

## आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता पुरस्कार: टीका\*

रघुराम जी. राजन

आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता पुरस्कार विजेताओं को मेरी ओर से बधाई। आईडीआरबीटी ने यह पुरस्कार वर्ष 2001 से प्रारंभ किया था, जिसका अर्थ यह है कि बैंकिंग क्षेत्र ने प्रौद्योगिकी अंगीकार करने के संबंध में एक लंबी यात्रा तय की है। पिछले कुछ वर्षों में भुगतान प्रणाली अनेक चीजें बदली हुई दिखाई दी हैं, जिसने वित्तीय क्षेत्र तक पहुंच को लगभग क्रांतिकारी सुधार का रूप प्रदान कर दिया है। जबतक हम कुछ चुनौतियों का समाधान करने के लिए अथक प्रयास नहीं करते हैं, तब तक अवसर का पूरा-पूरा लाभ नहीं उठा सकते हैं। मैं आज अपने वक्तव्य में इन्हीं कुछ मुद्दों और चुनौतियों के बारे में संक्षेप में चर्चा करना चाहूंगा।

भुगतान प्रणाली वित्तीय व्यवस्था की एक प्रकार से नलसाज है, जब तक उसमें रिसाव नहीं होता है या कुछ अटक नहीं जाता है तब तक हमें उनकी कार्यप्रणाली का अंदाजा नहीं लगता है। लेकिन जब स्थिति उलट जाती है तब वह तेजी से विनाशकारी रूप ले लेती है।

भारतीय रिजर्व बैंक, देश में भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियामक के रूप में, आमतौर पर परामर्शी प्रक्रिया के माध्यम से आवश्यक विनियामकीय संरचना का विकास करता है, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि विभिन्न प्रकार की भुगतान प्रणालियां समाज के अलग-अलग प्रकार के लोगों की जरूरतों को पूरा करती हैं। इसका लक्ष्य यह है कि भुगतान सुविधाओं की आसान पहुंच एवं पारस्परिकता सुनिश्चित की जा सके, साथ ही लेनदेन सुरक्षित तरीके से हो सके एवं उनकी सुरक्षा हो सके। हम विभिन्न प्रकार के भुगतान चैनलों को प्रोत्साहन देते हैं, क्योंकि वे न केवल अनेक प्रकार की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं बल्कि इसलिए भी कि जब भी कोई चैनल खराब हो जाए तो दूसरा काम करता रहे।

\* डॉ. रघुराम राजन, गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आईडीआरबीटी, हैदराबाद में 18 जुलाई, 2016 को आयोजित बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार समारोह में दिया गया वक्तव्य

बैंक, भुगतान सेवाओं के परंपरागत गेटवे रहे हैं। लेकिन जिस तेजी से प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में परिवर्तन हो रहे हैं, उससे इस डोमेन पर केवल बैंकों का एकाधिकार नहीं है। गैर-बैंक संस्थाएं नए-नए भुगतान उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान कर रही हैं और बैंकों को मजबूर कर रही हैं कि वे अपनी कार्यनीतियों पर नज़र डालें - या तो उनका मुकाबला करें या उनके साथ मिलकर सेवाएं दें। यदि बैंक, प्रौद्योगिकी तथा उससे जुड़े कार्मिकों में निवेश नहीं करते रहे हैं तो उनके पास प्रभावी तरीके से उनसे स्पर्धा करने के साधन नहीं होंगे। लेकिन, यदि वे इन क्षमताओं का निर्माण किए बिना ही मिलकर कार्य करते हैं तो उन्हें ग्राहकों से केवल छोटा सा टुकड़ा ही मिल सकेगा किंतु ग्राहक संबंधी पूरा केक भागीदार के हिस्से में आ जाएगा।

भारतीय रिजर्व बैंक की दृष्टि से हम दोनों बातों का स्वागत करते हैं, स्पर्धा करना और मिलकर कार्य करना। हमारे लिए चिंता की बात गतिहीनता को लेकर है - उदाहरण के लिए, लंबे समय तक मोबाइल कंपनियां और बैंक एक-साथ मिलकर इस डर से कार्य नहीं करना चाहते थे कि वे एक-दूसरे के ग्राहक हर लेंगे। भुगतान बैंक को लाइसेंस दे दिए जाने से यह अड़चन टूट चुकी है, और अब अनेक गठबंधन तैयार हैं। मैं थोड़ा विस्तार से बताना चाहूंगा कि हम किस प्रकार की भुगतान प्रणाली को उभरते हुए देखना चाहते हैं।

### भुगतान प्रणाली की अपेक्षित विशेषताएं

हमारी भुगतान प्रणाली का नियंत्रण करने वाले विनियमन स्वामित्व, संस्था और प्रौद्योगिकी से ऊपर होना चाहिए ताकि हम अत्यधिक कुशल परिणाम हासिल कर सकें। हम किसी उत्पाद या सेवा के प्रारंभिक चरण पर उसके प्रयोग के लिए अधिक खुले हुए हैं, जिसका उल्लेख शीघ्र ही जारी होने वाले समकक्ष से समकक्ष के लिए उधार से संबंधित विनियमन में स्पष्ट रूप से किया गया है। वहीं पर जैसे-जैसे नवोन्मेष आता जाएगा प्रणाली की स्थिरता के प्रति जोखिम को लेकर हमें सावधान रहना होगा। इस चरणबद्ध दृष्टिकोण को अन्य स्थानों पर सैंड-बाक्स दृष्टिकोण कहते हैं।

दूसरी बात यह है कि हम ऐसे भुगतान प्लेटफार्म को वरीयता देते हैं जिस तक अधिक से अधिक लोगों की पहुंच हो, बजाय उसके जिसकी पहुंच बहुत ही सीमित हो। हम ऐसे चैनलों को चाहेंगे जो महत्वपूर्ण हों तथा सार्वजनिक रूप से या व्यापक रूप से उनका स्वामित्व हो न कि उनका एकाधिकार हो।

तीसरी बात, हम चाहेंगे कि भुगतान पद्धति सस्ती और दरें कम-ज्यादा करने योग्य हों ताकि वे हमारी अर्थव्यवस्था के अनुरूप

हों जहां टिकट का आकार छोटा है किंतु लेनदेन की मात्रा बहुत अधिक है। एक अतिरिक्त अपेक्षा यह भी होगी कि विभिन्न प्रकार की भुगतान प्रणालियां परस्पर-प्रचालनीय हों - अथवा कम से कम एक-दूसरे से चर्चा कर सकें।

चौथी बात, हमें एक ऐसी प्रणाली चाहिए जिसमें इतनी सुरक्षा हो कि एक कम जानकार उपयोक्ता भी उसका उपयोग कर सके और उसपर सावधानी बरतने का बहुत अधिक भार न डाला जाए। इसके लिए जरूरत है कि लेनदेन पर निगरानी रखी जाए तथा सिस्टम आपरेटर द्वारा संदेहपरक पैटर्न की पहचान की जाए, बजाय इस बात पर आग्रह करने के कि कम जानकार व्यक्ति अधिक से अधिक सावधानी बरते।

और पांचवीं बात यह है कि हमें उपभोक्ता शिकायत निवारण की एक प्रभावी प्रक्रिया चाहिए ताकि ग्राहकों की शिकायतों का तेजी से निपटान किया जा सके। यदि ग्राहक एक मुनासिब स्तर तक सावधानी का पालन करता है तो शेष जोखिमों को आपरेटर द्वारा आत्मसात कर लिया जाना चाहिए।

### हाल की कुछ प्रगति

- अब विभिन्न प्रकार के भुगतान उत्पाद और इंटरफेस उपलब्ध हैं जैसे- इंटरनेट बैंकिंग, कार्ड्स, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम तथा माइक्रो एटीएम, ई-वैलेट एवं एम-वैलेट सहित पूर्वदत्त भुगतान लिखत।
- विप्रेषण सुविधा के लिए राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफटी), वास्तविक समय सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस), तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस), तुरंत धन अंतरण (आईएमटी), आदि सुविधाओं में से अधिकांश ऐसी हैं जिनका इस्तेमाल नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम तथा कारोबार प्रतिनिधि सहित अनेक चैनलों के माध्यम से किया जा सकता है।
- देश में मोबाइल के इस्तेमाल की सघनता को देखते हुए मोबाइल बैंकिंग सेवा को परस्पर-प्रचालनीय यूएसएसडी चैनल जैसे\*99# तथा युनीफाइड भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के माध्यम से भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा उपलब्ध कराई

जा रही है। खासतौर से मैं यूपीआई को लेकर बहुत उत्साहित हूँ, क्योंकि स्मार्टफोन अब हर तरफ उपलब्ध हैं। एक बैंक से दूसरे बैंक में खातों का अंतरण कुछ ही सप्ताह में करना आसान हो जाएगा जो स्मार्टफोन के द्वारा युनिफाइड भुगतान इंटरफेस के माध्यम से। एक ग्रामीण व्यक्ति को दुकानदार को भुगतान करने के लिए उसे केवल उसका उपनाम जानने की जरूरत है - जैसे Ram@xyzbank.psp। इसे वह अपने मोबाइल ऐप में दर्ज करेगा, भुगतान की रकम लिखेगा, अपना पासवर्ड डालेगा और send कर दें और पैसा अदा हो जाएगा जिसका संदेश दोनों को प्राप्त होगा। इसके लिए न तो बैंक में जाकर पैसा निकालने या जमा करने की जरूरत है न तो विक्रय-बिंदु पर मशीन की आवश्यकता है। स्मार्टफोन की कीमतें तेजी से गिर रही हैं इसलिए इस संबंध में आखिरी समस्या भी समाप्त हो जाएगी।

- सरकार के प्रत्यक्ष अंतरण भुगतान आधार से जुड़ी भुगतान प्रणाली के माध्यम से किया जा रहा है जैसे आधार भुगतान ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस) और आधारयुक्त भुगतान प्रणाली (ईपीएस)।
- कारपोरेट्स और सरकार के थोक तथा बार-बार होने वाले भुगतान भी राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच) की केंद्रीकृत प्रणाली के माध्यम से प्रोसेस किए जा सकते हैं जिसके लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) की विकेंद्रीकृत प्रणाली को भी उसी की ओर ले जाया जा रहा है।
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के प्रति भरोसा पैदा करने के लिए लेनदेन में सुरक्षा एवं सुरक्षात्मक तरीके से करने के लिए कुछ उपाय लागू किए गए हैं, साथ ही कार्ड लेनदेन पर अनिवार्य रूप से आनलाइन एलर्ट की सुविधा है, एटीएम पर लेनदेन करते समय पिन की एंटी की अनिवार्यता, पीओएस (विक्रय-स्थल) पर मैगस्ट्रिप डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करते समय भी पिन की एंटी करने की अनिवार्यता, मैगस्ट्रिप से चिप की ओर माइग्रेसन और चरणबद्ध रूप से पिन कार्ड, जब ईएमवी चिप तथा पिन कार्ड का इस्तेमाल हो तब चिप

डाटा पर एटीएम लेनदेन की प्रोसेसिंग, अंतःप्रचालनीय प्रोटोकाल का उपयोग करके कांटैक्टलेस कार्ड के उपयोग को प्रोत्साहित करना आदि। मर्चेन्ट जो यह शिकायत करते हैं कि उनके लेनदेन 'रुक गए' क्योंकि हमें उनके प्रमाणीकरण के लिए अतिरिक्त कारक की जरूरत है, उसे भी अतिरिक्त ट्रैफिक की पहचान करनी होगी क्योंकि ग्राहक अपने कार्ड का उपयोग करते समय सुरक्षित महसूस करते हैं। वहीं पर, हम ऐसे नवीन आईडियाज के लिए भी खुले हुए हैं जो लेनदेन की सुरक्षा बनाए रखते हुए उसकी लागत को कम करें।

- भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) लागू की गई है ताकि बाजार के बड़े भुगतान की जरूरतें पूरी हो सकें और उपयोक्ता को कभी भी, कहीं भी कोई भी बिल भुगतान करने की सुविधा उपलब्ध हो। इसे शीघ्र ही समान रूप से लागू कर दिया जाएगा।
- एक अन्य महत्वपूर्ण क्षेत्र में प्रगति हुई है वह है व्यापार प्राप्यों की भुनाई प्रणाली (टीआरईडीएस) जो एमएसएमई क्षेत्र की वित्तीय आवश्यकताओं के संपूर्ण खेल को बदलकर रख देगी। एमएसएमई को हर समय उनके बड़े खरीदारों द्वारा निचोड़ लिया जाता है क्योंकि वे लंबे समय के बाद भुगतान करते हैं। सब कुछ और बेहतर हो सकता है यदि एमएसएमई अपने दावों को बाजार में बड़े खरीदारों को बेच सकें। उन दावों को एमएसएमई स्तर पर रोक कर रखने के बजाय एमएसएमई को उसका पैसा जलदी मिल सकेगा और बाजार को अच्छी रेटिंग वाले बड़े खरीदारों से दावों के एवज में पैसा मिल जाएगा। यह सब कुछ तभी हो पाएगा जब तीन व्यापार प्राप्य भुनाई प्रणाली (ट्रेड्स), जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक ने लाइसेंस प्रदान किया है, इस वित्तीय वर्ष में बाद में कार्य करना प्रारंभ कर देंगी। इसकी मुख्य विशेषता यह है कि लेनदेन के हर पहलू की लागत को स्वचालित बनाते हुए एकदम कम कर देना है ताकि छोटी से छोटी एमएसएमई को भी फायदा मिल सके।

ये जो परिवर्तन हो रहे हैं और जो होने वाले हैं, इससे बैंकों की भूमिका और उनकी जिम्मेदारियों को रेखांकित करने की

आवश्यकता है। कुछ चुनौतियां जो ध्यान आकर्षित करती हैं वे इस प्रकार हैं:

- क्या बैंक के विज्ञान और रणनीति में भुगतान सेवाओं के पहलू को शामिल किया गया है? क्या उनके पास इन आवश्यकताओं को पूरा करने तथा उन्हें कार्यान्वित करने के लिए पर्याप्त मानव संसाधन उपलब्ध है?
- प्रौद्योगिकी को अपनाना, आटोमेशन प्रक्रिया से आगे जाना होता है, इसके लिए कारोबारी प्रक्रियाओं के पुनर्विन्यास के लिए गंभीर प्रयास करने होते हैं। चालू तरीके से समाधान तलाश करना स्थायी नहीं हो सकता है, और सिस्टम की दीर्घकाल में ओवरहालिंग करना इतना महंगा हो सकता है जो वहनीय न हो। इसमें हुई प्रगति की दीर्घकालिक समीक्षा, खासतौर से सिस्टम के भीतर एवं संपूर्ण सिस्टम पर परस्पर-प्रचालनीयता की स्थिति के अलावा, उन प्रक्रियाओं का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन किया जाना चाहिए जिनपर वे निर्भर हैं, जिसके लिए ग्राहक के अनुभव, सुरक्षा मुद्दों आदि का ध्यान रखना होगा।
- अत्यधिक क्षमता के बावजूद, विभिन्न प्रकार की भुगतान सेवाओं के क्रियाशील होने एवं उनके उपयोग की दर नीचे स्तर पर बनी हुई है, हालांकि इसकी वृद्धि में गति पैदा हो रही है। निश्चित रूप से जैसे ही भुगतान प्रक्रिया नकदी से इलेक्ट्रॉनिक की ओर बढ़ेगी कराधान का भय इस गतिविधि को रोक देने में भूमिका अदा करेगा। चूंकि सूचना प्रौद्योगिकी कर न भरने या उससे बचने की संभावना को बहुत कम कर देती है, और उदाहरण के लिए ऋण लेने में, ज्यों ज्यों सत्यापन योग्य लेनदेन का इतिहास बढ़ता जाएगा, उसके फायदे बढ़ते जाएंगे और मुझे संदेह नहीं है कि मर्चेन्ट इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की ओर अपना रुख करेंगे। उन मर्चेन्ट के लिए जो डिजिटल लेनदेन बढ़ाते हैं और शायद नये-नये तरीके अपनाते हैं ताकि ग्राहक की सहभागिता बढ़े, उन्हें कर का कुछ लाभ मिले तो बेहतर होगा। उदाहरण के लिए, सेवा-प्रदाता मासिक लाटरी की भारी-रकम के भुगतान के प्रत्येक

लेनदेन को दर्ज कर सकेगा, साथ ही उन खुशानसीब ग्राहकों के साथ जिन्हें प्रत्येक महीने इनाम मिलता है।

- वहीं पर, इस बात की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता है कि इस प्रक्रिया के माध्यम से लेनदेन करने में हिचकिचाहट इस बात से है कि सुरक्षा के परिणाम क्या होंगे या फिर उपयोग की जाने वाली प्रौद्योगिकी की लागत क्या होगी। जहां बैंकों को बड़े ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करना फायदेमंद लगता है, वहीं डिजिटल विभाजन बड़ा नहीं होना चाहिए, अधिक से अधिक डिजिटल भुगतान विकल्प डिजाइन तैयार किए जा रहे हैं उन लोगों को सेवाएं प्रदान की जा सकें जो पहले से ही डिजिटल में एक्सेस कर चुके हैं, जबकि समाज का बड़ा तबक़ा नकदी की निर्भरता पर छोड़ दिया गया है क्योंकि न तो उन्हें इस प्रकार के विकल्पों की जानकारी है और न ही उन्हें इस तरह के इंफ्रास्ट्रक्चर की उपलब्धता कम लागत पर की गई है। ग्राहकों में उपयुक्त जागरूकता लाने से वे अपने समय, सुरक्षा तथा जोखिम तथा लगने वाली लागत के महत्व को ध्यान में रखते हुए विभिन्न प्रकार के भुगतान विकल्पों में से चयन कर सकेंगे अपितु बैंक अपने भुगतान उत्पादों का ग्राहकों की प्रोफाइल के अनुसार इष्टतम उपयोग कर सकेंगे।
- कोई भी प्रौद्योगिकी-आधारित डिजिटल सेवा लेनदेन की सुरक्षा को ध्यान में रखे बिना नहीं दी जा सकती है। हाल ही में, भुगतान सेवाओं के कुछ खंडों में धोखाधड़ी की घटनाएं हुई हैं (विशिंग और फिशिंग के माध्यम से)। डिजिटल चैनल अपनाते समय बैंकों की जिम्मेदारियां बहुत बढ़ जाती हैं - न केवल इंफ्रास्ट्रक्चर स्तर पर चैनल की सुरक्षा सुनिश्चित करना बल्कि सिस्टम स्तर

पर डाटा की सुरक्षा एवं निजता का ध्यान रखना और सुरक्षा मामलों में ग्राहकों में जागरूकता पैदा करने की आवश्यकता है। कुछ खास ग्राहकों के लिए सुरक्षा का सृजन करने की जरूरत नहीं है, बल्कि सिस्टम में हमारे वास्तविक ग्राहकों की गलतियां करने की संभावनाओं का पता लगाने की व्यवस्था होनी चाहिए। भारतीय रिजर्व बैंक ने रिजर्व बैंक और बैंकिंग क्षेत्र की आईटी संबंधी आवश्यकताओं को सपोर्ट करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी सहायक संस्था की स्थापना की है। आईटी सहायक संस्था वित्तीय क्षेत्र की आईटी एवं सायबर सुरक्षा (संबंधित अनुसंधान सहित) पर फोकस करेगी तथा आईटी सिस्टम आडिट एवं मूल्यांकन में सहायता प्रदान करेगी।

- इससे जुड़ा मामला यह है कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लेनदेन के संबंध में संबंधित ग्राहक की देयता क्या होगी तथा जोखिम प्रबंधन के क्या उपाय होंगे। रिजर्व बैंक शीघ्र ही इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के संबंध में ग्राहक की देयता हेतु एक संरचना का निर्धारण करने जा रहा है। बैंकों को इस पहलू को अपने शिक्षण एवं शिकायत निपटान मामलों में अनिवार्य रूप से शामिल करना होगा।

अंत में, इस समय हम भुगतान क्रांति के दौर से गुजर रहे हैं। हमारे पास वित्तीय प्रणाली की अत्यंत महत्वपूर्ण समस्याओं को जैसे वित्तीय समावेशन, के समाधान के लिए बहुत से अवसर उपलब्ध हैं। लेकिन अवसर के साथ-साथ दायित्व-निर्वाह की बात जुड़ी होती है, और मुझे विश्वास है कि यहां भाग ले रही संस्थाएं इन चुनौतियों पर खरी उतरेंगी।