैंक सरलीकरण प्रक्रिया को अपनाते हुए कानूनी उत्तराधिकारी को ऐसे खातों में जमाराशि का भुगतान करें।
- ❖ मृत खाताधारक के मामले में देय राशि का भुगतान दावा

मिलने के 15 दिन के भीतर कर दिया जाना चाहिए।

- ❖ उत्पादों की क्रास सेलिंग के लिए केवायसी मानकों के अधीन प्राप्त जानकारी का प्रयोग करने से बैंक बचें।
- ❖ 1 जनवरी 2006 से लोकपाल योजना में संशोधन प्रभावी किए गए हैं जिसके तहत ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपालों के अधिकारों में बढ़ोत्तरी की गई है।
- ❖ बैंकों को हिदायत दी गई है कि वे एक सीमा के भीतर अपनी सेवाओं के लिए उचित प्रभार तय करें जो प्रदान की जानेवाली सेवा के स्तर के हिसाब से हो न कि एकदम से अधिक प्रभार वसूले जाएं।
- ❖ बैंकों के लिए यह अनिवार्य कर दिया गया है कि वे रिजर्व बैंक द्वारा अनुमोदित फार्मेट में अपने द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं/उत्पादों की सूची उनके प्रभार सहित अपने वेबसाइट और अपनी शाखा परिसर में प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित करें।
- ❖ क्रेडिट कार्डों के संबंध में जारी किए गए अनुदेशों के अनुसार बैंकों को अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित करना होगा कि वे ऐसे ग्राहकों की एक डायरी/रजिस्टर रखें जिन्होंने सूचित कर रखा है कि किसी भी तरह के क्रेडिट कार्ड उत्पाद के बारे में उसे फोन पर या एसएमएस द्वारा कोई जानकारी दी जाए।
- ❖ सभी बैंक अपनी शाखाओं के कम्प्यूटरीकरण में तेजी लाएं और अपने यहां कोर बैंकिंग सोल्यूशन को लागू करें।
- ❖ बैंक केवायसी मानकों का पालन कड़ाईपूर्वक करें जिसमें नए खाते खोलते समय ग्राहकों की पहचान सुनिश्चित करने से लेकर उनके लेनदेन पर निगरानी रखना भी शामिल है। इसी तरह से क्रेडिट कार्ड जारी करते समय भी इन सावधानियों का पालन किया जाना चाहिए।
- ❖ इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा प्रदान करनेवाले बैंक अपने ग्राहकों को ऑनलाइन बैंकिंग से जुड़े जोखिमों से बचने

के लिए पूरे इंतजाम करें। वे यह सुनिश्चित करें कि ऐसे ग्राहकों से जुड़ी कोई भी जानकारी किसी भी तरह से गलत हाथों में न पड़ जाए। इस बारे में स्वयं एहतियाती कदम उठाने के साथ-साथ वे अपने ग्राहकों को भी उचित रूप से शिक्षित करें।

- ❖ बैंक क्रेडिट कार्डों के संबंध में की जानेवाली वसूली के लिए अवैध तरीके अपनाने से बाज आए।
- ❖ बैंक ग्राहकों के शिकायत निवारण के लिए अपनी आंतरिक संरचना को मजबूत बनाएं और इस प्रयोजन के लिए अलग-अलग केंद्रों पर नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करें तथा इसके बारे में प्रचार के माध्यम से आम जनता को जानकारी प्रदान करें।

**आनेवाले दिनों में टेक्नॉलॉजी के सर्वत्र बढ़ते प्रयोग को देखते हुए यह जरूरी हो जाता है कि बैंकिंग/वित्तीय कारोबार में भी इसका स्वागत किया जाए और इस पर आधारित सुविधाओं का पूर्ण दोहन किया जाए लेकिन साथ ही साथ उससे जुड़े जोखिमों से बचाव के लिए भी संपूर्ण एहतियाति कदम उठाए जाएं।** ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखकर भुगतान और निपटान प्रणाली में कौनसी विशेषताएं होनी चाहिए इसे हम इस संबंध में तैयार किए गए 'मिशन स्टेटमेंट 2005-2008' में देख सकते हैं। इसके अनुसार देश की भुगतान और निपटान प्रणाली -

- (i) सुरक्षित होनी चाहिए अर्थात यह जोखिम रहित होनी चाहिए। जोखिमों से बचाव के लिए पूरी एहतियाती बरती जानी चाहिए।
- (ii) विश्वसनीय होनी चाहिए अर्थात इसके उपयोगकर्ता को इस प्रणाली का उपयोग करते समय इस बात का पूरा भरोसा होना चाहिए कि इसके माध्यम से वह जो भी लेनदेन करेगा वह पूरी तरह से सुरक्षित और सही होगा।
- (iii) ठोस होनी चाहिए अर्थात यह पूरी तरह से विधि सम्मत, सुव्यवस्थित प्रक्रियाओंवाली, पारदर्शक होनी चाहिए।
- (iv) दक्ष होनी चाहिए अर्थात ऐसी टेक्नॉलॉजी का प्रयोग

किया जाए जो 'कम लागत उच्च प्रतिलाभ' पर आधारित हो और समय की बचत करें।

इस तरह हम देख सकते हैं कि आनेवाले समय में देश की भुगतान प्रणाली के नीतिगत लक्ष्यों का प्रयास यह होगा कि वह एक सुरक्षित, विश्वसनीय, ठोस एवं दक्ष भुगतान प्रणाली देश को दे सकें। इसके लिए 2005-2008 की अवधि के दौरान निम्नांकित बातों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

- 1) रिटेल भुगतान प्रणाली के लिए एक नए संस्थागत ढांचे का निर्माण
- 2) राष्ट्रीय निपटान प्रणाली
- 3) ठोस विधि आधार
- 4) जोखिम बचाव के प्रयासों को जारी रखना
- 5) दक्षता में वृद्धि
- 6) ग्रामीण क्षेत्र को भी इसके दायरे में लाना
- 7) ग्राहकों के लिए सरलीकृत एवं सुरक्षित

आज हमारे देश में ग्राहक को बैंकिंग प्रणाली से जुड़ी किसी भी शिकायत के निवारण के लिए निम्नांकित मंच उपलब्ध हैं :-

- ❖ सिविल कोर्ट
- ❖ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत स्थापित उपभोक्ता मंच
- ❖ बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रदत्त ग्राहक शिकायत निवारण

व्यवस्था (जैसे कि बैंकिंग लोकपाल और बैंकों में स्थापित ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष)

तथापि इन सभी प्रणालियों में समय लगता है अतएव ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित एवं प्रभावी निवारण के लिए प्रत्येक सेवा प्रणाली प्रदाता को **ग्राहक सहायक कक्ष** स्थापित करना होगा। एक ओर भुगतान को प्रभावी करनेवाली शर्तों की स्पष्टता और निश्चितता तो दूसरी ओर भुगतान सेवा प्रदाताओं की जिम्मेदारी एवं उत्तरदायित्व से ग्राहकों के विश्वास एवं अधिकारों की रक्षा की जा सकेगी। इसलिए बैंकों को प्रोत्साहित किया जाएगा कि वे अपनी भुगतान सेवा नीति का खुलासा करें और वे भुगतान को प्रभावी बनाने के लिए अपने द्वारा अपनाए गए नियम एवं शर्तों की जानकारी ग्राहक को समय-समय पर देते रहें। इसके अलावा उनसे यह भी अपेक्षित है कि वे इस सेवा के शुल्क, देरी होने की स्थिति में दी जाने वाली क्षतिपूर्ति एवं शिकायतों के निवारण के लिए की गई व्यवस्था से भी अपने ग्राहकों को अवगत कराएं।

जैसे-जैसे भुगतान सेवाओं के नए-नए तरीके और लिखत सामने आते जाएंगे वैसे-वैसे यह जरूरी होता जाएगा कि ग्राहकों को उनके बारे में पूरी जानकारी दी जाए और उनके लाभ एवं उनसे जुड़े जोखिमों के प्रति भी उन्हें आगाह किया जाता रहे। बैंकों, उनके असोसियेशनों एवं भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मीडिया के माध्यम से ग्राहकों को ऐसे नवोन्मेषों के प्रति जागरूक बनाना होगा, उनकी अच्छाइयों के साथ उनकी कमियों के प्रति बरती जानेवाली सावधानियों के बारे में भी ग्राहकों को शिक्षित करना होगा।

**ग्राहकों की अपेक्षारं विकास के सोपान हैं**

### भुगतान प्रणाली में जोखिम

श्वेतांक मौर्य

संकाय-सदस्य व उप महाप्रबंधक  
बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

भुगतान प्रणाली में मुख्य जोखिम है ऋण जोखिम। ऋण जोखिम वह जोखिम है जिसमें किसी भुगतान में काउन्टरपार्टी अपने दायित्व (Obligation) का निपटान देय होने पर व उसके बाद भी न कर सके। यह जोखिम उन सभी भुगतान प्रणालियों में हो सकता है जिनमें भुगतान एक ही समय में घटित नहीं होता अर्थात् भुगतान की दोनों प्रक्रियाएँ एक साथ नहीं होती। उदाहरण के तौर पर चेक के धारक का खाता पहले डेबिट होता व Payee के खाते में जमा बाद में होता है। यह तब भी हो सकता है जब निपटान संस्थान (settlement institution) फ़ेल हो जाये। ऋण जोखिम का एक प्रकार Herstatt जोखिम भी है। यह वह जोखिम है जिसमें भुगतान दो विभिन्न बैंकों के बीच में दो अलग-अलग मुद्राओं के लेनदेन के रूप में हो तथा बैंक अलग-अलग समय अंतरालों में स्थित हों। इस जोखिम में एक बैंक अपनी मुद्रा में भुगतान प्राप्त करने के पश्चात व दूसरे बैंक को अन्य मुद्रा में भुगतान देने से पहले फ़ेल हो जाता है। इससे दूसरे बैंक को प्राप्त होने वाली राशि पर प्रश्न चिन्ह लग जाता है। भुगतान प्रणाली में एक अन्य जोखिम तरलता जोखिम भी है। इसमें काउन्टरपार्टी अपनी बाध्यता /दायित्वों का निपटान देय होने पर देने में सक्षम नहीं होती पर कुछ समय बाद देने में सक्षम होती है। यद्यपि इस जोखिम की तीव्रता ऋण जोखिम से कम होती है पर ऐसा होने से भुगतान प्राप्त करने वाली इकाइयों में काउन्टरपार्टी के प्रति संदेह तो होता ही है जो उस समय गहरा है जब काउन्टरपार्टी बैंक हो।

भुगतान प्रणाली में एक अन्य जोखिम है, परिचालन जोखिम, जो कि प्रणाली के परिचालन यथा आंतरिक नियंत्रण में या उनके कार्यान्वयन में कमियों, मानवीय त्रुटियों या प्रबंधन की असफलता के कारणों से हो सकता है। यह जोखिम ऋण या तरलता जोखिम को कटु भी बना सकता है। जैसे-जैसे भुगतान प्रणालियों की संगणकों को सूचना प्रणाली पर निर्भरता बढ़ती जा

रही है। ऐसे में सूचना प्रणाली की विश्वस्तता परिचालन जोखिम का मूल तत्व बन जाती है। परिचालन जोखिम, निपटान प्रक्रिया के अन्य जोखिमों के प्रभाव को कम करने वाले उपायों के महत्व को कम भी करता है व प्रणाली में सहभागियों के लिये अप्रत्याशित हानि का कारण बनता है। यदि हानि विस्तृत हुई तो प्रणालीगत जोखिम की संभावना बढ़ जाती है। प्रणालीगत जोखिम वह जोखिम है जिसमें एक या कुछ सहभागियों की भुगतान करने की असमर्थता (जो कि परिचालन जोखिम के कारण भी हो सकती है) पूरी प्रणाली को तितर-बितर कर देती है व अन्य सहभागी भी इस कारण से अपने दायित्वों को पूरा करने में अक्षम हो जाते हैं।

पिछले तीन दशकों से पहले केंद्रीय बैंकों का भुगतान प्रणाली में हस्तक्षेप न्यूनतम होता था। इसका एक कारण यह था कि स्थापित प्रणालियाँ आवश्यकता के अनुसार संतुलित रूप से चल रही थीं तथा यदि इनमें कुछ समस्यायें आती भी थी तो व्यवस्था के लिये उत्तरदायी अधिकारियों द्वारा इनका आसानी से समाधान कर लिया जाता था परन्तु लगभग तीन दशक पहले से भुगतान प्रणालियों में लेनदेन अप्रत्याशित रूप से बढ़ने लगा। यद्यपि लेनदेन का तेज़ी से बढ़ता विस्तार अपने आप में केंद्रीय बैंकों के लिये शायद चिंता का कारण होता परन्तु एक मुख्य मुद्दा यह था कि क्या व्यावसायिक बैंक व अन्य वित्तीय संस्थान प्रणालियों में छिपे जोखिम को समझते हैं। क्या बैंक मुद्रा बाज़ार में काउन्टरपार्टी जोखिम को तौलेंगे व बोधपूर्ण निर्णय लेंगे अथवा क्या उन्होंने ऐसे जोखिमों को नियंत्रित करने के लिये कोई प्रबंध किया है। अन्तर्राष्ट्रीय निपटान बैंक (BIS) ने 1990 में भुगतान एवं निपटान प्रणालियों पर कमेटी (CPSS) की स्थापना की थी जिसका सचिवालय बासेल में है। CPSS का एक प्रस्ताव केंद्रित था उन प्रणालियों की पहचान जिनमें सबसे अधिक सर्वांगी जोखिम की अपेक्षा है। इन प्रणालियों को कहा

गया है प्रणालीगत महत्तावाली भुगतान प्रणाली (Systematically Important Payment System)। किसी भी प्रणाली को प्रणालीगत महत्तावाली भुगतान प्रणाली कहा जा सकता है यदि-

1. वह प्रणाली उस देश की अकेली भुगतान प्रणाली हो या कुल लेनदेन के आधार पर उसे मूल प्रणाली कहा जा सके।
2. यदि वह प्रणाली मुख्य रूप से थोक भुगतान के लिये प्रयोग होती हो।
3. या उस प्रणाली का प्रयोग वित्तीय बाजारों में निपटान के लिये अथवा अन्य भुगतान प्रणालियों के निपटान के लिये प्रयोग होता हो।

भारत में प्रणालीगत महत्तावाली भुगतान प्रणाली में आने वाली प्रणालियों में सकल भुगतान प्रणाली (RTGS), हाई वैल्यू समाशोधन, प्रतिभूति निपटान प्रणाली, MICR समाशोधन व Forex समाशोधन हैं। अन्तर्राष्ट्रीय निपटान बैंक की उपरोक्त वर्णित कमेटी ने इन प्रणालियों के लिये दस मूल सिद्धांत भी तय किये। ये सिद्धांत और भारत में उनकी स्थिति इस प्रकार है।

**मूल सिद्धांत 1-** प्रणाली का एक सुस्थापित कानूनी आधार हो जो सभी प्रासंगिक अधिकार क्षेत्रों पर लागू हो। भारत में कानूनी आधार मुख्य रूप से भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की धारा 58(2)p है जिसके अंतर्गत समाशोधन गृहों के नियम स्थापित किये जाते हैं। इसके अतिरिक्त बैंकों से संविदा अधिनियम के अंतर्गत करार किये जाते हैं। बाद में इस धारा में धारा 58(2)pp भी जोड़ी गई जिसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण संबंधी नियम भी बना सकती है। अब इस विषय में एक स्पष्ट एवं विस्तृत कानून की संरचना की गई है जो कि भारतीय संसद के समक्ष विचाराधीन है।

**मूल सिद्धांत 2-** प्रणाली के नियम व प्रक्रियायें सहभागियों को प्रणाली में स्थित जोखिमों की स्पष्ट व्याख्या करें जो उनके प्रणाली में भागी होने के कारण उत्पन्न होते हैं। यद्यपि समाशोधन, ईसीएस, ईएफटी, आरटीजीएस आदि में भाग लेने वाले सदस्यों के लिए सदस्यता नियम व प्रोसिजर

स्पष्ट रूप से परिभाषित हैं व सार्वजनिक भी किये गये हैं तथा इनके विभिन्न अधिनियमों से संबंध भी सुस्थापित हैं, फिर भी कुछ क्षेत्रों में जोखिम प्रबंधन व उसकी पहचान में विद्यमान व्यवस्था में गुंजाइश है।

**मूल सिद्धांत 3-** प्रणाली में ऋण व तरलता जोखिम से निपटने के लिये स्पष्ट रूप से परिभाषित प्रक्रियायें हों जो प्रणाली संचालक व सहभागियों के उत्तरदायित्व का ब्यौरा दें व जोखिमों को कम व नियंत्रित करने के लिये समुचित प्रोत्साहन दें। यह सिद्धांत उपरोक्त सिद्धांत से संबंधित है। भारत में समाशोधन गृहों के नियम 11 के अंतर्गत (अर्थात निवल करण प्रणालियों में) आंशिक प्रत्यावर्तित करने की सुविधा है जिसे पूर्णतया संतोषजनक नहीं कहा जा सकता। आरटीजीएस व सीसीआइएल में उपलब्ध प्रावधान अपेक्षाकृत संतोषजनक हैं।

**मूल सिद्धांत 4-** प्रणाली में तुरन्त व अंतिम निपटान मूल्यन तारीख पर करने के लिये प्रावधान होने चाहिये जो उस दिन या अधिक से अधिक दिन के अंत तक हो। भारत में आरटीजीएस, हाई वैल्यू समाशोधन व सीसीआइएल द्वारा किये गये भुगतानों का निपटान उसी दिन हो जाता है। परन्तु माईकर समाशोधन के खुदरा भुगतान वापसी समाशोधन के कारण उसी दिन नहीं होता यद्यपि इस विषय में ऋण जोखिम को कम करने के लिये खातों में जमा की गई रकम को वापसी समाशोधन के पूरा होने तक रोके रखा जाता है।

**मूल सिद्धांत 5-** निपटान एक ऐसी प्रणाली जिसमें बहुपक्षीय निवल निपटान होता है उसमें उस सहभागी जिसकी अकेले ही निपटान देयता (Settlement Obligation) अधिकतम है के निपटान न कर पाने की स्थिति में भी दैनिक निपटान समय से पूरा करने की क्षमता होनी चाहिए। भारत में जहां सीसीआइएल की भुगतान प्रणालियों में इसका प्रावधान है वहीं समाशोधन गृहों में आंशिक (unwinding)के प्रावधान को छोड़कर कोई अन्य जोखिम प्रबंधन प्रणाली स्थापित नहीं है।

**मूल सिद्धांत 6-** निपटान के लिये जिन आस्तियों का प्रयोग किया जाये, बेहतर होगा कि वह केंद्रीय बैंक पर दावे के रूप में हों। जहाँ अन्य आस्तियों का प्रयोग किया जाता है वहाँ उनमें ऋण या तरलता जोखिम न्यूनतम होना चाहिये। केंद्रीय बैंक के खातों में जो शेष उपलब्ध होते हैं उनमें ऋण जोखिम बिलकुल नहीं होता परन्तु यदि भुगतान प्रणाली में निपटान के लिये किसी अन्य आस्ति का प्रयोग होता है तो यह संभावना है कि संस्था निपटान के लिये आस्तियाँ उपलब्ध कराती है वह संस्था अपने दायित्व में किसी कारणवश चूक करे अथवा उस आस्ति का किसी कारणवश भुगतान के लिये अंतरण में देरी हो। इस अवस्था में ऋण तरलता जोखिम की संभावना है जो केंद्रीय बैंक के खातों में नहीं होता। भारत में अधिकतर भुगतान प्रणालियों का निपटान भारतीय रिज़र्व बैंक में बैंकों के खाते में होता है। समाशोधन गृहों का निपटान भारतीय स्टेट बैंक और उसके सहायक बैंकों या अन्य सरकारी क्षेत्र के बैंकों में भी होता है, परन्तु क्योंकि यह सरकारी बैंक हैं अतः इसमें यह जोखिम नहीं है। उसके अतिरिक्त आने वाले समय में समाशोधन गृहों के सभी निपटान आरटीजीएस में होने की योजना है जिसमें यह जोखिम पूर्णतया समाप्त हो जायेगा।

**मूल सिद्धांत 7 -** प्रणाली में उच्चतम सुरक्षा व परिचालन संबंधी विश्वस्तता होनी चाहिये व दैनिक संसाधन के समय से पूरा होने के लिये आपात प्रबंधन होना आशयक है। भारत में जो मुख्य भुगतान प्रणालियाँ हैं यथा माइकर चेक संसाधन प्रक्रिया, एनडीएस, आरटीजीएस आदि उनमें कारोबार निरंतरता आयोजना तथा आपात प्रबंधन योजना आदि स्थापित कर दिये गये हैं। इसके अतिरिक्त पर्याप्त बैंकअप सुविधायें अप्रत्यक्ष व प्रत्यक्ष दोनों ही- भी स्थापित कर दी गई हैं। जहाँ सुविधायें सीसीआईएल द्वारा दी जाती हैं वहाँ इन सुविधाओं का भारतीय रिज़र्व बैंक की सुविधाओं के एकीकरण के समय यह आश्वस्त किया गया है कि उनके द्वारा दी गई सेवायें सुरक्षित हैं तथा परिचालन विश्वसनीय है।

**मूल सिद्धांत 8-** प्रणाली को भुगतान के लिये ऐसे संसाधनों का प्रावधान करना चाहिये जो प्रयोगकर्ताओं के लिये

व्यावहारिक हों व अर्थव्यवस्था के लिये दक्ष हों। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान प्रणाली के हर क्षेत्र में पहल की है जिसमें भुगतान प्रणाली को दक्ष बनाने के लिये, उच्च तकनीक का प्रयोग व प्रक्रिया में सकारात्मक बदलाव इसका मुख्य लक्ष्य रहे हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के मुख्य प्रयास हैं- निपटान में लगने वाले समय को कम करना, भुगतान की क्रिया के कालचक्र में कमी लाना, वित्तीय क्षेत्र के लिये इनफिनेट जैसी सुरक्षित संचार व्यवस्था की स्थापना, आम जनता को भुगतान प्रणाली के विषय में शिक्षित करना व भुगतान प्रणाली में सम्मिलित सहभागियों को प्रशिक्षित करना। यह सभी उपाय इस सिद्धांत की अनुपालना के लिये किये गये प्रयास हैं।

**मूल सिद्धांत 9-** भुगतान प्रणाली में भाग लेने के लिये नियम वस्तुनिष्ठ एवं सार्वजनिक रूप से प्रकट होने चाहिये जिससे भागीदारों को भुगतान प्रणाली में निष्कपट व खुली पहुँच प्राप्त हो। भारत में, प्रणालीगत महत्तावाली भुगतान प्रणाली में सम्मिलित होने के लिये जो सदस्यता नियम हैं वह पूर्णतया सुव्यक्त तथा सार्वजनिक रूप से प्रकट हैं। इसके अतिरिक्त भागीदारों में इस विषय में जागरूकता भी उत्पन्न की जाती है।

**मूल सिद्धांत 10-** भुगतान प्रणाली की प्रशासनिक व्यवस्था प्रभावी, उत्तरदायी व पारदर्शी होनी चाहिये। भारत में समाशोधन गृहों के नियम व विनियमों में भागीदारों के उत्तरदायित्व व बंधन निर्धारित रूप से स्थापित हैं। इसी प्रकार सीसीआईएल व आरटीजीएस के सदस्यता नियम भी भागीदारों के उत्तरदायित्व व बंधन व प्रशासकीय व्यवस्था की व्याख्या भी स्पष्ट है। यह सभी संविदा अनुबंध (Contractual arrangement) के रूप में हैं जिन्हें मानना सभी सदस्यों ने हस्ताक्षर कर स्वीकार किया है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भुगतान प्रणाली बोर्ड की स्थापना अभिशासन बढ़ाने के लिये उठाया गया एक अच्छा कदम है।

इसके अतिरिक्त केंद्रीय बैंकों पर भुगतान प्रणाली संबंधी जोखिमों को कम करने के लिये कुछ अन्य दायित्व भी दिये गये हैं जो इस प्रकार हैं।

- क. केंद्रीय बैंकों को चाहिये कि वह भुगतान प्रणाली संबंधी अपने उद्देश्य स्पष्ट रूप से परिभाषित करें व प्रणालीगत महत्तावाली भुगतान प्रणाली के संबंध में उसकी भूमिका व मुख्य नीति सार्वजनिक रूप से उजागर करे।
- ख. केंद्रीय बैंक यह सुनिश्चित करे कि भुगतान प्रणालियाँ उपरोक्त मूल सिद्धांतों की पालना करती हैं।
- ग. केंद्रीय बैंक उन प्रणालियों का, जिनका वह परिचालन नहीं करता, का निरीक्षण करने हेतु अधिकृत होना चाहिये।
- घ. भुगतान प्रणाली को सुरक्षित व दक्ष बनाने के लिये, केंद्रीय बैंक को चाहिये कि वह अन्य देशों के केंद्रीय बैंकों व अन्य प्रासंगिक देशीय व विदेशी प्राधिकरणों से सहयोग करे।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने भुगतान प्रणाली संबंधी उद्देश्य Payment System Vision Document प्रकाशित

कर दिये हैं व यह सार्वजनिक भी किये गये हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक लगातार प्रयास कर रहा है कि उसके द्वारा चलायी जा रही सभी प्रणालियाँ, चाहे वह पहले से ही स्थापित हों या जिन्हें स्थापित किया जा रहा है, मूल सिद्धांतों की पालना करें। जिन प्रणालियों का परिचालन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नहीं किया जा रहा, उनके ऊपर नियंत्रण व पर्यवेक्षण के लिये आवश्यक अधिनियम संसद के समक्ष विचाराधीन है। साथ-साथ प्रणालियों के ऊपर नियंत्रण व पर्यवेक्षण के लिये भुगतान प्रणाली बोर्ड की भी स्थापना की गई है। इस प्रकार हम देखते हैं कि भुगतान प्रणालियों में जोखिम अवश्य होते हैं पर उन्हें कम करने के लिये भारत में अनथक कदम उठाये जा रहे हैं। इन प्रयासों का उद्देश्य है कि भुगतान प्रणाली में जोखिम कम हो, सहभागियों को भरोसा प्राप्त हो, प्रणाली का प्रचालन स्वस्थ व सुदृढ़ हो, समाधान अर्थव्यवस्था के संबंध में इष्टतम व प्रभावी हों व लागत औचित्यपूर्ण हो।



भारत में मोबाइल फोन के उपयोगकर्ताओं की संख्या (100 मिलियन से अधिक) कार्ड धारकों की संख्या से अधिक हो गई है और नेटवर्क एक बहुत बड़े क्षेत्र में फैला हुआ है। इसलिए मोबाइल फोन के उपयोग वाली भुगतान प्रक्रिया छोटे मूल्यों वाले लेनदेनों के लिए एक सुविधाजनक तरीका बन गई है। तदनुसार, भारत में बैंक भुगतान के इस तरीके की संभावना का दोहन कर रहे हैं और इसे छोटे मूल्यों वाले खुदरा भुगतानों के लिए एक सुपुर्दगी माध्यम के रूप में विकसित कर रहे हैं। इस माध्यम से बैंकों द्वारा उपलब्ध कराई गई सुविधाओं में शामिल हैं- बैंक खातों के बारे में पूछताछ; निर्धारित सीमा से अधिक खाते में डेबिट / क्रेडिट के बारे में सावधान करना; चेक बाउंस के प्रति सावधान करता है; सीमा से अधिक / कम शेष राशि के बारे में सूचना; और क्रेडिट कार्ड के लिए भुगतान की नियत तारीख के लिए अनुस्मारक देना।

### भुगतान प्रणाली से जुड़े जोखिम

डॉ. दलसिंगार यादव

उप महाप्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक

दैनिक कार्य व्यापार के सिलसिले में समाज का हर व्यक्ति किसी न किसी पर निर्भर है और अपनी जरूरत के अनुसार दूसरों से माल या सेवाएं लेता है। सामाजिक व्यवस्था के विकास के साथ-साथ परस्पर निर्भरता तथा आपसी लेनदेन बढ़ते गए। हर व्यक्ति हर काम में कुशल बनने का प्रयास करने के बजाय आपसी सहयोग तथा सह अस्तित्व के सिद्धांत को अपनाने लगा और ऐसी प्रणाली विकसित करते रहने की ओर सतत प्रयासशील रहा की उसका जीवन सहज बने, उसका कारोबार बढ़े तथा उसकी देनदारियों तथा लेनदारियों का समाधान होता रहे। उसके लिए ही 'भुगतान प्रणाली' का विकास हुआ। अतः भुगतान प्रणाली भी समय के साथ तथा आवश्यकतानुसार विकसित होती रही। आज के प्ररिप्रेक्ष्य में भुगतान प्रणाली का मतलब संस्थागत भुगतान प्रणाली से है, चाहे वह नकद भुगतान हो या किसी लिखत या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हो। दूसरे, जब भुगतान की प्रणाली विकसित होती है तो साथ ही उसकी खामियाँ भी विकसित होती हैं जिसका ज्ञान हमें साथ-साथ अनुभवों से ही होता है।

एक पक्ष के खाते से दूसरे पक्ष के खाते में धन 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।

#### भुगतान प्रणाली का उद्देश्य

जब बैंकिंग व्यवस्था विकसित हुई तो भुगतान प्रणाली की संस्थागत व्यवस्थाएँ अस्तित्व में आईं। उसके परिणामस्वरूप समाशोधन प्रणाली प्रचलन में आई जिसमें चेक, ड्राफ्ट अथवा परक्राम्य लिखत आदि बैंकिंग क्रियाविधि के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने लगे। आजकल भुगतान की कई प्रणालियाँ प्रचलित हैं। परंतु उन सबका एक ही उद्देश्य है- एक पक्ष के खाते से दूसरे पक्ष के खाते में धन 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 पार्टियों 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 :

⇒ भुगतान करने वाले व्यक्ति द्वारा अपने खाते से धन का अंतरण करने के लिए बैंकों को प्राधिकृत करना। बैंकों को दिया जाने वाला प्राधिकार किसी न किसी लिखत के रूप में जैसे, चेक, पे ऑर्डर आदि हो सकता है।

⇒ भुगतान अनुदेश को संबंधित बैंक को भेजना तथा उनका आदान प्रदान-सामान्यतया समाशोधन।

⇒ संबंधित बैंकों के बीच देनदारियों/लेनदारियों का समाधान अर्थात्, अदाकर्ता को बैंक द्वारा प्राप्तकर्ता के बैंक को या तो आपस में या किसी अन्य पक्ष के पास रखे गए खातों के माध्यम से (रिज़र्व बैंक या कोई अन्य बैंक) देनदारियों/लेनदारियों का समाधान।

प्रस्तुतकर्ता बैंक आहर्ता 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 नकद के अलावा चेक, ड्राफ्ट, हंडी, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, यात्री चेक, डाक अंतरण, तार अंतरण, ए.टी.एम., चिप कार्डों आदि के माध्यम से भुगतान होने लगा हैं। उसमें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और कम्प्यूटर की नेटवर्किंग का महत्व बहुत बढ़ गया है। बैंकिंग के संदर्भ में भुगतान प्रणाली ऐसी व्यवस्था है जिसमें संस्थाएँ शामिल होती हैं और एक संस्था उनमें समन्वय का कार्य करती 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 एक मुश्त रकम द्वारा भुगतान कर दिया जाता है। ऐसे में यदि भुगतान करने के बाद कोई बैंक

अन्तर्राष्ट्रीय भुगतानों की सबसे बड़ी कठिनाई अधिकारिता क्षेत्र (जूरिसडिक्शन) की होती है क्योंकि उनमें भिन्न भिन्न देश होते हैं और अन्तर्राष्ट्रीय कानूनों को लागू करने के बारे में बड़ी पेचीदगी का सामना करना पड़ सकता है।

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 है। 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 जितनी जटिल व उच्च तकनीकी प्रणाली, जोखिम की संभावना भी उतनी ही बढ़ी। अतः प्रणाली में निहित भुगतान जोखिमों को दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

### प्रणालीगत जोखिम

इस प्रकार का जोखिम उस समय उत्पन्न होता है जबकि

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 सकती 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 बाजार से धन जुटाना होगा। यदि आस्ति बेचकर धन जुटाना होगा तो उसे तत्कालीन

बाजार जोखिम का सामना करना होगा।

इधर हाल में अन्तर्राष्ट्रीय भुगतानों की संख्या और मात्रा में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। फिलहाल पूरे विश्व में एकरूप भुगतान प्रणाली नहीं प्रचलित है। इसलिए ऐसे भुगतान जिसमें दो या अधिक देश शामिल होते हैं भुगतान समाधान से पूर्व उन्हें कई प्रक्रिया और प्रणालियों से गुजरना 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। अन्तर्राष्ट्रीय भुगतानों की सबसे बड़ी कठिनाई अधिकारिता क्षेत्र (जूरिसडिक्शन) की होती है क्योंकि उनमें भिन्न भिन्न देश होते हैं और अन्तर्राष्ट्रीय कानूनों को लागू करने के बारे में बड़ी पेचीदगी का सामना करना पड़ सकता है।

### जोखिम कम करने के उपाय

भारत के बैंक जोखिमों से चिंतित नहीं दिखते हैं क्योंकि इधर बहुत दिनों से सार्वजनिक क्षेत्र का कोई बैंक इन स्थितियों से नहीं गुजरा है। भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग उद्योग का

नियामक होने के कारण समाशोधन गृह के कार्यों में महत्वपूर्ण या निर्णायक दखल देता है। समाशोधन गृह को चलाने में रिज़र्व बैंक की निर्धारक भूमिका होती 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। जोखिम नियंत्रण प्रणाली विकसित करने के लिए अग्रलिखित मुद्दों को ध्यान में रखा जा सकता है।

### भुगतान बकाया की उच्च सीमा निर्धारण

भुगतान की बकाया रकम अधिकतम सीमा निर्धारित कर दी जाए। निधि प्रबंध उपाय के रूप में हर सहभागी की साख नियत कर दी जाए और उस सीमा तक भुगतान की जिम्मेदारी किसी एजेंसी को दे दी जाए। यह जिम्मेदारी केंद्रीय बैंक ले। उस साख सीमा का उपयोग करने वाला पक्ष शुल्क का भुगतान करे तथा बाद में उसे संबंधित पक्ष से वसूल करे। यह एक प्रकार की फैक्ट्रिंग सेवा है। कुछ देशों में इसके लिए कोई सीमा निर्धारित नहीं है।

### अभिगम ( एक्सेस ) नियंत्रण

इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान प्रणाली में जोखिम को कम करने के लिए संस्थाओं/संगठनों को प्रणाली तक पहुँचने पर प्रतिबंध होना चाहिए। कई देशों में केवल उन्हीं संस्थाओं को प्रणाली तक पहुँचने की छूट है जो ऋण वितरण के कार्य में लगी हों। इंग्लैंड, फ्रांस व इटली इसके उदाहरण हैं। यूरोपीय देशों में गैर वित्तीय संस्थाओं को प्रणाली तक पहुँचने की छूट नहीं है।

### हानि में भागीदारी की व्यवस्था

यदि प्रणाली के भागीदार में से कोई अपनी देनदारियाँ चुकाने में असमर्थ पाया जाता है तो प्रणाली के अन्य भागीदार उस रकम का आनुपातिक ढंग से भुगतान कर देते हैं ताकि दिन के लेनदेन का समाधान किया जा सके। इसे 'हानि भागीदारी फार्मुला' कहते हैं।

### संपार्श्विकता का प्रावधान

कई देशों में हानि भागीदारी फार्मुला के अलावा साख जोखिम से निपटान के लिए 'संपार्श्विकता जोखिम' का प्रावधान किया गया है।

### समाधान प्रक्रिया को छोटा करना

लेनदेन में लगने वाले समय को कम करके साख व तरलता जोखिमों को कम किया जा सकता है। उन्नत तकनीकों को अपनाकर समाधान की प्रक्रिया की समीक्षा करते रहना चाहिए।

### तत्काल सकल भुगतान ( आरटीजीएस )

प्रतिभूतियों और उनके भुगतान के मामले में सुपुर्दगी बनाम भुगतान (डिलिवरी वर्सेज़ पेमेंट) विधि को अपनाकर इस प्रकार की जोखिम को कम किया जा सकता है। इस अवधारणा का उपयोग विदेशी मुद्रा के लेनदेन में भी किया जा सकता है उसके लिए 'पीवीपी' 'भुगतान बनाम भुगतान' (पेमेंट वर्सेज़ पेमेंट) प्रणाली अपनाई जा सकती है। आर.टी.जी.एस. अपनाए जाने से इस प्रकार के जोखिमों की संभावना बहुत कम रह गई है।

### प्लास्टिक माध्यमों से भुगतान

भारतीय बैंक संघ ने मुंबई में बैंकों के लिए 'शेयर्ड पेमेंट नेटवर्क सिस्टम' स्थापित किया है जिसमें सेंट्रल होस्ट से जुड़े ए.टी.एम., पी.ओ.एस. टर्मिनल, कैश डिस्पेंसर शामिल हैं। इस नेटवर्क के लिए ग्राहकों को यूनिवर्सल कार्ड जारी किए जाते हैं। उस कार्ड पर महत्वपूर्ण आँकड़े जैसे, कार्डधारक का नाम, बैंक कोड, शाखा कोड और वैयक्तिक पहचान (पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर-पिन) समाविष्ट होते हैं। शेयर्ड पेमेंट नेटवर्क सिस्टम बनाने का उद्देश्य विभिन्न सहभागी बैंकों द्वारा शेयर की जानेवाली स्टेट ऑफ आर्ट इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली के माध्यम से मुंबई शहर में कहीं भी ग्राहकों को 24 घंटे, 365 दिन इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवा प्रदान करना है जिसे यथासमय वीसा, मास्टर कार्ड जैसे विदेशी नेटवर्कों के साथ जोड़ने के साथ-साथ देश में विभिन्न शहरों तक फैलाने का प्रस्ताव है।

### प्रणाली में अंतर्निहित सुरक्षा

चूँकि इस प्रणाली द्वारा लेनदेन करने के लिए 'वैयक्तिक पहचान क्रमांक (पिन) की प्रविष्टि करनी होती है इसलिए इससे धोखाधड़ी की संभावना नहीं होती है। वैयक्तिक पहचान क्रमांक जाने बिना लेनदेन संभव नहीं है। यदि कार्ड खो भी जाए तो पाने वाले के लिए निरर्थक होता है। फिर भी धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति की सदैव प्रवृत्ति होती है कि सुरक्षा प्रणाली को कैसे भंग किया जाए?

धोखाधड़ी रोकने के लिए औपचारिक बैंक सुरक्षा अधिनियम/विनियमावली बनाई गई है। बैंकों में बढ़ती जालसाजी की प्रवृत्ति को रोकने तथा नई प्रौद्योगिकी की बारीकियों के कारण संभावित धोखाधड़ी से बचाव के लिए प्रभावी उपाय करना होगा। न केवल ए.टी.एम.

बल्कि उपयोक्ताओं की सुरक्षा का भी उपाय करना चाहिए। उपयोक्ता को अन्य धोखाधड़ी के साथ-साथ विविध जालसाजी के संबंध में जानकारी दी जानी चाहिए।

### प्रणालीगत सुरक्षा उपाय

ए.टी.एम. से अधिकांश चोरियाँ चुराए हुए डेबिट कार्डों से की जाती हैं। अतः कोई व्यक्ति कार्ड चुराकर धन न निकाल सके इसलिए मशीन में प्रणालीगत निम्नलिखित सुरक्षात्मक उपाय किए गए हैं:

1. कार्ड का उपयोग करके मशीन को एक दिन में कितनी बार प्रचालित किया जा सकता है उसकी सीमा निर्धारित होती है।
2. कार्ड द्वारा एक दिन में अधिकतम रकम निकालने की सीमा निर्धारित होती है।
3. मशीन में हॉटकार्ड मेमरी होती है जिसमें खोए हुए या चोरी हो गए कार्डों की जानकारी भंडारित होती है।

### इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लेनदेन - कानून संबंधी जोखिम

इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सिस्टम के बारे में कुछ कानूनी अड़चनें महसूस की जा रही हैं। चूँकि सारी जानकारी का आदान प्रदान चुंबकीय टैप, डिस्क और कैसेटों अथवा पूर्णतः इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों जैसे, टेलीफोन, टेलेक्स अथवा कम्प्यूटर द्वारा होता है इसलिए उस पर ग्राहक का प्राधिकरण नहीं होता है। यह कागज़ आधारित लेनदेन से भिन्न स्वरूप का होता है।

लिखत (इन्स्ट्रूमेंट) आधारित लेनदेन स्थायी स्वरूप के होते हैं और उनमें किसी प्रकार का परिवर्तन करना आसान नहीं होता है अथवा किए गए परिवर्तन का पता चल जाता है जबकि इलेक्ट्रॉनिक मीडिया आधारित आँकड़े विश्वसनीय नहीं हो सकते हैं। उनमें शक की गुंजाइश बनी रहती है

लिखत (इन्स्ट्रूमेंट) आधारित लेनदेन स्थायी स्वरूप के होते हैं और उनमें किसी प्रकार का परिवर्तन करना आसान नहीं होता है अथवा किए गए परिवर्तन का पता चल जाता है जबकि इलेक्ट्रॉनिक मीडिया आधारित आँकड़े विश्वसनीय नहीं हो सकते हैं। उनमें शक की गुंजाइश बनी रहती है क्योंकि

इलेक्ट्रॉनिक आँकड़े तब तक दृष्टिगोचर नहीं होते जब तक कि उन्हें कम्प्यूटर प्रणाली में चलने वाला कोई डिस्क/फ्लॉपी/पेनड्राइव में डाटा न लगाया जाए। इसमें ग्राहक का प्राधिकरण नहीं होता है। ग्राहक के अनुदेशों का प्रमाणीकृत रूप नहीं होता है क्योंकि इसमें ग्राहक के हस्ताक्षर के स्थान पर कोई कोड होता है।

इंटरनेट के आज के वर्ल्ड वाइड वेब का विकास 1980 के उत्तरार्द्ध में हुआ था जबकि इंटरनेट की शुरुआत हुई तो लोगों को लगा कि यहाँ कानून की जरूरत नहीं होगी। परंतु समय के गुजरने के साथ साइबर लॉ की जरूरत पड़ी और साइबर लॉ अलग-अलग देशों में पारित होने लगे। भारत में भी आइ.टी. अधिनियम, 2000 पारित हो गया है और वह 17 अक्टूबर 2000 से अमल में आ गया है।

### अनुदेशों का प्राधिकरण व आई.टी. अधिनियम 2000-इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जोखिम से निपटने का कानूनी उपाय

इस कानून का मुख्य उद्देश्य देश में इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स को मान्यता प्रदान करना है और उसके विकास के लिए कानूनी

व्यवस्था प्रदान किया जाना है। इस कानून ने देश में इलेक्ट्रॉनिक जानकारी को कानूनी मान्यता प्रदान की है। कानून के अंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप (फॉर्मेट) में हर जानकारी अदालत में मान्य कर दी गई है और उसे अदालत के समक्ष साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। अधिनियम के प्रिंसेबल (उद्देश्यिका) में स्पष्ट किया गया है कि यह इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज (ईडीआई), इलेक्ट्रॉनिक संचार के अन्य माध्यमों से, आमतौर पर ई-कॉमर्स के नाम से ज्ञात, जिसमें दस्तावेज़ी माध्यम के बजाय किसी वैकल्पिक माध्यम का उपयोग किया गया हो, किए गए लेनदेन को कानूनी मान्यता देने, सरकारी एजेंसियों के समक्ष इलेक्ट्रॉनिक रूप से दस्तावेज़ दाखिल करने, भारतीय दंड संहिता, 1860 (आई.पी.सी.), भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872, बैंक बही साक्ष्य अधिनियम, 1891 और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में संशोधनों को संभव बनाने के लिए बनाया गया है। यह अधिनियम संपूर्ण भारत में एक साथ लागू किया गया है और कुछ मामलों में यह देश की सीमा को लाँघकर भी प्रभावी होगा। यदि इस अधिनियम के किसी उपबंध का उल्लंघन भारत के बाहर किसी व्यक्ति द्वारा किया जाता है या इसके विपरीत कोई अपराध किया जाता है तो इस अधिनियम के अंतर्गत दोषी को दंडित किया जा सकेगा। इसकी उद्देश्यिका में संयुक्त राष्ट्र संघ कमीशन द्वारा जनवरी 1997 में अंतरराष्ट्रीय व्यापार कानून के बारे में पारित संकल्प का उल्लेख किया गया है और सरकार द्वारा विश्वसनीय इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड के रूप में सेवा उपलब्ध कराने की आवश्यकता पर भी विचार किया गया है। परंतु इस अधिनियम से, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से बैंकिंग व समाशोधन में कानूनी अड़चनें समाप्त नहीं हुई हैं क्योंकि इसमें अपवाद उपबंधित किए गए हैं। साइबर कानून में यह स्पष्ट किया गया है कि यह कानून फिलहाल नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट ऐक्ट, ट्रस्ट ऐक्ट, जमीन और जायदाद की खरीद और बिक्री आदि में लागू नहीं होगा।

### आई.टी. कानून की विशेष बातें

आई.टी. कानून की सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि

इसकी धारा 46 के तहत विवादों के निपटारे के लिए नियुक्त अधिकारियों (एडजुडिकेटिंग ऑफिसर) को सिविल अधिकारियों की तरह आचरण करने का अधिकार होगा।

धारा 61 में स्पष्ट किया गया है कि सिविल कोर्ट को इस मामले में हस्तक्षेप का अधिकार नहीं होगा। आई.टी. कानून उल्लंघन से जुड़े मामलों और विवादों पर विवाद निपटान अधिकारी ही 'पहली अदालत' होगा। यदि वह इस बात से संतुष्ट है कि किसी व्यक्ति द्वारा आई.टी. कानून का उल्लंघन किया गया है तो वह कानून के अनुसार उसे सजा दे सकता है या फिर जुर्माना कर सकता है या फिर दोनों ही दंड साथ-साथ दिए जा सकते हैं। कानून में यह साफ कर दिया गया है कि यदि वर्तमान में लागू अन्य कानूनों में ऐसी कोई बात है जिससे कि आई.टी. कानून का कोई प्रावधान लागू नहीं किया जा सकता है तो उस मामले में उसे अप्रभावी माना जाएगा।

*विवाद निपटान अधिकारी के फैसले के खिलाफ, साइबर कानून के तहत गठित साइबर अपील ट्रिब्यूनल में ही अपील की जा सकेगी। यह ट्रिब्यूनल सिविल प्रोसीजर कोड 1908 के अनुसार काम करने के बजाय 'प्रकृत न्याय' के सिद्धांत पर काम करेगा।* ट्रिब्यूनल विवाद निपटान अधिकारियों के फैसले के खिलाफ अपील इस ट्रिब्यूनल में की जा सकेगी। ट्रिब्यूनल के फैसलों और आदेशों को सिर्फ हाई कोर्ट में चुनौती दी जा सकेगी। यानी आई.टी. कानून में पहले विवाद निपटान अधिकारी और फिर ट्रिब्यूनल ही कोर्ट का काम करेंगे।

### बासल II और जोखिम प्रबंध

बासल I के मानदंडों को लागू करके बैंकों की स्थिति सुदृढ़ हुई तथा वे अनर्जक आस्तियों के दलदल से निकलकर प्रतियोगी माहौल में टिके रहने की स्थिति में हो गए। उसके बाद अब बासल II के कार्यान्वयन को अनुपालन से जुड़ी चुनौती के रूप में देखा जा रहा है। साथ ही यह भी देखा जा रहा है कि पूंजी पर्याप्तता के नए मानदंड लागू करने के कारण स्थिति में और सुधार आएगा तथा बाज़ार जोखिम से निपटने के लिए रक्षा कवच प्राप्त हो सकेगा।

बासल I के अंतर्गत बैंकों ने बाजार जोखिम पर ध्यान केंद्रित किया था परंतु अब बासल II के कार्यान्वयन से अनेक जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है जिनके लिए बैंकों को तैयारी करनी होगी और उनपर व्यापक रूप से ध्यान देना होगा। बैंकों को अपनी जोखिम रोधी प्रणालियों का उन्नयन करना होगा तथा वैयक्तिक जोखिम प्रबंध प्रणाली अपनाने के बजाय उद्योग व्यापी जोखिम प्रबंध प्रणाली अपनानी होगी। अपने निवेश संविभाग में विविधता लानी होगी तथा नए उत्पादों की तलाश के साथ-साथ जोखिम प्रबंध प्रणाली का सतत उन्नयन जरूरी होगा।

आज भी सामान्य जनता के बीच प्रचलित भुगतान का सबसे प्रमुख माध्यम नकदी ही है। हमारे देश में आज भी छोटे-छोटे और गैर संस्थागत भुगतान नकदी के माध्यम से ही

हो रहे हैं। नकदी के माध्यम से भुगतान का प्रतिशत लगभग 19 है जिसे कम करने का प्रयास किया जा रहा है। ऐसे भुगतानों की राशिगत मात्रा भले ही कम दिखे परंतु लेनदेन की संख्या के दृष्टिकोण से बहुत अधिक है। संस्थागत भुगतान संख्या में कम हैं परंतु राशि की दृष्टि से बहुत अधिक हैं और जोखिम भी वहीं हैं। दूसरी तरफ, संस्थागत भुगतानों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम में लाने का प्रयास जोरों पर है और उसमें अंतर्निहित जोखिम भी नए किस्म के हैं आजकल एटीएम कार्डों और इंटरनेट के माध्यम से किए जाने वाली धोखाधड़ी की खबरें अखबारों में छपती रहती हैं। चूंकि अभी प्रणाली की शुरुआत का दौर है इसलिए अभी जोखिमों की मात्रा का आभास नहीं है अतः उनका समाधान समय के साथ-साथ ही निकलेगा।



### मेनफ्रेम कम्प्यूटर प्रणालियां

मेनफ्रेम कम्प्यूटर बृहद् कम्प्यूटर प्रणालियों के रूप में होते हैं, जिनका उपयोग मुख्यतः सरकारी संस्थानों और बड़ी कंपनियों द्वारा बड़े लक्ष्य के महत्वपूर्ण अनुप्रयोग के लिए किया जाता है। आधुनिक मेनफ्रेम कम्प्यूटरों की क्षमताओं को उनकी निष्पादन क्षमताओं द्वारा नहीं नापा जा सकता है। इसके बजाय, उनकी उच्च गुणों वाली आंतरिक इंजीनियरिंग और प्रमाणित विश्वसनीयता, उच्च गुणोंवाला तकनीकी सहारा (टेक्निकल सपोर्ट), सर्वोत्तम सुरक्षा और पुराने सॉफ्टवेयरों के लिए सुदृढ़ बैकवर्ड कम्पैटिबिलिटी उन्हें अन्य प्रणालियों से अलग विशिष्ट बनाती है। इन मशीनों का प्रयोग अनेक वर्षों तक बिना रुकावट के निरंतर प्रोसेसिंग कार्यों के लिए किया जा सकता है, यहां तक कि मशीनों पर कार्य जारी रखते हुए भी इनकी मरम्मत आसानी से की जा सकती है। इन प्रणालियों की मजबूती और विश्वसनीयता इस श्रेणी के कम्प्यूटरों के लंबे समय तक काम करते रहने के मुख्य कारणों में से हैं, जिनका उपयोग वैसे अनुप्रयोगों में किया जा रहा है जहां डाउन टाइम से आपात् स्थिति उत्पन्न हो जाएगी। विश्वसनीयता, सुलभता और सेवा-क्षमता जैसी शब्दावली अथवा आरएएस, मेनफ्रेम कम्प्यूटर प्रणाली के पर्याय बन चुके हैं।

लगभग सभी मेनफ्रेम कम्प्यूटरों में बहुपक्षीय परिचालन प्रणालियों को चलाने (अथवा होस्ट बनने) की क्षमता होती है और इसी के द्वारा केवल एक कम्प्यूटर के रूप में वह परिचालित नहीं होता बल्कि बहुत सारी वर्चुअल मशीनों के रूप में परिचालित किया जाता है। इस भूमिका में, केवल एक मेनफ्रेम कम्प्यूटर दर्जन भर, यहां तक कि सैकड़ों छोटे सर्वरों के स्थान पर (रिजर्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2005-06 से साभार)

काम कर सकता है, जिससे प्रबंधन और प्रशासन संबंधी व्यय कम किए जा सकते हैं तथा अत्यंत परिवर्द्धित मापनीयता और विश्वसनीयता प्राप्त की जा सकती है। उन्नत विश्वसनीयता का कारण ऊपर बताए गए आवश्यक हार्डवेयरों की इसमें अधिकता है और इसमें मापनीयता इसलिए अधिक पाई जाती है क्योंकि इसके हार्डवेयर संसाधनों को समग्र प्रणाली क्षमता को जब आवश्यकता पड़े, उस समय, वर्चुअल मशीनों के बीच पुनः व्यवस्थित किया जा सकता है। मेनफ्रेम कम्प्यूटरों से प्रणाली की क्षमता बिना विघटन के, तत्कालिक रूप से तथा प्रणाली के हर अवयव को ध्यान में रखते हुए (ग्रैनुलर के रूप में) परिवर्द्धित की जा सकती है, जो आज के अधिकांश कारोबारों की आवश्यकता है। इसके विपरीत अधिकांश अपेक्षाकृत लघु प्रोसेसिंग प्रणालियों में सुरक्षा के वे स्तर नहीं होते जो मेनफ्रेम प्रणालियों में उपलब्ध होते हैं।

इन तत्वों पर विचार करते हुए मेनफ्रेम कम्प्यूटर प्रणाली को अधिकांश केंद्रीय बैंकों द्वारा कारोबार निरंतरता योजना (बीपीसी) के लिए अधिक पसंद किया गया है। यूरोपीय केंद्रीय बैंक भी अपने कारोबार की निरंतरता का ध्यान रखने और आकस्मिकता से निपटने के लिए ऐसी ही चार प्रणालियों का साथ-साथ उपयोग कर रहा है, जबकि फेडरल रिजर्व प्रणाली के पास ऐसी अनेक प्रणालियां हैं। भारत में भी महत्वपूर्ण भुगतान और निपटान प्रणाली की प्रक्रियाओं को मेनफ्रेम कम्प्यूटर प्रणालियों का उपयोग करके चलाया जा रहा है। ये प्रणालियां केवल समय की कसौटी पर ही खरी नहीं उतरी हैं बल्कि इनसे इन प्रणालियों पर निर्भरता को भी बल मिला है।

### भुगतान प्रणाली से जुड़े साइबर कानून और विधिगत पहलू

डॉ. जयन्ती प्रसाद नौटियाल  
मुख्य प्रबंधक  
कापॉरेशन बैंक, मंगलूर

बैंकों में कम्प्यूटरकरण का सबसे अधिक प्रभाव भुगतान एवं निपटान प्रणाली पर पड़ा। यदि स्थूल रूप में बैंकिंग व्यवस्था को देखें तो बैंकों का मूलभूत कार्य भुगतान और निपटान से जुड़ा होता है। बैंकिंग संव्यवहार की परिणति इसी माध्यम से होती है। अधिक न कह कर केवल सही कहा जा सकता है कि भुगतान प्रणाली बैंकों की रीढ़ की हड्डी है। बैंकिंग तंत्र में भुगतान व्यवस्था सुनियंत्रित एवं सुव्यवस्थित होने से ग्राहक सेवा में तो उत्कृष्टता प्राप्त होती ही है साथ ही जालसाज़ी या कपट की संभावनाएँ भी बहुत कम हो जाती हैं।

#### भुगतान प्रणाली और कानून

भुगतान प्रणाली सुव्यवस्थित होने के लिए मुख्यतः दो कारक महत्वपूर्ण होते हैं, प्रथमतः बैंकिंग की आंतरिक प्रक्रियाएँ तथा दूसरा कारक है- भुगतान प्रणाली से जुड़े कानून। पारम्परिक बैंकिंग व्यवस्था में भुगतान प्रणालियाँ व प्रक्रियाएँ सीमित थीं व इनके लिए बने कानून पर्याप्त थे; इसलिए विधिक या कानूनी अड़चनें कम आती थीं। यदा-कदा किन्हीं प्रक्रियाओं की चूक अथवा मानवीय त्रुटियों के कारण ही कानूनी तंत्र की सहायता ली जाती थी। कभी-कभी जालसाज़ी या कपट जैसे मामलों में भी भुगतान प्रणाली से विवाद उत्पन्न होते थे। इन सभी समस्याओं से निबटने के लिए हमारी कानूनी व्यवस्था बहुत सक्षम थी। भुगतान प्रणाली से संबंधित कानूनी पहलुओं में जहाँ-जहाँ आवश्यक था नियंत्रण प्राधिकारियों जैसे वित्त मंत्रालय व भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं। इन दिशानिर्देशों व विद्यमान कानूनी व्यवस्थाओं के कारण बैंकिंग कारोबार बड़ी सुगमता से चल रहा था, परन्तु कम्प्यूटरीकरण व सूचना प्रौद्योगिकी के विस्फोट से पूरी बैंकिंग व्यवस्था में ही परिवर्तन आ गया। बैंकिंग प्रक्रियाएँ व प्राविधियाँ आवश्यकता के अनुरूप परिवर्तित की जा रही हैं। व्यापार की

प्रक्रिया में पुनर्नियामन हो रहा है। परिणामतः बैंकिंग व्यापार के महत्वपूर्ण क्षेत्र अर्थात् भुगतान प्रणाली संबंधित कानूनों में भी परिवर्तन अनिवार्य हो गया है।

#### भुगतान प्रणाली और सायबर कानून

सूचना प्रौद्योगिकी के विकास ने हर क्षेत्र को क्रांतिकारी परिवर्तन के लिए बाध्य किया है। ये परिवर्तन प्रक्रियागत और विधिगत अर्थात् कानूनी दोनों ही रूपों में हुए हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के आगमन से बैंकिंग व्यवस्था सार्वभौमिक हो गई है। अतः भारत की संसद ने समय रहते ही उचित अधिनियम तैयार किए हैं। इन अधिनियमों में प्रमुख है - 'सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000'। इस अधिनियम की व्याप्ति समस्त प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों तक है। इसे सुसाध्य बनाने के लिए अन्य अधिनियमों जैसे भारतीय दंड संहिता (आयपीसी), साक्ष्य अधिनियम 1872, बैंककारी बही साक्ष्य अधिनियम 1891 तथा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 जैसे अधिनियमों में भी अपेक्षित संशोधन किए गए हैं।

#### भुगतान प्रणाली पर साइबर कानून क्यों?

आज की भुगतान प्रणाली केवल एक क्षेत्र तक ही सीमित नहीं है बल्कि यह इतनी विविध, विराट व विश्व व्यापी हो गई है जिसकी आज से दो-तीन दशकपूर्व हम कल्पना भी नहीं कर सकते थे। इसकी विराटता इतनी बहुमुखी है कि इसे समझने के लिए निम्न बिंदुओं पर विचार करना जरूरी हो जाता है :-

#### भुगतान प्रणाली के विविध माध्यम

आज भुगतान प्रणाली के कई माध्यम एक ही साथ काम कर रहे हैं जैसे क्रेडिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड, इन्टरनेशनल कन्वीनिअंस कार्ड, इन्टर सिटी चेक,

ग्लोबल पेमेंट सिस्टम, एनीहियर बैंकिंग द्वारा आहरण और भुगतान, इन्टरनेट द्वारा भुगतान, टाइ-अप (ताल-मेल) व्यवस्था द्वारा लेन-देन या भुगतान, अन्तर्राष्ट्रीय बिल, हुण्डियाँ, वचन पत्र, डीडी, एम टी, वायरमनी, इएफटी (इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर), टीटी आदि। इतना ही नहीं केवल छवि पर आधारित भुगतान एवं समाशोधन अर्थात् चेक ट्रंक्शन जैसी पद्धति को भी भुगतान प्रणाली में शामिल किया गया है।

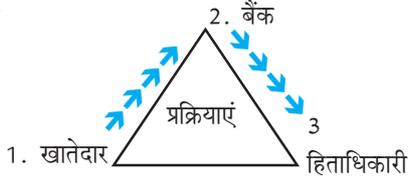
आज सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से समाशोधन जैसी प्रणाली में एक नई पद्धति भी विकसित हो गई है। इस पद्धति को आरटीजीएस अर्थात् 'रियल टाइम ग्रास सेटलमेंट' कहते हैं। यह पद्धति बैंकों में लागू हो गई है।

### भुगतान प्रणाली और भौगोलिक सीमा

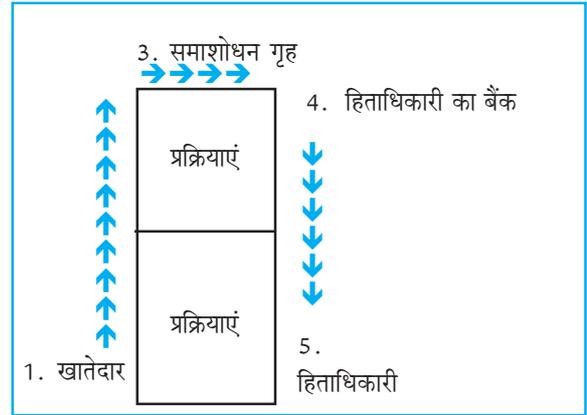
उपरिवर्णित अनुच्छेद में हम यह पाते हैं कि भुगतान प्रणाली विविध, व्यापक व विराट हो गई है। परन्तु केवल यहीं पर इस प्रणाली की विराटता नहीं रुकती है बल्कि इसमें जो एक सबसे प्रमुख परिवर्तन आया है वह है- भौगोलिक क्षेत्र। पहले बैंकिंग व्यवस्था में भुगतान प्रणाली दो भागों में बँटी थी, पहली-अन्तरदेशीय और दूसरी विदेशी; परन्तु आज यह अन्तर मिट गया है। इन्टरनेट बैंकिंग तथा अन्तर्राष्ट्रीय या ग्लोबल कार्डों के आगमन से क्षेत्रों या देशों की सीमाएँ मिट गई हैं इसलिए आज की परिवर्तित भुगतान प्रणाली व्यवस्था में साइबर कानून की प्रासंगिकता अधिक हो गई है। आज की बैंकिंग प्रणाली के लिए साइबर कानून एक अनिवार्य आवश्यकता बन गई है।

### भुगतान प्रणाली के लिए साइबर कानून आवश्यक?

वस्तुतः भुगतान प्रणाली एक ऐसी व्यवस्था होती है जिसमें एक पक्ष देने वाला है दूसरा पक्ष हिताधिकारी है तथा बीच में बैंक व उसकी प्रक्रियाएँ होती हैं। कहने का आशय यह है कि भुगतान प्रणाली एक त्रिकोण के रूप में होती है जिसमें मुख्यतः तीन पक्षकार होते हैं:-

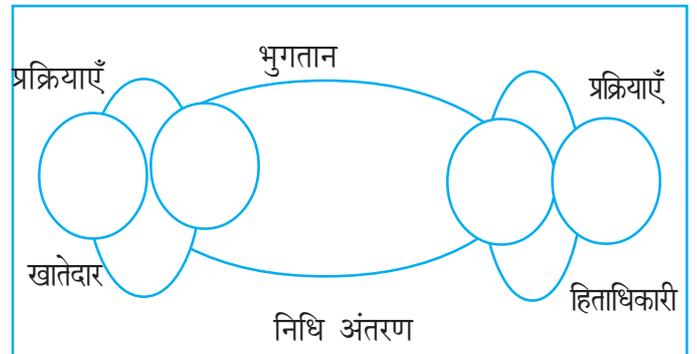


परन्तु जहाँ भुगतान स्थानीय प्रकृति के न हों वहाँ इस प्रणाली में पांच पक्षकार हो जाते हैं:-



यदि यह भुगतान अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर हो या विदेशी भूमि पर या उसके बैंकों के माध्यम से सम्पन्न होना हो तो इसमें पक्षकारों की संख्या बढ़ती चली जाती है।

आज के माहौल में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग से उपरिवर्णित प्रक्रियाओं में कम्प्यूटर, सर्वर, सैटेलाइट, क्लियरिंग हब, कंट्रोल प्रोसेस, वैन जैसी कई प्रक्रियाएँ व इनको नियंत्रित व संचालित करने वाले कई पक्षकार जुड़ जाते हैं। इस प्रक्रिया को यदि चित्र के माध्यम से दर्शाया जाना हो तो कुछ इस प्रकार से होगा:-



उक्त चित्र में यह देखा जा सकता है कि आधुनिक भुगतान प्रणाली को कितनी जटिल प्रक्रिया से गुजरना पड़ता है, परन्तु ये समस्त प्रक्रियाएँ कम्प्यूटर के माध्यम से संचालित होती हैं अतः हमें इनकी जटिलताओं का पता नहीं चलता है। इसका सीधा अर्थ यह है कि जिस लेन-देन में जितने अधिक पक्षकार

और प्रक्रियाएँ हो उसमें कानूनी पेचीदगियाँ भी उतनी ही अधिक होंगी। अतः इन पेचीदगियों को हल करने के लिए साइबर कानून और अनेक नियम व व्यवस्थाएँ तैयार करनी होंगी। भारत सरकार ने सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 द्वारा इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन को कानूनी दर्जा दे दिया है जो इस दिशा में पहला कदम है।

### साइबर कानून तथा विधिगत पहलू

आधुनिक कम्प्यूटरीकृत परिवेश में ई-कामर्स, ई-बैंकिंग एवं पेपर लैस कार्यालय की संकल्पना जोर पकड़ रही है। इस व्यवस्था के लिए सरकार ने सन् 2000 में सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम तैयार किया। इस अधिनियम में भुगतान प्रणाली से जुड़े कानूनी प्रावधान निम्नवत् हैं :-

- ➔ सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000 में व्यवस्था है कि इलेक्ट्रॉनिक रूप में दी गई सूचना का विधिक महत्व है व यह विधि द्वारा प्रवर्तनीय है। अतः इलेक्ट्रॉनिक भुगतान भी विधिमान्य लेन-देन माने जाते हैं।
- ➔ इलेक्ट्रॉनिक रूप में अर्थात् डिजिटल हस्ताक्षर पूर्णतः वैध माने जाएंगे।
- ➔ इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड के मामले में पावती कब मानी जाए इस संबंध में धारा 13 में स्पष्ट रूप से प्रावधान है कि इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड की पावती उस दिन मानी जाएगी जिस दिन रिकार्ड उसने (ग्राहक) रिट्राइव कर लिया हो। यदि खातेदार ने किसी कम्प्यूटर को पदनामित किया हो या पहले ही बताया हो कि अमुक -अमक कम्प्यूटर पर यह सूचना भेजी जाए तो जिस दिन उस कम्प्यूटर पर यह सूचना प्रविष्ट कर दी गई हो उसी दिन पावती मानी जाएगी।
- ➔ भुगतान संबंधी सभी मामलों में भी सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की व्यापकता अति विस्तृत है यह अधिनियम सम्पूर्ण भारत में तो लागू है ही साथ ही अधिनियम में अन्यथा उपबंधित न होने पर किसी व्यक्ति द्वारा इसका उल्लंघन किए जाने पर यह भारत से बाहर किए गए

अपराधों पर भी लागू होता है।

- ➔ इलेक्ट्रॉनिक अपराधों में भुगतान प्रणाली सहित समस्त अपराधों का निपटारा साइबर विनियामक अपीलीय ट्रिब्यूनल में किया जाता है। इस साइबर ट्रिब्यूनल की सभी कार्रवाइयों को विधिक कार्रवाइयाँ माना जाता है।
- ➔ साइबर अपीलीय ट्रिब्यूनल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर पक्षकार ट्रिब्यूनल से निर्णय सूचना मिलने के 60 दिन के अंदर न्यायालय में अपील कर सकता है।
- ➔ साइबर से जुड़े कानूनों के प्रभावी होने के कारण भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 (1934 का दूसरा) में भी प्रमुख धाराओं में परिवर्तन किए गए हैं अंतरण और भुगतान के संबंध में यह परिवर्तन उल्लेखनीय है:-

**धारा 45 आइ में वर्णित निधि अंतरण में परिवर्तन करके यह स्पष्ट किया गया है कि इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से निधि अंतरण में सभी बैंक व वित्तीय संस्थाएँ निहित अधिकारों और दायित्वों का निर्वाह करते हुए ऐसे निधि अंतरण में सहभागी हो सकेंगी।**

- ➔ भारत में साइबर माध्यम अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान, अंतरण व निपटान हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ने अनेक दिशानिर्देश जारी किए हैं। ये दिशा-निर्देश विदेशों में भुगतान प्रणाली हेतु प्रचलित किसी साइबर कानून से कम महत्वपूर्ण नहीं है। इनकी उपादेयता अत्यधिक है। विवाद के मामलों में इन के आधार पर ही विवाद का निपटान किया जाता है। अत्यधिक जटिल मामलों में ही बैंकिंग लोकपाल या साइबर ट्रिब्यूनलों या न्यायालयों में ऐसे मामले भेजे जाते हैं। वस्तुतः भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी इन दिशा-निर्देशों को ही कानूनी जामा पहना दिया जाए तो ये अति प्रभावी साइबर कानून की भूमिका अदा कर सकते हैं।

उक्त साइबर नियमों के अलावा भुगतान से जुड़े अन्य विधिगत पहलुओं पर भी विचार कर लेना जरूरी है, जो

इस प्रकार है :

### भुगतान से जुड़े अन्य विधिगत पहलू

साइबर प्रणाली द्वारा भुगतान से जुड़े निम्नलिखित पहलुओं पर सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000ने पूर्ण प्रावधान किए हैं :-

1. लिखतों का प्रमाणीकरण
2. आँकड़ों का साक्ष्य व अनुरक्षण
3. परिचालन से जुड़े प्रावधान
4. निर्देशों का समापन प्रावधान
5. डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणीकरण
6. कम्प्यूनिकेशन (संचार) एवं अंतरण प्रावधान

उपरिवर्णित विधिक व्यवस्थाओं के अलावा भुगतान प्रणाली से जुड़े कुछ अन्य विधिगत पहलू ऐसे हैं जिन पर विचार करना नितांत जरूरी है :-

1. आँकड़ा प्रेषण एवं सत्यता (डेटा ट्रांसमिशन एण्ड इंटेग्रिटी)
2. प्रेषक का प्रमाणीकरण एवं उसकी पहचान
3. प्रेषणकर्ता एवं गृहिता का वास्तविक संपर्क (निधियों का हैकिंग से अन्यत्र न पहुंचना)
4. आँकड़ों का प्रमाणीकरण
5. आँकड़ों की विकृति या विनाश (डेटा करप्शन या डिस्टोर्शन)

उपरोक्त बिंदुओं के प्रभावी नियंत्रण के लिए समुचित कानूनी प्रावधान बनाए जाने की तत्काल आवश्यकता है। यद्यपि फिलहाल यह कार्य भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप किया जा रहा है।

भुगतान में पक्षकार की अपने हस्ताक्षर की स्वीकृति की बाध्यता संबंधी प्रावधान और भी अधिक स्पष्ट होने चाहिए।

क्रिप्टोग्राफी तथा एन्क्रिप्शन तकनीकी की विधिक भूमिका और भी व्यापक होनी चाहिए। भुगतान प्रणाली की नई संकल्पनाओं जैसे आरटीजीएस, चेक ट्रंक्शन, ईसीएस, ईएफटी में अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर उसी प्रकार का कानून होना चाहिए जैसा कि प्रलेखीय साख में यू सी पी डी सी (अन्तर्राष्ट्रीय ब्रोशर) होता है। अन्तर्राष्ट्रीय परिचालनों के लिए करेंसी कन्वर्सन तथा स्विफ्ट जैसी व्यवस्था को विश्वव्यापी भुगतान एवं निपटान नेटवर्क के रूप में स्थापित करके इसे कानूनी जामा पहनाना चाहिए तथा सम्पूर्ण विश्व में बैंकिंग की भुगतान प्रणाली हेतु नई कूटांकित व्यवस्था तैयार करनी होगी तथा इसे विश्वव्यापी साइबर कानून के माध्यम से परिचालित किया जाना चाहिए।

अन्तर्राष्ट्रीय लेन-देन प्रोटोकॉल तथा भुगतान गेटवे जैसी व्यवस्था विश्व चेक समाशोधन व्यवस्था (भविष्य में इसके केंद्रीकृत होने की संभावना है) का भविष्य में क्या स्वरूप होगा व ये किस देश के साइबर कानून से चलेंगे; हमें शीघ्र ही इस विषय में सोचना होगा।

साइबर कानून में भुगतान रोको आदेश जैसे तत्काल प्रभावी आदेशों के लिए फिलहाल प्रावधान

नहीं है क्योंकि पलक झपकते ही भुगतान या अंतरण संपन्न हो जाता है। तकनीकी या नेटवर्क की खराबी से यदि समय पर भुगतान न हो पाए और इससे उत्पन्न कानूनी दावों संबंध में अभी भारत में सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम में स्पष्ट व्यवस्था नहीं है। ऐसी परिस्थिति में दायित्व या दोष किस पर माना जाए यह भी स्पष्ट नहीं है।

इन्टरनेट बैंकिंग के जरिए बैंकिंग करने में संबंधित देश के आयकर कानून तथा टैक्स प्रावधानों को कैसे प्रभारित किया जाए व तदुज्ज्वल विवादों को कैसे निपटाया जाए यह भी अभी पूरी तरह से स्पष्ट नहीं है। अन्तर्राष्ट्रीय लेन-देन प्रोटोकॉल तथा भुगतान गेटवे जैसी व्यवस्था विश्व चेक समाशोधन व्यवस्था (भविष्य में इसके केंद्रीकृत होने की संभावना है) का भविष्य में क्या स्वरूप होगा व ये किस देश के साइबर कानून से चलेंगे; हमें शीघ्र ही इस विषय में सोचना होगा।

आदाता बैंक, सहभागी बैंक, नेटवर्क सर्विस देने वाले तथा समाशोधन गृहों का आपस में कानूनी करार होना चाहिए ताकि सभी की परिचालन सीमाएँ व उनके दायित्व सुपरिभाषित हों

ताकि भविष्य में होने वाली कम्प्यूटर चूकों हेतु उत्तरदायित्व निर्धारण में सुविधा हो।

सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000 में वर्णित नियंत्रक प्रमाणन अधिकारियों को विश्वव्यापी भुगतानों के प्रमाणन हेतु समुचित व्यवस्था करनी चाहिए एवं इनके प्रमाणन को सम्पूर्ण विश्व के न्यायालयों में साइबर अपराधों के निपटान में पूर्ण विधिक प्रमाणन दर्जा प्राप्त होना चाहिए।

अपने देश तथा विदेशों में क्रेडिट अथवा डेबिट कार्डों द्वारा किए गए परिचालन तथा विदेशों से धन अंतरण जैसे

मामलों में कानूनी अड़चनें आने वाले समय में बैंकिंग भुगतान व्यवस्था के सामने चुनौती बन कर उपस्थित होंगी।

अतः सम्पूर्ण विश्व के बैंकरों को मिलकर 'ग्लोबल साइबर कानून' बनाना चाहिए ताकि सही अर्थों में बैंकिंग विश्वव्यापी हो सके। बैंकिंग के अन्य क्षेत्रों में तो विश्व स्तर पर बैंकिंग चल ही रही है परन्तु भुगतान प्रणाली में अभी साइबर कानूनों का समुचित अधिनियमन होना चाहिए ताकि सम्पूर्ण विश्व में समान भुगतान प्रणाली चल सके व विश्व का कोई भी व्यक्ति किसी भी बैंक से कहीं भी कभी भी बिना झंझट बैंकिंग सुविधाएँ व भुगतान प्राप्त कर सके।

### ज्यादातर घटित होने वाले साइबर अपराध

- ➔ कम्प्यूटर या नेटवर्क में अनधिकृत प्रवेश (Unauthorised Access) - चोरी करके या पास वर्ड एवं यूजर नेम से प्रवेश
- ➔ इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध जानकारी चुराना (Theft of information in electronic form)
- ➔ ई-मेल बम्बिंग (E-mail Bombing) - ईमेल की बौछार कर के प्रणाली ध्वस्त करना।
- ➔ आकड़ों से खिलवाड़ - (Data Diddling) वर्कशीट आदि में अपरिष्कृत आकड़ों से बारबार खिलवाड़ करना
- ➔ नज़राना या सलामी धावा (Salami Attacks) अर्थात तार्किक बम छोड़कर बैंकों के हर खाते से एक निश्चित परन्तु कम राशि निकालकर एक अलग खाते में जमा करना और फिर निकालना
- ➔ सेवा- मांग धावा (Denial of Service Attack) अर्थात सर्वर पर बहुत ज्यादा सेवा अनुरोध भेजना ताकि वह धराशाही हो जाए।
- ➔ वायरस धावा (Virus or Warm) - कई प्रकार के वायरस जो प्रणाली को ध्वस्त कर दे / बदल दे या नकारा कर दे।
- ➔ तार्किक बम (Logic bombs) - इन्हें ट्रिगर इवेंट भी कहते हैं - इसका मशहूर उदाहरण है - Chernobyl.virus
- ➔ ट्रॉजन धावा (Trojan Attacks) - प्राधिकृत कार्यक्रमों के भीतर व्याप्त अप्राधिकृत कार्यक्रम
- ➔ इन्टरनेट समय का दूसरे द्वारा लम्बे समय तक उपयोग (Internet time theft) - इसमें पासवर्ड चोरी करके दूसरे के इन्टरनेट समय का दुरुपयोग किया जाता है
- ➔ वेब जैकिंग (Web jacking) अर्थात पूरी की पूरी वेबसाइट पर नियंत्रण कर लेना- /वेब हैकिंग -वेब साइट चुराना
- ➔ कम्प्यूटर चोरी करना (Theft of computer system) - भौतिक रूप में कम्प्यूटर उठाकर ले जाना
- ➔ कम्प्यूटर का तोड़ना (Physically damaging a computer)

पुरस्कृत निबंध

### बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि- एक चुनौती

अजय कुमार गुप्ता  
वरिष्ठ प्रबंधक, केनरा बैंक,  
नोएडा

ग्राहक सेवा बैंकिंग उद्योग का एक अत्यन्त विशिष्ट व केन्द्रीय अंग है। प्रत्येक ग्राहक की अलग-अलग आवश्यकताएं हैं व प्रत्येक ग्राहक की संतुष्टि का स्तर भी भिन्न भिन्न होता है। बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि ने एक प्रमुख चुनौती का रूप निम्नलिखित कारणों से ले लिया है :-

1. बैंकों पर सरकारी नियंत्रण में कमी व बैंकों द्वारा स्वयं बाज़ार से पूंजी उगाही।
2. बैंकिंग व्यवसाय में निजी व विदेशी बैंकों का प्रवेश व पारस्परिक कड़ी प्रतिस्पर्धा।
3. नये मानदण्डों के अनुसार बैंकों को स्वायत्तता।
4. बैंकों का आपस में विलय व अधिग्रहण तथा बैंकों में संरचनात्मक व ढांचागत परिवर्तन।
5. बैंकों द्वारा नयी उन्नत सूचना तकनीक व प्रौद्योगिकी का प्रयोग व उसके अनुरूप नये-नये बैंकिंग उत्पाद व सेवाएं।

अतः ग्राहक संतुष्टि के लिए यह जानना अत्यन्त जरूरी है कि ग्राहक की जरूरतें क्या हैं व बैंकों से उसकी क्या अपेक्षाएं हैं जिसके अनुसार बैंकिंग उत्पादों का विकास एवं विपणन किया जा सके। अब ग्राहक को आधार मानकर ही बैंक उत्पादों की गुणवत्ता एवं मूल्य निर्धारित कर अपने व्यवसाय को प्रभावित करते हैं। बैंकिंग व्यवसाय में ग्राहक की स्थिति 'राजा' के समान है, संतुष्ट ग्राहक ही किसी भी संस्था का प्रचारक होता है वह हमारे लिए नए ग्राहकों को लाकर व्यवसाय में वृद्धि करता है।

#### बदलता बैंकिंग परिवेश

पिछले दशक में बैंकिंग परिदृश्य में बहुत तेजी से परिवर्तन हुए हैं। मुख्य रूप से ये परिवर्तन तकनीकी बदलाव और

प्रतिस्पर्धा में बढ़ोतरी के परिणाम हैं। उदारीकरण, निजीकरण, भूमण्डलीकरण एवं वैश्वीकरण के फलस्वरूप बैंकिंग संरचना में नये उद्यमी प्रविष्ट हुए हैं। वित्तीय सुधारों के चलते बैंकिंग व्यवसाय के बदलते स्वरूप को इस प्रकार देखा जा सकता है।

1. नये निजी बैंकों व विदेशी बैंकों का प्रवेश।
2. बहुआयामी प्रतिस्पर्धा-लागत, विपणन, उत्पाद, सेवा, गुणवत्ता से स्पर्धा।
3. वैश्विक बैंकिंग, संबंध बैंकिंग व खुदरा बैंकिंग का बढ़ता चलन।
4. ग्राहकोन्मुखी दृष्टिकोण।
5. सेवा दक्षता रेटिंग व वैश्विक मानक आई.एस.ओ. प्रमाणीकरण।
6. मुक्त ब्याज दरें।
7. बैंकों का विलयन व अधिग्रहण तथा बैंकों में संरचनात्मक व ढांचागत परिवर्तन।
8. बैंकों में लाभप्रदता व उत्पादकता पर जोर।

#### ग्राहक संतुष्टि की आवश्यकता

बैंकिंग कारोबार की आधारशीला ग्राहक है। बैंकर व ग्राहक के बीच का संबंध दीर्घकालीन होता है और इन दोनों के बीच लेन-देन की प्रक्रिया निरंतर चलती रहती है। बैंकों के कारोबार का केन्द्र-बिन्दु होने के कारण ग्राहक बैंकों के लिए अति विशिष्ट व्यक्ति होता है। सर्वोत्तम ग्राहक सेवा उपलब्ध कराकर ग्राहक सन्तुष्टि सुनिश्चित करना बैंकों के लिए नितांत आवश्यक है। न केवल बैंकों का विकास बल्कि उसका अस्तित्व भी ग्राहक संतुष्टि

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर-बैंक निबंध स्पर्धा वर्ष 2005-06 में क्षेत्र -क में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध।  
पत्रिका के अनुरूप संपादित।

पर निर्भर करता है। बदलते बैंकिंग परिवेश में बैंकिंग उद्योग की वर्तमान स्थिति को ध्यान में रखते हुए आने वाले समय में व्यवसाय वृद्धि की बहुत अधिक संभावनाएं हैं। बहुवित्त बैंकिंग व बहु शाखा बैंकिंग की सुविधा देने वाले वे ही बैंक टिक पाएंगे, जो निरंतर ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि हेतु हर सम्भव प्रयास करते रहेंगे। ग्राहक सेवा के क्षेत्र में अभी भी व्यापक सुधार की गुंजाइश है। बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि की आवश्यकता मुख्यतः निम्नलिखित कारणों से भी हो सकती है :-

1. बैंकिंग उद्योग में कड़ी प्रतिस्पर्धा के बीच किसी भी बैंक द्वारा अपना हिस्सा बनाये रखने के लिए उच्चतर ग्राहक संतुष्टि अत्यन्त आवश्यक है।
2. बैंकों को अपने व्यवसाय व लाभप्रदता में वृद्धि हेतु ग्राहक संतुष्टि की आवश्यकता है।
3. सर्वोत्तम ग्राहक सेवा से ग्राहक को अपने साथ अधिक समय तक रख सकते हैं तथा वे अपने निकटतम साथियों व संबंधियों को भी बैंक का ग्राहक बनवाकर बैंकिंग व्यवसाय में वृद्धि करने में सहायक हो सकते हैं।
4. असंतुष्ट ग्राहक अन्य ग्राहकों को बताकर उन्हें सुविधाओं के प्रति संवेदनाशील बना देते हैं जिससे बैंकिंग व्यवसाय पर प्रतिकूल असर पड़ता है। अतः प्रारम्भ से ही सर्वोत्तम ग्राहक सेवा द्वारा ग्राहक को संतुष्ट कर असंतोष का निराकरण करना आवश्यक है। असंतुष्टि के कारण यदि कोई ग्राहक छोड़कर जाता है तो वह अपने साथ कई अन्य ग्राहकों को भी ले जा सकता है।
5. जहां प्रसन्न व संतुष्ट ग्राहक सर्वोत्तम सेवा से बैंकिंग व्यवसाय के प्रचार-प्रसार का कार्य करता हैं, वहीं अप्रसन्न ग्राहक खराब ग्राहक सेवा से बैंक की छवि को धूमिल करके बैंक व्यवसाय को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है। अतः बैंक व्यवसाय की वृद्धि के लिए प्रसन्न ग्राहकों की संख्या सर्वोत्तम ग्राहक सेवा द्वारा अधिकाधिक होनी चाहिए।

6. बैंकों की स्वायत्तता व जनता के प्रति जवाबदेही के चलते उत्कृष्ट ग्राहक संतुष्टि की आवश्यकता बदलते बैंकिंग परिवेश में और अधिक हो गयी है।

### ग्राहकों की अपेक्षाएं

जब कोई ग्राहक किसी बैंक में आता है तो उसके मन में कुछ अपेक्षाएं होती हैं व कुछ इच्छाएं होती हैं जिनकी वह पूर्ति चाहता है। बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहकों की मुख्य अपेक्षाएं निम्नलिखित हैं, जिनके आधार पर ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित है।

#### → विश्वसनीयता

ग्राहक बैंक से यह अपेक्षा करता है कि उसके सारे व्यवहार पारदर्शी एवं त्रुटिहीन हो, सभी रिकार्ड व्यवस्थित रखे जाएं व आवश्यकता पड़ने पर उपलब्ध हों। बैंक ग्राहक बनाते समय दिये गये समस्त आश्वासनों को निभाएं।

#### → कार्यकुशलता

आज का ग्राहक कार्यकुशल स्टाफ चाहता है जिससे उसके कार्य त्वरित व त्रुटिहीन तरीके से हो सकें।

#### → दायित्व

बैंक का दायित्व है कि वह ग्राहकों को त्वरित, त्रुटिहीन सेवा देकर उचित स्तर बनाये रखे व ग्राहकों द्वारा मांग की गयी जानकारी समय से व ठीक प्रकार से देकर ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाएं।

#### → उपलब्धता

बैंक स्टाफ बैंकिंग कार्य समय में उपलब्ध रहे व शाखाओं का समय ग्राहकों की आवश्यकतानुसार हो। ग्राहक अब अपने विभिन्न बैंकिंग कार्यों में विलम्ब नहीं चाहता व न ही इंतज़ार करना चाहता है।

#### → अच्छा व्यवहार

ग्राहक की अपेक्षा होती है कि स्टाफ विनम्र हो, सुनने वाला हो व उसके चेहरे पर सहर्ष मुस्कान हो। स्टाफ ग्राहकों को आदर प्रदान करे व उनसे अच्छा व्यवहार करे।

### ➔ संप्रेषण

ग्राहक बैंक कर्मियों से अपनी जानकारियों का विस्तृत उत्तर चाहता है ताकि उन्हें स्पष्टता का बोध हो। स्टाफ को ग्राहक के मानसिक स्तर के अनुसार व्यवहार करना चाहिए।

### ग्राहक संतुष्टि का निर्धारण

किसी बैंक शाखा का ग्राहक बैंक सेवाओं से संतुष्ट है अथवा नहीं, इसका निर्धारण मुख्यतः निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखकर किया जा सकता है :-

1. खातों का विवरण प्राप्त करने में लगने वाला समय
2. शाखाओं में शीर्ष अधिकारियों से सम्पर्क करने हेतु अधिकारियों की उपलब्धता।
3. ब्याज एवं अन्य आय व व्ययों की गणना में समयबद्धता।
4. ऋण प्रक्रिया में लगने वाला समय।
5. विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों जैसे चेकों के संग्रहण, समाशोधन, धन हस्तांतरण हेतु ड्राफ्ट - बैंकर चेक, पास बुक, चेक बुक, सावधि जमा रसीद, धन जमा व निकासी इत्यादि क्रियाओं में लगने वाला समय व बैंक द्वारा निर्धारित समय मानकों के अनुरूप उसका प्रभावी क्रियान्वयन।

बैंकिंग सेवाओं के अन्तर्राष्ट्रीय हो जाने के कारण विश्व स्तर पर 'अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन' नामक एक श्रृंखला बनायी गई है। बैंक इस संगठन द्वारा सुझाये गये मानकों को अपनाकर, अपनी ग्राहक सेवा और कार्य संस्कृति में उत्कृष्टता लाकर आई.एस.ओ. 9002 प्रमाणपत्र प्राप्त कर रहे हैं जो बैंक की ग्राहक सेवा में आयी उत्कृष्टता का प्रतीक है। राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान ने भी ग्राहक सेवा संबंधी पैकेज तथा 'ग्राहक संतुष्टि संकेत माडल' तैयार कर बैंकों को उपलब्ध कराये है, जिससे बैंक बदलते परिवेश में ग्राहक संतुष्टि का आकलन व निर्धारण स्वयं कर उचित कार्यवाही कर सके।

### ग्राहक असंतुष्टि के कारण

बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि समस्त बैंकों के लिए एक

प्रमुख चुनौती है, क्योंकि उनका अस्तित्व इसी पर निर्भर है। किसी भी बैंक में ग्राहक असंतुष्टि के मुख्यतः निम्नलिखित कारण हो सकते हैं जो परोक्ष व अपरोक्ष रूप से बैंक व्यवसाय को प्रभावित करते हैं :-

1. बैंकों की ऋण प्रक्रिया व कार्यप्रणाली का बोझिल व लम्बा होना
2. बैंक कर्मचारियों की अनुशासनहीनता जैसे व्यस्त समय में काउंटर छोड़ना, अपनी बातचीत में समय गंवाना, काउंटर पर ग्राहक की उपेक्षा करते हुए अपने व्यक्तिगत एवं बाद में किये जा सकने वाले कार्यों में लगे रहना
3. ग्राहकों द्वारा जानकारी प्राप्त करने हेतु प्रेषित पत्रों का समय से व ठीक प्रकार उत्तर न देना
4. शाखा में ग्राहकों के प्रति रूखा, उदासीन व अभद्र व्यवहार
5. विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों में निर्धारित मानक समय से अधिक समय लगाना व अनावश्यक विलम्ब। निर्धारित कार्य समय का पालन न करना
6. शाखाओं में पूछताछ काउंटर का अभाव
7. बैंक कर्मियों में नवीनतम सूचनाओं व परिवर्तित नियमों की जानकारी का अभाव तथा ग्राहकों को अधूरी व एक ही समय में अलग-अलग सूचनायें देना
8. शिकायती पत्रों व आवदन पत्रों पर त्वरित कार्यवाही न करना।
9. छोटे एवं कटे-फटे नोटों को अस्वीकार करना व भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का अनुपालन न करना
10. ग्राहकों के खातों से अनधिकृत तथा कपटपूर्ण आहरण करना
11. ऋण देने हेतु ग्राहकों को बार-बार बुलाना व रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना

12. विस्तारित कारोबार समय में कुछ बैंकिंग कार्यों का निष्पादन न करना
13. जमा खाता व लाकर में नामांकन सुविधा का ठीक प्रकार से अनुपालन न करना
14. बैंक परिसर व फर्नीचर का रख-रखाव ठीक न होना तथा पर्याप्त स्टेशनरी, फार्मों, स्लिपों का समय से उपलब्ध न होना
15. बैंक द्वारा उन्नत सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभावी क्रियान्वयन न कर इसमें आ रही विभिन्न समस्याओं का समय से निराकरण न करना
16. अन्य विविध असंतुष्टि के कारण जैसे मृत्यु दावा का निपटान समय से नकारना, ए.टी.एम. का 24 घण्टे काम न करना, समय से बचत खाता धारकों की पासबुक में प्रविष्टियां न करना इत्यादि

से देते रहना चाहिए।

- ❖ बैंकों द्वारा आधुनिक व उन्नत सूचना प्रौद्योगिकी को प्रभावी रूप से लागू कर समस्त बैंक शाखाओं को नेटवर्क द्वारा जोड़ा जाना प्रमुख है, जिससे ग्राहकों को त्वरित व व्यक्तिगत बेहतर सेवा प्रदान की जा सकती है, जैसे एकल खिड़की प्रणाली का प्रभावी रूप से क्रियान्वयन इत्यादी इससे एक ही स्थान पर समस्त बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराकर हम ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं।
- ❖ ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित व प्रभावी रूप से निवारण कर संतुष्टि प्रदान करना तथा बेहतर ग्राहक सेवा के लिए तलवार व गोइपरिया समितियों के सुझावों को प्रभावी रूप से लागू कर ग्राहक संतुष्टि बढ़ाना।
- ❖ बैंक परिसर की उचित साज-सज्जा एवं समस्त फार्मों की आसानी से उपलब्धता। अच्छे बैंक परिसर में ग्राहक अनुकूल वातावरण पाकर सुविधाजनक व संतुष्ट महसूस करता है।
- ❖ समय-समय पर ग्राहक बैठकों का आयोजन कर ग्राहकों से प्राप्त सुझावों को लागू करना।
- ❖ ग्राहकों को उत्तम गुणवत्ता वाले करेंसी नोट देना, खातेदारों व ऋणियों को समय-समय पर आवश्यक सूचनायें देना तथा ऋण दाता के रूप में बैंकों के लिए स्पष्ट व्यवहार कोड लागू करना।
- ❖ ग्राहकों को आधुनिक व नवोन्मेषी बैंकिंग की समस्त सुविधायें जैसे संबंध बैंकिंग, वैश्विक बैंकिंग, सुविधा बैंकिंग, ई-बैंकिंग, कहीं भी कभी भी बैंकिंग, एटीएम की सुविधा, इंटरनेट बैंकिंग, कोर बैंकिंग समाधान, डेबिट कार्ड इत्यादि देकर हम ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं।
- ❖ बैंक कर्मियों का अनुशासित होना, ग्राहकों से उनकी भाषा में मित्रवत व सम्माननीय व्यवहार करना।

### चुनौती का मुकाबला करने के उपाय

बदलते बैंकिंग परिवेश में समस्त बैंक ग्राहक संतुष्टि को उच्च प्राथमिकता दे रहे हैं। ग्राहक संतुष्टि के संदर्भ में उच्चतर मानकों को हासिल करने के उद्देश्य से कई नवोन्मेषी उपायों को अपनाना होगा, जिससे इस चुनौती का मुकाबला किया जा सके। कुछ मुख्य उपाय इस प्रकार हैं :-

- ❖ बैंकों का बाजारोन्मुखी व ग्राहकोन्मुखी होना, जिससे वे ग्राहकों के लिए उनकी आवश्यकतानुसार समय-समय पर नये-नये उत्पादों, सेवाओं व योजनाओं को विकसित कर उचित मूल्य पर पहुंचा सके, जिससे ग्राहक संतुष्टि बढ़ सके।
- ❖ बैंक शाखाओं में सुशिक्षित, युवा, योग्य, व्यवहार कुशल, मृदुभाषी व अभिप्रेरित स्टाफ की नियुक्ति जो ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा देने में निपुण हो। इसके लिए बैंक कर्मचारियों को समय-समय पर बैंकिंग उत्पादों व सेवाओं में होने वाले परिवर्तन की सम्पूर्ण जानकारी प्रशिक्षण व अन्य माध्यमों

- ❖ बैंकों को समय-समय पर अपनी कार्यप्रणाली की समीक्षा कर उसमें आवश्यक सुधार करते रहने चाहिए, जो उत्कृष्ट ग्राहक सेवा उन्मुख हो एवं जिससे बैंक अपने व्यवसाय में लाभप्रद वृद्धि कर सके। बैंकों को अपने आवेदन पत्रों व प्रतिवेदनों को सरल बनाना चाहिए व एक ही प्रतिवेदन में सभी बिन्दु समाहित होनी चाहिए।
- ❖ त्रुटिहीन त्वरित सेवा प्रदान कर ग्राहक संतुष्टि बढ़ाना, क्योंकि ग्राहक सेवा में बार-बार गलती होने से ग्राहक के मन में शंका हो जाती है व वह असंतुष्ट होकर दूसरे बैंक में पलायन कर जाता है।
- ❖ ग्राहकों के हित में व उनके लाभ के लिए कार्य कर हम ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं। कभी-कभी ग्राहक बैंकिंग कारोबार के अतिरिक्त लाभप्रद निवेश के बारे में भी सलाह लेना चाहते हैं।
- ❖ बैंकिंग उत्पादों व सेवाओं का उचित मूल्य निर्धारित कर हम ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं। कुछ बैंकिंग उत्पादों के साथ कुछ अन्य सेवायें मुफ्त दे सकते हैं जैसे बचत खाता धारकों के लिए मुफ्त बीमा सुविधा, जमाराशि का मुफ्त प्रेषण व मुफ्त डेबिट / क्रेडिट कार्ड इत्यादि।
- ❖ बैंकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से अपने ग्राहकों को संतुष्ट व प्रसन्न रखना चाहिए। इसके लिए उत्तम ग्राहक सेवा के साथ-साथ ग्राहकों से मधुर संबंध भी व्यक्तिगत सम्पर्क द्वारा बनाने चाहिए। इससे ग्राहक सन्तुष्ट होकर बैंक के लिए स्वयं ही उत्पादों का विपणन भी करेगा।
- ❖ ग्राहकों से समय-समय पर प्रतिसूचनायें / फीडबैक प्राप्त करते रहना चाहिए जिससे ग्राहक सेवा में उत्तरोत्तर सुधार लाकर ग्राहक संतुष्टि प्राप्त की जा सके।
- ❖ बैंकिंग उत्पाद विक्रय के पश्चात भी ग्राहकों से निरंतर सम्पर्क में रहकर ग्राहक सेवा देना, जिससे ग्राहक स्वयं को बैंक से जुड़ा समझ सके। यह सम्पर्क व्यक्तिगत रूप से,

पत्र द्वारा, टेलिफोन द्वारा या ई-मेल द्वारा किया जा सकता है।

- ❖ ग्राहक संबंधी प्रबंधन द्वारा भी हम बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि को बढ़ा सकते हैं।
- ❖ बैंकों द्वारा आदर्श ग्राहक सेवा नीति को अपनाकर ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं जिसमें मुख्यतः कर्मचारियों से सुझाव आमंत्रित करना, समय-समय पर ग्राहक सेवा निरीक्षण करना, विशिष्टिकृत शाखायें खोलना इत्यादि हैं।
- ❖ ग्राहक उन्मुख गुणवत्ता सेवा निश्चित कर ग्राहक संतुष्टि बढ़ाना।
- ❖ सम्पर्क बैंकिंग द्वारा ग्राहक संतुष्टि व दीर्घकालीन संबंधों को दृढ़ बनाने में सकारात्मक लाभ हुआ है।
- ❖ बैंक अपने ग्राहकों को मल्टीमीडिया का प्रयोग करते हुए टेलीविजन व इन्टरनेट द्वारा प्रभावी संप्रेषण कर ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं।

बदलते बैंकिंग परिवेश में यदि बैंकों को अपना अस्तित्व बनाये रखना है तो समस्त बैंक प्रबंधतंत्र एवं कर्मचारियों को अपना काम पूरी ईमानदारी व तत्परता से कर ग्राहक को पूर्ण रूप से संतुष्ट करना ही होगा। अब ग्राहक बैंकों से गुणवत्ता पर आधारित सेवा चाहते हैं। अतः बैंक के प्रत्येक कर्मचारी को अपनी भूमिका समझ कर ग्राहक संतुष्टि पर पूरा-पूरा ध्यान देना चाहिए। अब यह आवश्यक हो गया है कि ग्राहक सेवा में तत्परता व उत्कृष्टता लाई जाये, तकनीकी विकास व विपणन प्रणाली को नये आयाम दिये जायें, जिसमें बैंक भावी चुनौतियों का सामना करते हुए अपना ग्राहक आधार व व्यवसाय बढ़ाने में सफल हो सकें। बदलते बैंकिंग परिवेश में बैंकिंग वातावरण गहन प्रतिस्पर्धात्मक व लाभपरक होने से बैंकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के साथ-साथ उसकी जरूरतों, अपेक्षाओं व संतुष्टि को महत्व देकर उसके साथ मधुर संबंध बनाने होंगे। भविष्य में वही बैंक सफल होगा जो अपनी योजनाओं व नीतियों को बाजारोन्मुख व ग्राहकोन्मुख बनायेगा।





पुस्तक का नाम	: मैनेजमेंट के नये प्रयोग
लेखक का नाम	: पार्किन्सन, रुस्तमजी और सप्रे
प्रकाशक	: विज्ञान बुक्स, नई दिल्ली-24
मूल्य	: 125रुपये
पुस्तक का नाम	: उन्नति के 134 गुर
लेखक का नाम	: पार्किन्सन, रुस्तमजी
प्रकाशक	: विज्ञान बुक्स, नई दिल्ली-24
मूल्य	: 125रुपये

हम कापोरेट युग में जी रहे हैं। हमारे सारे सपने, कोशिशें, महत्वाकांक्षाएं और लक्ष्य सिर्फ एक ही मंजिल को लगातार निगाह में रखे हुए हैं। और वह मंजिल है सफलता। कैसे भी हो, रातों रात सफल होना है। बेशक सफलता यूं ही सेंट मेंट में नहीं मिल जाने वाली, उसके लिए बराबर कोशिश भी करनी है सीखना है, पढ़ना है और ढेर सारी परीक्षाएं भी पास करनी हैं और कुछ करके भी दिखाना है। बस, एक ही संकट है। समय कम है और सफलता बहुत दूर है अभी भी। कल से चल कर आज तक जहां पहुंचे हैं, उससे तो कोसों दूर जाना है। हमें पहुंचना है उस मंजिल पर जिसके आगे राह नहीं। तो उपाय क्या है? उपाय ये है कि अगर आपके पास सीखने, अनुभव लेने, सब कुछ से गुजरने और मेहनत की आग में तपने का वक्त नहीं है और सफलता रानी बस पानी ही है, तो आपके लिए फास्ट फूड की तरह बाज़ार में उपलब्ध हैं बीसियों तरह की किताबें जो न केवल आपको सफलता की गारंटी देती हैं बल्कि ये भी बताती हैं कि इन्हीं गुरों के बल पर सफलता पाने वाले कहां से कहां पहुंच गये।

आज बाज़ार पटा पड़ा है ऐसी किताबों से जिनमें मैनेजमेंट में, व्यापार में, नौकरी में, व्यक्तिगत जीवन में, विवाह में, प्रेम में, तरक्की में सफलता पाने के कुछ अचूक फार्मूले दिये गये होते हैं और बताया जाता है कि ये अपने-अपने फील्ड के अत्यंत पहुंचे हुए गुरुओं के आजमाये हुए गुर हैं, बस, इन्हें अपनाने की देर है, आप देखते ही देखते सफल

हो जायेंगे(अलबत्ता, सफल न होने पर पैसे वापिस मिलने की कोई गारंटी नहीं।)

पार्किन्सन, रुस्तमजी और सप्रे की टीम भी सफलता के टोटकों की पुड़िया बांध बांध कर अरसे से बेच रही है। इनकी किताबें पढ़ कर कितने तर गये और कितने रह गये, इस बात के तो दावे इन किताबों में नहीं किये गये हैं, अलबत्ता, दोनों ही किताबों के कवर पर ये जरूर बताया गया है कि दोनों किताबों की अब तक दस दस लाख प्रतियां जरूर बिक चुकी हैं। यानी लेखक गण अपने मकसद में जरूर सफल हो गये। चूंकि हिन्दी जानने वालों को भी सफल होने का पूरा हक है, इसलिए कुछ बरसों से ये किताबें हिन्दी पाठकों को भी सरल और सुबोध भाषा में उपलब्ध करायी जा रही हैं।

पहली किताब **मैनेजमेंट में नये प्रयोग** दरअसल मैनेजमेंट में नये प्रयोगों के बारे में उतनी बात नहीं करती जितनी हमें बताती है कि सफलता के नये सूत्र प्रतिपादित करने वाले 25 महान चिंतकों ने पिछले दो सौ बरसों के दौरान अपने-अपने क्षेत्र में ऐसा क्या किया कि उनके सिद्धांत आज भी दुनिया भर में स्वीकार किये और सराहे जाते हैं। जिन विद्वानों के सिद्धांत इस किताब में शामिल किये गये हैं, वे हैं एफ डब्ल्यू टैलर, फ्रैंक गिलबर्थ, एल्टन मेयो, राबर्ट ओवेन, मैरा फॉलेट, हेनरी फोयेल, ओलिवर शेल्डन, एस रोन्ट्री, लिंकन एर्विक, अब्राहम मास्तो, उलगस मैकग्रेगर, हर्बर्ट साइमन, चेस्टर बर्नार्ड, जार्ज होम्स, पीटर ड्रकर, डेविड मैकलैंड, फ्रेड्रिक हर्जबर्ग, जी एल

एस शैकल, क्रिस आर्गिस, रेन्सिस लिकार्ट, विलफ्रेड ब्राउन, थियोडोर लेविट, एलेन फ्लेनडर्स, हेराल्ड क्रुटज् और जे के गालबेथ।

इस किताब में इन सब विद्वानों के सूत्र सरल भाषा में समझाये गये हैं और बताया गया है कि आप भी इन सबको या इन में से कुछ सिद्धांतों को अपना कर अपने-अपने क्षेत्र में सफल हो सकते हैं।

दूसरी किताब है **उन्नति के 134 गुर** और लेखक हैं पार्किन्सस और रुस्तमजी। चूंकि इस किताब की भी दस लाख प्रतियां बिक चुकी हैं, इसलिए हम मान लेते हैं कि इन दस लाख पाठकों में से जिनमें भी सच्ची लगने रही होगी, ये किताब पढ़ कर जरूर सफल हो गयो होंगे। अगर इस किताब की बात मानें तो उन्नति करना बहुत आसान है, बस ये गुर याद रखिये। सफल तो हुए समझिये। आप बस, ये कीजिये कि जो सीखें, व्यवहार में लायें, पहचानने की लालसा रखें, नियमित देखभाल की आदत डालें, दोस्त बनें, हर वक्त बॉस न रहें, दूसरों को उनके ढंग से काम करने दें, सकारात्मक सोच रखें। मतलब, इस किताब में दिये गये कुल 134 गुर याद रखें या यूं करें कि इनकी पर्चियां बना कर जेब में रख लें और हर मौके के हिसाब से पर्चियां निकाल कर देखते रहें कि इस समय ठीक रहेगा कि हम सफल हो जायें। बस ये जरूर ध्यान रखें कि आपका /आपकी जो प्रतिद्वंद्वी है, उसके हाथ में ये किताब न लग जाये। ऐसा न हो कि यही किताब पढ़ कर वह आपसे पहले तरक्की कर ले और आप किताब खरीदने के बावजूद टापते रह जायें।

किताबें बहुत कुछ कहती हैं। किताबें हमारा जीवन संवारती हैं। हमें ज्ञान देती हैं, राह सुझाती हैं और हमें भले बुरे की

पहचान कराती हैं, हमें संस्कारवान बनाती हैं। किताबें हमारी सच्ची दोस्त होती हैं जो हमें कभी गुमराह नहीं करतीं। किताबें हमारी सच्ची गाइड होती हैं, पर अफसोस इस तरह किताबें हमें रातों रात सफल होने के गुर तो सिखाती हैं लेकिन ये नहीं बतातीं कि जीवन का जो संघर्ष है, जो हमें नित करना पड़ता है, उसमें लगन के, अनुभव के, सीख के, मेहनत के और सबसे बड़ी बात, अपनी मेहनत पर भरोसा करने के सारे हथियार हमें अपने कंधों पर ही रख कर घर से निकलना पड़ता है। जब हम सचमुच संघर्ष कर रहे होते हैं, तो ये इस तरह की किताबें हमारे सामने कहीं नहीं होतीं। बेशक बेस्टसेलर लिख कर ये लेखक तर गये हों, पढ़ने वाले के लिए और भी बहुत कुछ होता है जो उसे सफल बनाता है। अफसोस, इस तरह की किताबें इस पक्ष पर मौन ही रहती हैं। किताबें पढ़ कर ही अगर सफल हुआ जा सकता तो आज किसी भी संस्थान की और किसी भी पाठ्यक्रम की जरूरत न रहती।

अलबत्ता, पुस्तकें अपनी बात कहने में सफल रही हैं। अनुवाद की भाषा सरल और सहज है और समझ में आती है। पढ़ने के लिहाज से कोई ठोस धरातल बनाने में ये पुस्तकें बेशक सफल नहीं हो सकती क्योंकि हर व्यक्ति का अपना संघर्ष होता है और संघर्ष पर जीत मात्र सिद्धांतों की तलवार से हासिल नहीं हो सकती। ये सिद्धांत बढ़िया हैं, स्वीकार्य हैं। यही बात इन दोनों पुस्तकों में कही गयी है। पुस्तकों का उद्देश्य पाठकों की सोच को प्रभावित करना या बदलना है और इस बात का अंतिम निर्णय पाठक स्वयं ही दे सकते हैं। प्रस्तुतीकरण अच्छा है और पुस्तकें एक बार तो पढ़ी जा सकती हैं। महत्वाकांक्षी व्यक्ति में प्रेरणा जागृत कर सकती हैं।

◆ **सूरज प्रकाश**

सहायक महाप्रबंधक  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे



## लेखकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिन्दी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखनेवाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी? हमें इसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाजार, पूंजी बाजार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कम्प्यूटर, 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 सांकेतिक मानदेय देने की व्यवस्था है। कृपया प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :-

- ❖ सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है।
- ❖ उसमें दी गयी जानकारी उपयोगी और अद्यतन है एवं अधिकतम 8 टंकित पृष्ठों में है।
- ❖ लेख यदि संभव हो तो फ्लायींग में आकृति / एपीएस फॉन्ट में भेजने की व्यवस्था की जाए।
- ❖ वह कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित है।
- ❖ यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया है और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिये गये हैं।
- ❖ यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
- ❖ लेख में शामिल आंकड़ों, तथ्यों आदि के संबंध में स्रोत का स्पष्ट उल्लेख करें।
- ❖ प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख संबंधी अस्वीकृति की सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

## प्रकाशकों से

जो प्रकाशक अपनी पुस्तक की समीक्षा करवाना चाहते हैं वे कृपया अपनी पुस्तकों की दो प्रतियां भिजवाने की व्यवस्था करें।

## पाठकों से

इस पत्रिका को आप निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। इसके लिए आपको लिखित रूप में "कार्यकारी संपादक, बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन" से अनुरोध करना होगा। आपका पत्र मिलते ही आपका नाम डाक सूची में शामिल कर लिया जाएगा और तदनंतर आपको पत्रिका निरंतर मिलती रहेगी। आपसे अनुरोध है कि अपने सहयोगियों को भी यह जानकारी प्रदान करें तथा अपनी मांग से हमें तत्काल अवगत कराएं ताकि हम तदनुसार प्रतियों का मुद्रण कर सकें। पुराने पाठक कृपया पत्राचार करते समय अपनी सदस्यता संख्या का उल्लेख अवश्य करें।