

भारत में मोबाइल बैंकिंग को ग्राहकोन्मुख बनाना: मुद्दे और चुनौतियाँ *

हारून आर. खान

एफआईबीएसी 2012 में उपस्थित माननीय प्रतिनिधियों, देवियों और सज्जनों। जब मैं सम्मेलन का विषय 'ग्राहकों और कर्मचारियों की सहयोगिता एवं प्रौद्योगिकी के सही उपयोग के माध्यम से टिकाऊ उत्कृष्टता' पढ़ रहा था, तो तीन शब्दों (टिकाऊ, सहयोगपूर्ण एवं सही उपयोग) ने मुझे यह निर्णय करने में मदद की कि मैं किस प्रकार भारत में मोबाइल बैंकिंग को ग्राहकोन्मुख बनाने संबंधी मुद्दों तथा चुनौतियों पर विचार-मंथन करने एवं भुगतान प्रणाली उद्योग के सभी हितधारकों के विचारों को जानने के लिए इस मंच का उपयोग कर सकता हूँ।

2. मैं विश्वास के साथ कह सकता हूँ कि आप सबको वह समय याद होगा जब बाहरी भुगतान हेतु ड्राफ्ट बनाना कितना कष्टकर होता था, समाशोधन में बहुत समय लग जाता था, विशेषकर बाहरी चेक के मामले में तो और अधिक समय लग जाता था, बैंक शाखाओं को खाता-बहियों के मिलान एवं रख-रखाव के लिए अतिरिक्त श्रमशक्ति की जरूरत पड़ती थी और ग्राहक कभी संतुष्ट नहीं होते थे। पिछले एक दशक में माहौल बदला है और काफी तेजी से बदला है और यह सब प्रौद्योगिकी की वजह से हुआ है। प्रौद्योगिकी के उपयोग की नींव कोर बैंकिंग सॉल्यूशन्स (सीबीएस) को अपनाने के जरिए पड़ी जिसके चलते मूल शाखा की भौगोलिक दूरियाँ करीब-करीब समाप्त हो गईं। हममें से कितनों को बिजनेस लेनदेन हेतु वास्तव में अपनी शाखा में जाने की जरूरत पड़ती है? मुझे यकीन है कि बहुत कम लोगों को ऐसा करना पड़ता होगा क्योंकि हममें से अधिकांश प्रौद्योगिकी संचालित इंटरनेट बैंकिंग और एक दूसरे से जुड़े एटीएम नेटवर्क का उपयोग करते हैं। हमारा डेस्कटॉप पीसी हमारे लिए हर समय की बैंक शाखा हो गया है। इसके बाद मोबाइल बैंकिंग की क्रांति आई जिसके चलते कभी भी बैंकिंग के साथ कहीं भी बैंकिंग की सुविधा जुड़ गयी। ग्राहक की आमने-सामने वाली बैंकिंग की आदत को दूर करके इस नेपथ्य बैंकिंग प्रणाली के प्रति उनमें जागरूकता लाना तथा इस प्रणाली पर

* 5 सितंबर, 2012 को मुंबई में आयोजित फिक्की-आईबीए (एफआईबीएसी) 2012 सम्मेलन में - 'ग्राहक और कर्मचारियों की सहयोगिता एवं प्रौद्योगिकी के सही उपयोग से टिकाऊ उत्कृष्टता' विषय पर भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर श्री हारून आर. खान का संबोधन। इसे तैयार करने में सहयोग के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के श्री जी श्रीनिवास, श्री सुभाष चंद एवं श्री सुरजीत बोस के प्रति कृतज्ञता व्यक्त की जाती है।

विश्वास बढ़ाना बैंकिंग उद्योग के लिए अत्यंत कठिन कार्य था। इस रोमांचक एवं चुनौतीपूर्ण सफ़र में अत्यंत सक्रिय विनियामक के रूप में रिजर्व बैंक ने सुविधा प्रदान करने वाली नीतियाँ बनाई और कई बार उद्योग को वांछित परिणाम हासिल करने में प्रेरित भी किया। केंद्रीय तथा राज्य सरकारें इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण और ई-प्राप्तियों तथा भुगतान के लिए ई-मोड वाले लेनदेन, जैसे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान एवं प्राप्तियों को बढ़ावा देने के लिए उपाय भी कर रही हैं।

छोटा कदम और लंबी छलांग

3. जैसा कि मैंने संक्षेप में अभी कहा कि प्रौद्योगिकी को अपनाने के बाद भारत में बैंकिंग का स्वरूप बदल गया है। प्रौद्योगिकी के उपयोग की शुरुआत 1980 के मध्य में बैंकों में कतिपय सामान्य काम करने की प्रक्रिया के स्वचालन के साथ हुई, यह आगे बढ़कर बिजनेस प्रक्रिया की पुनर्रचना के रूप में विकसित हुआ जो बैंकिंग सेवाओं को शाखाहित बनाने, कभी भी और कहीं भी सेवाएं उपलब्ध करवाने तक जा पहुंचा, यह नए उत्पाद के विकास में सहायक रहा तथा लगभग तत्काल सेवा प्रदान करने में सक्षम रहा। प्रौद्योगिकी की सहायता से बैंक शाखा बैंकिंग की भौगोलिक/भौतिक दूरी की सीमाओं को लांघते हुए ग्राहक तक पहुंच सके तथा भौतिक शाखा मॉडल की संसाधन एवं विस्तार संबंधी बाधाओं को दूर कर सके। बैंकों के लिए अब प्रश्न यह नहीं है कि क्या मोबाइल बैंकिंग उनके बिजनेस का महत्वपूर्ण हिस्सा बनेगा, बल्कि प्रश्न यह है कि बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने, उत्पाद के प्रकारों का विस्तार करने, मार्केट-शेयर को बनाए रखने, आय बढ़ाने, परिचालन व्यय में भारी कमी लाने और ख़ास कर के आईसीटी आधारित वित्तीय समावेशन योजनाओं की स्थिरता के विषय पर समझौता किए बिना सामाजिक रूप से प्रासंगिक बने रहने के लिए तेजी से विकसित हो रहे चैनल का उपयोग कैसे किया जाए।

4. हम सब अब इस बात से सहमत हैं कि मोबाइल बैंकिंग ने बहुत ही कम समय में बैंकिंग जगत में महत्वपूर्ण स्थान बना लिया है और आशा की जाती है कि बैंक-रहित जनसमूहों तक बैंकिंग सेवा पहुंचाने की दिशा में यह बहुत उपयोगी सिद्ध होगा। सीबीएस और एटीएम के साथ-साथ मोबाइल बैंकिंग बैंकिंग जगत में निश्चय ही सबसे बड़े नवोन्मेषों में से एक प्रतीत होता है और इसका बैंकिंग बिजनेस

के तौर-तरीकों पर लंबे समय तक प्रभाव पड़ेगा। सीबीएस और एटीएम ने शाखा बैंकिंग संरचना के बंधनों को तोड़ने के लिए बैंकों को अत्यावश्यक प्रौद्योगिकीय साधन उपलब्ध कराया। सीबीएस और एटीएम ने बैंकों को 24x7x365 बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने लायक बनाया है, किंतु बैंक-रहित क्षेत्रों या ग्राहकों तक बैंकिंग सेवा की पहुंच बढ़ाने के मामले में ज्यादा कुछ नहीं किया है। काफी संख्यक शिक्षाविदों तथा पेशेवरों की इस राय से सहमत हुआ जा सकता है कि इस कमी को मोबाइल फोन संचालित बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करके बहुत हद तक पूरा किया जा सकता है। हमें मोबाइल बैंकिंग को निश्चय ही बैंकिंग उद्योग की लंबी छलांग के रूप में देखना चाहिए जो कभी भी और कहीं भी बैंकिंग तथा अधिक गहन एवं टिकाऊ वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करता है।

भारत में मोबाइल बैंकिंग का उद्भव एवं संभावना

5. मोबाइल बैंकिंग की संभावनाओं को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने अक्टूबर 2008 में पहला दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश में मोबाइल बैंकिंग की परिभाषा इस प्रकार की गई है - बैंक

ग्राहकों द्वारा मोबाइल फोन के जरिए बैंकिंग लेनदेन किया जाना जिसके जरिए उसके खाते में राशि जमा/नामे की जा सकेगी। यह परिभाषा एक प्रकार से मोबाइल भुगतान का व्यापक चित्र प्रस्तुत करता है जबकि संकीर्ण अर्थ में इसमें किसी उत्पाद या सेवा के लिए मोबाइल फोन का उपयोग करके या तो दूरस्थ स्थान से अथवा बिक्री केंद्र (पीओएस) पर किया गया भुगतान ही शामिल होता है। इस अत्यंत व्यापक दिशानिर्देश में सुरक्षा, गोपनीयता, सत्यनिष्ठता, प्रामाणिकता और स्वीकार्यता के संबंध में प्रौद्योगिकी एवं सुरक्षा मानक निर्धारित किये गये हैं। यह तकनीक नया होने और धोखाधड़ी की घटनाएं कम-से-कम रखकर ग्राहकों में विश्वास जगाने के लिए रिजर्व बैंक ने अधिदेश जारी किया कि सभी लेनदेनों को एनक्रिप्ट किया जाए चाहे उनकी राशि कुछ भी हो। रिजर्व बैंक ने अंतर-परिचालनीयता को भी अपनी नीति का आधार माना है। प्रारंभिक दिशानिर्देश जारी करने के बाद बदलते आर्थिक परिवेश और उद्योग जगत तथा ग्राहकों से प्राप्त जानकारी के मद्देनजर नीति में कई बार छूट दी गई ताकि मोबाइल बैंकिंग के उपयोग को और बढ़ाया जा सके (बॉक्स 1)।

बॉक्स 1 : मोबाइल बैंकिंग के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक की विनियामक पहलें

08 अक्टूबर, 2008

मोबाइल बैंकिंग लेनदेन को बैंक के ग्राहकों द्वारा मोबाइल फोन के जरिए बैंकिंग लेनदेन किये जाने, जिससे उनके खाते में राशि जमा/नामे होती हो, के रूप में परिभाषित किया गया।

कुछ महत्वपूर्ण मानदण्ड निम्नानुसार हैं :

- प्रौद्योगिकी और सुरक्षा मानक निर्धारित किए गए।
 - सभी लेनदेनों को एनक्रिप्ट किया जाए चाहे उनके मूल्य की सीमा कुछ भी हो।
- अंतर-परिचालनीयता को सुनिश्चित किया गया।
- ग्राहक शिकायत और उसके निवारण की प्रणाली निर्धारित की गई।
- निधि अंतरण की प्रति ग्राहक दैनिक सीमा -₹5,000 और माल एवं सेवा की खरीद से संबंधित लेनदेन के लिए प्रति ग्राहक दैनिक सीमा ₹10,000 निर्धारित की गई।
- बैंकों को अपने-अपने संबंधित बोर्ड से अनुमोदन प्राप्त कर लेने के बाद भारतीय रिजर्व बैंक से एक-बारगी पूर्व अनुमोदन प्राप्त करना होगा।
- ऐसी सेवाएं बीसी के जरिए भी उपलब्ध कराई जा सकती हैं।

24 दिसम्बर, 2009

- निधि अंतरण एवं माल तथा सेवाओं की खरीद के लिए दैनिक लेनदेन की सीमा को बढ़ाकर ₹50,000 कर दिया गया।
- ₹1,000 तक के लेनदेन संबंधी संदेश को आदि से अंत तक एनक्रिप्ट किए बगैर भेजा जा सकता है।
- प्राप्तकर्ताओं को एटीएम या बीसी के जरिए नकद-निकासी की अनुमति दी गई है परंतु प्रति ग्राहक प्रति लेनदेन की सीमा ₹5,000 एवं प्रति माह अधिकतम ₹25,000 की सीमा रखी गई।

04 मई, 2011

- ₹5,000 तक के लेनदेन संबंधी संदेश को आदि से अंत तक एनक्रिप्ट किए बगैर भेजा जा सकता है।

22 दिसम्बर, 2011

- निधि अंतरण एवं माल तथा सेवाओं की खरीद के लिए प्रति ग्राहक प्रति दिन ₹50,000 की लेनदेन सीमा को हटा दिया गया।
- बैंक अपने बोर्ड से अनुमोदन प्राप्त करके अपनी जोखिम संभावनाओं के आधार पर अपनी निजी सीमा तय कर सकते हैं।
- प्राप्तकर्ताओं को एटीएम या बीसी के जरिए नकदी-निकासी की उपलब्ध सीमा को बढ़ाकर ₹10,000 प्रति लेनदेन कर दिया गया परंतु प्रति माह की वर्तमान अधिकतम सीमा ₹25,000 बनाए रखी गई।

6. यद्यपि देश में मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में हुए अब तक के विकास की गति तेज रही है, फिर भी यह उस स्तर तक नहीं पहुंच पाया है कि वतर्मान एवं संभावित ग्राहकों तक सस्ती, सुरक्षित और निर्बाध रूप से बैंकिंग के साथ भुगतान सेवा पहुंचाने की प्रतिबद्धता पूरी की जा सके। इसमें वह क्षमता है जिसके जरिए यह वित्तीय क्षेत्र की विवेकपूर्ण एवं विनियामक रूपरेखा को बाधित किए बिना बैंकिंग सेवा की पैठ सर्वव्यापी बनाते हुए बैंकिंग में वित्तीय एवं प्रौद्योगिकीय नवोन्मेषण की अगली लहर बन सकता है।

कहीं भी बैंकिंग के लिए मोबाइल फोन की सहूलियत का लाभ उठाना

7. कोई भी ऐसी प्रौद्योगिकी जो भलीभांति स्वीकृत हो चुकी हो और किफायती लागत पर हर जगह उपलब्ध होने के साथ-साथ बैंकिंग एवं भुगतान सेवा के लिए उपयुक्त हो, समाज के बैंक-सुविधायुक्त और बैंक-सुविधारहित सभी क्षेत्रों तथा सभी वर्गों तक सेवाओं के विस्तार के लिए भरपूर अवसर प्रदान करती है। मोबाइल प्रौद्योगिकी इन सभी मानदण्डों पर खरी उतरती है और यह सभी हितधारकों द्वारा अनुभव किये जा रहे वित्तीय समावेशन के सार्वभौमिक उद्देश्य की ओर अग्रसर होने में मुख्य प्रेरक के रूप में काम कर सकती है। हमारे जैसे बड़े देश में जहां बहुसंख्यक आबादी अभी भी सामान्य बैंकिंग सुविधा-रहित ग्रामीण क्षेत्रों में निवास करती हैं वहां बैंकिंग सुविधा मुहैया कराना चुनौतीभरा कार्य है। मार्च 2012 के अंत की स्थिति के अनुसार भारत में 0.6 मिलियन गांवों में से भौतिक शाखाओं एवं वैकल्पिक बैंकिंग चैनल के माध्यमों से बैंकिंग सेवा पाने वाले गांवों की संख्या लगभग 0.14 मिलियन है। भारत में बैंकिंग सुविधा से वंचित परिवारों की संख्या सबसे अधिक (लगभग 145 मिलियन) है। तथापि, देश के भीतरी इलाकों में मोबाइल के बढ़ते उपयोग को देखते हुए अब उन लोगों तक भी बैंकिंग सुविधाएं पहुंचाना संभव हो गया है जो अब तक इस सुविधा का लाभ उठा नहीं पा रहे थे। जनवरी 2012 के अंत में कुल वायरलेस उपभोक्ताओं की संख्या 936 मिलियन थी जिसमें से 313 मिलियन उपभोक्ता ग्रामीण क्षेत्रों में थे। उपभोक्ताओं की इतनी बड़ी संख्या के बावजूद इनके द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग बहुत कम है। मौजूदा बैंक ग्राहकों में भी एक प्रतिशत से कम ग्राहकों तक ही मोबाइल बैंकिंग सेवा का लाभ पहुंचाया जा सका है। मौजूदा मोबाइल बैंकिंग ग्राहकों की संख्या कम होने के बावजूद, मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों में वृद्धि की प्रवृत्ति है। उदाहरण के लिए, जून 2012 में 3.43 मिलियन

लेनदेन किये गये जिनकी राशि ₹3067.10 मिलियन थी जबकि जून 2011 में 1.41 मिलियन लेनदेन किये गये जिनकी राशि ₹984.66 मिलियन थी, जो मात्रा के हिसाब से 143 प्रतिशत से भी अधिक और मूल्य के हिसाब से लगभग 211 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाती है। तथापि यह स्पष्ट है कि मोबाइल बैंकिंग की संभावनाओं का अभी भी पूरा लाभ उठाया जाना है।

8. दूसरा संभाव्य कारक जिसने सभी हितधारकों के साथ-साथ नीति-निर्माताओं को इस नवोन्मेषी तकनीक की ओर आकर्षित किया, वह है बैंकिंग सेवाओं को मौजूदा ग्राहकों तथा प्रदेश के भीतरी इलाकों दोनों तक पहुंचाने के लिए इस मॉडल में आने वाली कम लागत। अध्ययन के अनुसार मोबाइल बैंकिंग आधारित लेनदेन की लागत शाखा बैंकिंग की लागत का लगभग 2 प्रतिशत है, एटीएम आधारित लेनदेन की लागत का 10 प्रतिशत तथा इंटरनेट बैंकिंग लागत का 50 प्रतिशत है। हमारी आबादी के बड़े हिस्से तक बैंकिंग सुविधा की अनुपलब्धता का मूल कारण शाखा बैंकिंग का भौतिक शाखा वाला मॉडल है जिसकी संभावना आर्थिक दृष्टि से सीमित है। बिजनेस कॉर्रेस्पॉण्डेंट (बीसी) मॉडल के सामने भी समस्याएं आ रही हैं जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ समुचित आईसीटी आधारित बिजनेस मॉडल की कमी, बीसी का पारिश्रमिक, उनका प्रशिक्षण और उनका दृष्टिकोण, उत्पाद मिश्रण तथा उनके द्वारा किये गये लेनदेनों की मात्रा, नकदी प्रबंधन एवं आउटसोर्स वाले मॉडल से जुड़े जोखिमों से संबंधित मुद्दे हैं। जहां तक ग्रामीण क्षेत्रों में पैठ बनाने की बात है, एटीएम और इंटरनेट बैंकिंग की भी सीमाएं हैं। यहां उल्लेख करना जरूरी है कि हाइट लेबल एटीएम (डब्ल्यूएलए) स्थापित करने के संबंध में हमारे हाल के दिशानिर्देश का दृष्टिकोण टियर 3 से 6 वाले छोटे केंद्रों पर एटीएम स्थापित करने की ओर है। देश के हर नागरिक को सामान्य वित्तीय प्रणाली के साथ जोड़ने के लिए निरंतर प्रयास के बावजूद रिजर्व बैंक मोबाइल बैंकिंग की पैठ को बढ़ाने के लिए इच्छुक है। लगभग हर परिवार के पास मोबाइल की उपलब्धता को देखते हुए सबको बैंकिंग सेवाओं के साथ-साथ भुगतान सेवाएं उपलब्ध कराने के जरिए लक्ष्य की प्राप्ति हेतु लंबी छलांग लेना अब वास्तव में संभव हो गया है। मोबाइल बैंकिंग की संभावनाओं का महत्त्व इसलिए भी है कि ग्राहक इसे कभी भी कहीं भी उपयोग कर सकते हैं और उत्पाद के बारे में एक बार उन्हें अच्छी तरह जानकारी हो जाए तो वे इसका उपयोग भी आसानी से कर सकते हैं।

भारत में ग्राहकोन्मुख मोबाइल बैंकिंग उत्पाद

9. मोबाइल बैंकिंग की सामान्य परिभाषा, जोकि मोबाइल का इस्तेमाल करके ग्राहक के खाते में राशि जमा/नामे किया जाना है, को भारत में ग्राहकोन्मुख बनाया गया है ताकि दो विशिष्ट सेवाएं प्रदान की जा सके। इनमें अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस) और मोबाइल संबद्ध किसान क्रेडिट कार्ड (एम-केसीसी) शामिल हैं।

आईएमपीएस - मोबाइल आधारित विप्रेषण प्रणाली

10. आईएमपीएस मोबाइल आधारित विप्रेषण प्रणाली है जो स्वरूप की दृष्टि से अंतर-बैंक की तरह है और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा अधिकृत एवं संचालित है। आईएमपीएस मोबाइल फोन के जरिए बैंक खाते के परिचालन एवं निधि के अंतरण को सुगम बनाता है। नवम्बर 2010 में लागू की गई इस प्रणाली से विभिन्न बैंकों के ग्राहक किसी भी समय (24x7) तत्काल निधि का अंतरण कर सकते हैं। दूसरे शब्दों में, निधि का अंतरण हिताधिकारी को, अर्थात् रकम के प्राप्तकर्ता को, कभी भी किया जा सकता है और प्रेषक तथा हिताधिकारी दोनों अपने खाते में नाम लिखे जाने और जमा हो जाने की पुष्टि प्राप्त करते हैं। अब तक 50 बैंकों ने अपने ग्राहकों को आईएमपीएस सेवा उपलब्ध कराई है और जुलाई 2012 के अंत तक बैंकों ने 36.32 मिलियन मोबाइल मनी आईडेंटिफायर्स (एमएमआईडी) अपने ग्राहकों को जारी किये हैं।

मोबाइल संबद्ध किसान क्रेडिट कार्ड (एम-केसीसी)

11. अब मैं नाबार्ड द्वारा 2 अक्टूबर, 2011 को तमिलनाडु राज्य के विल्लुपुरम जिले में पल्लवन ग्राम बैंक (इंडियन बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक) में केसीसी खाता रखने वाले किसानों के लिए प्रायोगिक तौर पर लागू किए गए मोबाइल संबद्ध किसान क्रेडिट कार्ड (एम-केसीसी) के बारे में भी कुछ जानकारी देता हूँ। एम-केसीसी मोबाइल तकनीक के जरिए किसानों को कैश-लेस तरीके से कृषिजन्य सामग्री खरीदने में सहयोग करता है। सभी लेनदेन बैंक और तकनीकी सेवा प्रदाता (टीएसपी) के साथ रजिस्टर किए गए किसानों तथा विक्रेताओं के मोबाइल फोन के जरिए संपन्न होता है। यह लेनदेन सुरक्षित सिम कार्ड और पिन के माध्यम से इंटरैक्टिव वाइस रिकार्डिंग/एसएमएस प्रणाली का उपयोग करके किया जाता

¹ स्रोत - एनपीसीआई

है। यह किसानों को बैंक के सीबीएस के साथ जुड़े मोबाइल फोन समर्थित प्रणाली के जरिए किए गए लेनदेनों के माध्यम से कृषिजन्य सामग्री खरीदने में मदद करता है। नाबार्ड अब बैंकों को, खासकर आरआरबी को, किसानों को मोबाइल आधारित केसीसी प्रदान करने के लिए इस प्रायोगिक व्यवस्था का उपयोग करने के लिए प्रेरित कर रहा है।

मोबाइल बैंकिंग परिदृश्य में वर्तमान मुद्दा

बैंक संचालित मॉडल क्यों?

12. प्रौद्योगिकी के एक स्वरूप के रूप में मोबाइल को पूरे विश्व में स्वीकार किया गया है जो स्थायी वित्तीय समावेशन का लक्ष्य हासिल करने की संभावना वाला होने के साथ-साथ यह अल्प-लागत वाला, सर्वव्यापी एवं प्रभावशाली है। विभिन्न देश अपनी जरूरतों तथा संरचना की उपलब्धता के आधार पर विभिन्न मोबाइल बैंकिंग मॉडलों को अपना रहे हैं। वित्तीय समावेशन के हमारे व्यापक दृष्टिकोण में भुगतान सेवा संबंधी प्रावधान उन चार सेवाओं में से एक है जिसे हमने वित्तीय समावेशन के अंतर्गत शामिल कर लिया है, जैसे जमाराशि उत्पाद, ऋण उत्पाद, माइक्रो-बीमा उत्पाद और विप्रेषण उत्पाद। इस उन्मुखता को देखते हुए आप सब सहमत होंगे कि केवल बैंक ही केवाईसी/एएमएल आवश्यकताओं का पालन करते हुए ये सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। तदनुसार भारतीय रिजर्व बैंक ने सोच-समझकर बैंक संचालित मोबाइल बैंकिंग मॉडल को अपनाया है। इस बैंक संचालित मॉडल का समर्थन नवम्बर 2009 में गठित भारत सरकार के अंतर-मंत्रालयी समूह ने भी किया है।

13. परंतु देश में और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी एक अन्य राय यह है कि गैर-बैंक संचालित मोबाइल बैंकिंग मॉडल, जो अन्यत्र काफी सफल रहा है, का यहां उपयोग करके देख लेना चाहिए। इन सफल गाथाओं का उल्लेख करते समय प्रायः यह महसूस नहीं किया जाता है कि वहां केवल एक ही सेवा, अर्थात् विप्रेषण उत्पाद प्रदान की जा रही है, न कि हमारे द्वारा परिकल्पित पूरी वित्तीय सेवाएं। वित्तीय समावेशन के अंतर्गत निर्धारित अन्य तीन उत्पाद किसी गैर-बैंक द्वारा स्पष्ट रूप से उपलब्ध नहीं कराया जा सकता। इसके अतिरिक्त, कुछ देशों के विशेष माहौल जैसे, एकाधिकार संचालक की उपस्थिति, बेहद खराब बैंकिंग संरचना और राष्ट्रीय पहचान संख्या की उपलब्धता के कारण ही गैर-बैंक संचालित मॉडल सफल हो सका। क्या यह चकित करने वाली बात नहीं है कि उसी सेवा प्रदाता को पड़ोस के अन्य देश में यही सफलता क्यों नहीं मिल सकी?

मोबाइल बैंकिंग के जरिए सीमा पार विप्रेषण

14. एक प्रश्न जिसे अक्सर उठाया जाता है वह यह है कि यदि मोबाइल बैंकिंग में कहीं भी पहुंचने की क्षमता है तो मोबाइल बैंकिंग के जरिए सीमा-पार विप्रेषण की साफ अनुमति क्यों नहीं दी जाती है या इसकी पहल क्यों नहीं की जा रही है? विदेश से आने वाले धन को बढ़ावा देते समय आने वाली विनियामक चुनौतियों में से एक है विनियामक-अनुकूल निधि प्रवाह (उदाहरण के लिए, चाहे वह वास्तविक चालू/पूंजी खाता प्रवाह हो) एवं हिताधिकारी को सरल निधि अंतरण के बीच तालमेल बनाए रखना है। सीमा-पार लेनदेनों में होने वाली उच्च स्तर की अस्पष्टता, एएमएल/सीएफटी संबंधी जोखिम एवं कतिपय अपवादों को छोड़कर, एम-मनी के पर्यवेक्षण का कार्यान्वयन वास्तव में प्रभावी ढंग से नहीं किए जाने, जिसकी पुष्टि विश्व बैंक की रिपोर्ट में की गई है, को देखते हुए रिजर्व बैंक ने केवल बैंकों एवं प्राधिकृत संस्थाओं को ही सीमा-पार लेनदेनों की अनुमति प्रदान की है। धन प्रेषित करने और उसे प्राप्त करने में होने वाली किसी परिचालनगत मुश्किलों के निराकरण करने के लिए धन अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) के अंतर्गत एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में सीमा-पार प्रेषण की अनुमति प्रदान की गई है। हिताधिकारी द्वारा झंझट-रहित तरीके से निधि के आहरण को सुकर बनाने की दृष्टि से रिजर्व बैंक ने हिताधिकारी के खाते या बैंक द्वारा जारी किए गए पूर्व-प्रदत्त लिखत (पीपीआई), जो एम-वैलट भी हो सकता है, में निधि अंतरित करने की अनुमति भी प्रदान की है। इसका औचित्य केवल बैंकिंग चैनल के जरिए सीमा पार निधि प्रवाह सुनिश्चित करना है, चाहे लेनदेन करने के लिए किसी भी माध्यम (जो मोबाइल उपकरण भी हो सकता है) का प्रयोग किया गया हो।

ग्राहक के प्रति जिम्मेदारी और शिकायत निवारण

15. मोबाइल बैंकिंग में प्रायः सामना की जाने वाली समस्या यह है कि ग्राहक के प्रति जिम्मेदार कौन है - मोबाइल नेटवर्क परिचालक (एमएनओ) या बैंक? ग्राहक सेवा संबंधी किसी शिकायत के संबंध में ग्राहक किससे संपर्क करेंगे। मामले के समाधान की जिम्मेदारी किसकी होनी चाहिए? चूंकि भारत ने बैंक संचालित मोबाइल बैंकिंग मॉडल स्वीकार कर लिया है इसलिए बैंक के ग्राहकों को किसी दूसरे बैंकिंग लेनदेन की भांति मोबाइल के जरिए बैंकिंग लेनदेन करने के लिए पूरी सुरक्षा दी गई है। रिजर्व बैंक ग्राहकों की संतुष्टि एवं सुरक्षा तथा शिकायतों के समय पर समाधान के प्रति सतत प्रयासरत रहता है। तदनुसार मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर रहे

ग्राहकों को बैंकिंग लोकपाल की ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का संरक्षण प्राप्त है।

प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता के रूप में एमएनओ की भूमिका

16. रिजर्व बैंक भारत में मोबाइल बैंकिंग को बढ़ावा देने की प्रक्रिया में एक और महत्वपूर्ण हितधारक - मोबाइल नेटवर्क परिचालक (एमएनओ) की भूमिका को स्वीकार करता है। रिजर्व बैंक ने बैंक और एमएनओ के बीच एक सहयोगी और सहकारी मॉडल का समर्थन किया है। एमएनओ से प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता की भूमिका की अपेक्षा की जाती है जबकि बैंक से बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराने की अपेक्षा की जाती है। इन स्पष्ट भूमिकाओं के निर्धारण के साथ दोनों हिताधारकों को मोबाइल के जरिए जनसमूहों तक बैंकिंग की सुविधा पहुंचाने के लिए एकजुट होकर काम करना चाहिए। ग्राहक की भलीभांति जांच सहित केवाईसी मानदण्ड का अनुपालन, ग्राहक सुरक्षा आदि बैंकिंग क्षेत्र की परिधि में होनी चाहिए। यह खुशी की बात है कि यह विशिष्ट दृष्टिकोण बैंक और एमएनओ के बीच कतिपय सफल सहयोग के जरिए जड़ पकड़ रहा है। इस प्रयोग को आगे बढ़ाते समय कतिपय अड़चनों का सामना करना पड़ सकता है लेकिन यह स्वीकार किया जाना चाहिए कि ये गंभीर नहीं हैं और इनका समाधान किया जा सकता है। मुझे पूरा विश्वास है कि ग्राहक के प्रति जिम्मेदारी, लाभ में हिस्सेदारी और अन्य तत्संबंधी मामलों का समाधान सार्थक वार्ता के माध्यम से किया जा सकता है और यह बैंक और एमएनओ दोनों के हित में है, विशेषकर तब जब दोनों को ही लाभ कमाने के अतिरिक्त स्रोतों को तलाशने की जरूरत है क्योंकि वे मार्जिन संबंधी दबाव का सामना कर रहे हैं।

टीएसपी-सह-बीसी के रूप में एमएनओ की भूमिका

17. आप सभी को ज्ञात होगा कि 'फॉर प्रॉफिट' कंपनियों को बैंक अब बीसी के रूप में नियुक्त कर सकते हैं। यह व्यवस्था एमएनओ को जनसमूहों तक बैंकिंग को ले जाने की दिशा में अपने विस्तार का लाभ उठाने में एक और आयाम प्रदान करती है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि मोबाइल फोन सर्वव्यापी हो गया है, इसका लाभ उठाने के लिए एमएनओ बैंक के बीसी के रूप में काम करने के लिए बेहतर स्थिति में है। यह खुशी की बात है कि कतिपय एमएनओ कुछ बैंकों के बीसी के रूप में काम कर भी रहे हैं। मुझे विश्वास है कि इस संबंध में लिए जा रहे नए कदम शीघ्र ही बड़ी उपलब्धियों में परिणत होंगे। बैंक और एमएनओ के बीच इस प्रकार का सहयोग

दोनों को बैंकर और सेवा प्रदाता के रूप में अपनी-अपनी निर्धारित भूमिका अदा करने की स्थिति में लाता है। रिजर्व बैंक आशा करता है कि इन प्रयोगों को सभी क्षेत्रों में बढ़ाया जाए ताकि क्षमताओं और पहुंच में वृद्धि के जरिए दोनों पक्षों को लाभ मिल सके।

मोबाइल बैंकिंग सेवा की पहुंच बढ़ाने के लिए यूएसएसडी का लाभ उठाना

18. अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा (यूएसएसडी) प्लेटफॉर्म बैंकों के ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाओं तक आसानी से पहुंच बनाने तथा उसका लाभ उठाने के लिए सामान्य गेटवे प्रदान करता है। यूएसएसडी का मुख्य लाभ यह है कि इससे आईएमपीएस का एक्सेस निम्न स्तर के मोबाइल के जरिए भी किया जा सकता है। यदि यूएसएसडी संचालित मोबाइल विप्रेषण प्रणाली में ऐसी क्षमता है तो इस विशिष्ट उत्पाद का उपयोग क्यों नहीं बढ़ रहा है? यह एनपीसीआई की आईएमपीएस प्रणाली के लिए विशेष रूप से प्रासंगिक है। यह बात मेरी जानकारी में आई है कि एमएनओ ने लाभ के बंटवारे को लेकर चिंता व्यक्त की है और एनपीसीआई के माध्यम से समझौता करने के बजाए अलग-अलग बैंकों से समझौता करने की इच्छा व्यक्त की है। ये चिंताएं वास्तविक हो सकती हैं क्योंकि भारत में भुगतान का कारोबार उसकी मात्रा से जुड़ी हुई है और एमएनओ सहित सभी हितधारकों को अपनी बिजनेस योजनाओं में इसमें सामंजस्य स्थापित करना होगा। यदि सामान्य यूएसएसडी प्लेटफॉर्म सभी एमएनओ द्वारा उपलब्ध कराया जाता है तो आईएमपीएस में लेनदेनों में कई गुना वृद्धि हो सकती है। इसके साथ-साथ आईएमपीएस लेनदेन को पर्सन-टु-बिजनेस (पी2बी) लेनदेनों (अर्थात् वाणिज्यिक लेनदेनों में) के लिए अब सक्रिय कर दिया गया है। इसके साथ ही पर्सन-टु-पर्सन (पी2पी) विप्रेषण अब हिताधिकारियों को उनकी बैंक खाता संख्या या आधार संख्या के आधार पर किया जा सकता है जिसे हिताधिकारी के मोबाइल नम्बर के साथ जोड़ा जा सकता है। इसलिए एमएमआईडी की आवश्यकता हिताधिकारी के लिए वैकल्पिक हो जाती है। साथ ही प्री-पैड इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई) इश्यूअर जैसी गैर-बैंक संस्थाओं को आंतरिक निधि अंतरण के लिए किसी प्रायोजित बैंक के माध्यम से आईएमपीएस नेटवर्क से जुड़ने की अनुमति प्रदान की गई है। इन सभी उपायों से लेनदेनों में वृद्धि होनी चाहिए और एमएनओ के आय प्रवाहों में भी पर्याप्त रूप से वृद्धि होनी चाहिए। चूंकि समर्थनकारी प्रौद्योगिकी हितधारकों की पहुंच में है अतः उन्हें चाहिए

कि वे इस विशिष्ट उत्पाद को बढ़ावा देने और इसे लोकप्रिय बनाने के लिए मिलकर सहयोगात्मक रूप में काम करें।

मोबाइल वॉलेट में कैश-आउट (नकद निकासी) की अनुमति

19. मोबाइल वॉलेट इलेक्ट्रॉनिक रूप में जारी की गई प्री-पैड उपकरण (पीपीआई) है जो मोबाइल फोन में रहता है। पीपीआई सहित मोबाइल वॉलेट की क्षमता को देखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने इस प्रकार के उपकरणों के लिए एक समर्थनकारी विनियामक ढांचा लागू किया है। सरल तरीके से कहा जाए तो, भारत में जारी किये जा रहे मोबाइल वॉलेट ई-मनी उत्पाद हैं और माल एवं सेवाओं के क्रय हेतु उपयोग में लाया जा सकता है। मोबाइल वॉलेट का उपयोग निधि अंतरण के लिए भी किया जा सकता है बशर्ते इसके धारकों के केवाईसी मानदण्डों का अनुपालन पूरी तरह किया गया हो। भारत में गैर-बैंकों द्वारा जारी किये गये मोबाइल वॉलेट और अन्य देशों के मोबाइल वॉलेट में एकमात्र अंतर यह है कि भारत में कैश-आउट की अनुमति नहीं है क्योंकि यह मांग जमाराशि स्वीकार करने जैसा है। इस निर्णय का कारण इस तथ्य पर आधारित है कि गैर-बैंकों को एक वर्ष से कम परिपक्वता वाली जमाराशियां स्वीकार करने की अनुमति नहीं है। फिर भी मोबाइल वॉलेट के उपयोग में वृद्धि की बहुत संभावना है क्योंकि माल एवं सेवाओं के भुगतान के लिए ग्राहक द्वारा कोई और कार्ड रखे बिना इसका उपयोग किया जा सकता है। दस संस्थाओं को मोबाइल वॉलेट जारी करने के लिए प्राधिकृत किया गया है जिनमें से एक प्रमुख टेलीकॉम उद्योग की अनुषंगी संस्था है। कई और संस्थाएं कतार में हैं जिनमें तीन से चार प्रमुख टेलीकॉम कंपनियां हैं।

सुरक्षा और स्वीकार्यता का मुद्दा

20. ग्राहकों को आकर्षित करने और लंबे समय उन्हें बनाए रखने के लिए किसी भी प्रणाली में कतिपय निम्नतम विशेषताएं अवश्य होनी चाहिए: ये उपयोग में सरल हों, सुरक्षित हों, इनतक सहज पहुंच हों एवं ये किफायती हों। मोबाइल बैंकिंग इन सभी आवश्यकताओं को पूरा करता है किंतु अब तक इसकी क्षमता के हिसाब से इसका उपयोग नहीं किया गया है। मोबाइल बैंकिंग जैसे नए उत्पाद के मामले में ग्राहकों को आश्वस्त करना होगा कि यह प्रणाली भी उसी प्रकार सुविधाजनक है जिस प्रकार वर्तमान की भुगतान प्रणाली है। ग्राहकों को सुविधा तब होगी जब वे आसानी से और शून्य फेल दर के साथ लेनदेन कर सकें और इसकी सुरक्षा को लेकर कोई चिंता न हो। ग्राहकों को यह भी अवगत कराया

जाना चाहिए कि लेनदेन के असफल होने की दशा में उनके द्वारा किसे संपर्क किया जाना चाहिए और उनकी शिकायतों का निवारण कितनी जल्दी किया जाएगा। यह क्षेत्र ऐसा है जहां बहुत-सा काम किया जाना है, जनता को मोबाइल बैंकिंग के ग्राहक अनुकूल होने और सुरक्षा संबंधी विशेषताओं के बारे में अवगत कराया जाना चाहिए ताकि ग्राहकों के साथ लंबे समय तक संबंध स्थापित किया जा सके। मैं यह भी सूचित करना चाहूंगा कि हाल ही में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्थापित बैंकिंग प्रौद्योगिकी एवं विकास अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी) द्वारा मोबाइल बैंकिंग सुरक्षा लैब (एमबीएसएल) प्रारंभ किया गया है। इस लैब का उद्देश्य निम्न एवं उच्च दोनों स्तर के मोबाइल उपकरण के लिए अत्यावश्यक संरक्षा, सुरक्षा, विश्वसनीयता और अंतर-परिचालनीयता के संबंध में समाधान ढूंढकर उसे उपलब्ध कराना है। यह लैब सभी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को सामान्य तकनीकी केंद्र की सुविधा भी उपलब्ध कराएगा। लैब का परीक्षण प्लेटफॉर्म बैंकों के मोबाइल बैंकिंग सुरक्षा एप्लीकेशनों की जांच करने में मदद करेगा। यह लैब सुरक्षा संबंधी मामलों पर सभी भारतीय भाषाओं में शैक्षिक सेवाएं भी प्रदान करेगा जिसके चलते उपभोक्ताओं में जागरूकता लाया जा सकेगा।

सेवा की गुणवत्ता - सुस्थिर उत्कृष्टता का मुद्दा

21. ट्राई ने 'मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियमावली 2012' (बॉक्स 2) जारी की है। यह मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान करने हेतु एमएनओ के लिए मानक तय करता है और ये मानक देश में मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में और सुधार करने की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान देंगे। एमएनओ को चाहिए कि वे इन सेवा मानकों को पूरा करने का प्रयास करें ताकि ग्राहक उनके अनुकूल बैंकिंग सेवा का लाभ उठा सकें।

बॉक्स 2: मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियमन 2012

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियमावली, 2012 जारी की है जिसमें बैंकिंग को मोबाइल फोन के जरिए उपलब्ध कराने के लिए तेज एवं विश्वसनीय संप्रेषण सुनिश्चित करने हेतु मोबाइल बैंकिंग की सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित किए गए हैं।

इस विनियमावली की प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार हैं :

- एक्ससे सेवा प्रदाता बैंकों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु एसएमएस, यूएसएसडी और आईवीआर की सुविधा प्रदान करेगा;

नियोजित कर्मचारी

22. किसी बिजनेस को पूरे जनसमूह तक ले जाने के लिए कर्मचारियों की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है किंतु यह सबसे कम समझा गया मुद्दा है। बैंकों द्वारा ग्राहकों तक अपनी पहुँच का विस्तार करने के लिए तैनात किए जा रहे बीसी या एजेंटों की भूमिका भी उतना ही महत्वपूर्ण है क्योंकि वे आम लोगों के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करते हैं और ये ही बैंक-ग्राहक संबंध की नींव डालते हैं। यह माना जाता है कि प्रौद्योगिकी बैंकिंग की हर एक पहलू को देखभाल करेगा क्योंकि अधिकांश प्रक्रियाएं स्वचालित होती हैं। यह कुछ हद तक सही है क्योंकि भारत जैसे देश में सेवा पहली पंक्ति के मानव-संसाधन एवं प्रौद्योगिकी मिलकर उपलब्ध कराते हैं। कर्मचारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सहित बैंकिंग से जुड़े तकनीकों के प्रयोग में शुरुआती दौर में 'सहायता' करने के बाद उन्हें आगे 'आत्मनिर्भर' बनने में मदद करें। कर्मचारियों को चाहिए कि वे ग्राहकों की सहायता करने से पहले स्वयं उत्पाद से पूरी तरह वाकिफ हों। इसलिए मोबाइल बैंकिंग के विकास के लिए कर्मचारियों को ग्राहक सेवा बेहतर करने, ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने और मोबाइल बैंकिंग लेनदेन की संरक्षा एवं सुरक्षा संबंधी किसी भी प्रकार की शंकाओं को दूर करने का प्रयास करना होगा।

ग्राहक केंद्रित 7ए ढांचा

23. मोबाइल बैंकिंग से जुड़े विभिन्न मुद्दों पर संक्षेप में प्रकाश डालने के बाद, ग्राहकों/ अंतिम उपयोगकर्ताओं का ध्यान रखते हुए मैं सात पैरामीटरों वाले अर्थात् 7ए वाले ढांचे को मूल्यांकन के लिए प्रस्तुत करना चाहता हूँ, ये सात पैरामीटर हैं - उपलब्धता,

- मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के अंतर्गत ग्राहक या बैंक द्वारा भेजे गए संदेश की सुपुर्दगी का रिस्पांस समय निर्धारित समय-सीमा के अंदर रहेगा;
- यदि बैंक द्वारा ग्राहक को भेजा गया एसएमएस नेटवर्क या हैंडसेट संबंधी समस्याओं के कारण सुपुर्द नहीं हो पाता है तो ग्राहक को लेनदेन पूरा होने की पुष्टि के संबंध में यूएसएसडी संदेश भेजा जाना चाहिए;
- सेवा प्रदाताओं को मोबाइल फोन के जरिए किए गए मोबाइल बैंकिंग के लेनदेनों का पूरा एवं सही अभिलेख रखना चाहिए।

अभिगम्यता, स्वीकार्यता, किफायती होना, जागरूकता, आश्वासन और उपयुक्तता। मैंने अपने पिछले वर्ष के संबोधन में इसी मंच पर इन सात में से प्रथम पांच ए का उल्लेख किया था, लेकिन थोड़े भिन्न परिप्रेक्ष्य में।

- **उपलब्धता** से तात्पर्य है प्रौद्योगिकी समाधान की उपलब्धता और विभिन्न प्रकार के उत्पाद जो ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं।
- प्रौद्योगिकी की **अभिगम्यता** से तात्पर्य है ग्रामीण और शहरी भारत दोनों में इसका फैलाव, भले ही किसी भी प्रकार का मोबाइल हैंडसेट प्रयोग में लाया जाए।
- उत्पाद की **स्वीकार्यता** से तात्पर्य है स्थानीय भाषाओं में इसे आसान परिचालन मेन्यू के साथ उपलब्ध कराना।
- उत्पाद का **किफायती होना** एक दूसरा बेंचमार्क है जिसे कोई भी उत्पाद उपलब्ध कराते समय ध्यान दिया जाना चाहिए, उत्पाद कीमत के अनुरूप होना चाहिए ताकि वह किफायती होने के साथ-साथ सेवा की गुणवत्ता की शर्त भी पूरा करता हो।
- उत्पाद की उपलब्धता के संबंध में वित्तीय साक्षरता अभियानों के माध्यम से **जागरूकता** पैदा करना ताकि मोबाइल बैंकिंग बिजनेस के आकार को बढ़ाया जा सके और आवश्यक नेटवर्क प्रभाव पैदा किया जा सके।
- **आश्वासन** एक ऐसा पहलू है जो उत्पादों और प्रक्रियाओं एवं लेनदेन के संबंध में सुरक्षा तथा प्रामाणिकता से संबंधित है।
- **उपयुक्तता** उपर्युक्त सभी विशेषताओं का समग्र असर है। मोबाइल बैंकिंग एक उत्पाद और प्रक्रिया के रूप में उपर्युक्त सभी पैरामीटरों पर खरा उतरता है, इसलिए यह वर्तमान एवं संभावित ग्राहक दोनों को किफायती, उपयोग में सहज उत्पाद उपलब्ध कराने के लिए बिलकुल उपयुक्त है।

24. तदनुसार, उपर्युक्त सभी पहलुओं को ध्यान में रखते हुए एक समुचित बिजनेस मॉडल बैंक और एमएनओ की कॉरपोरेट योजना का हिस्सा होना चाहिए। इस प्रकार, 7ए ढांचे का उपयोग कर, हितधारक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। जैसाकि हमने चर्चा की है, यह सेवा ग्राहकों की जरूरतों के मुताबिक होनी चाहिए ताकि इसे व्यापक रूप में अपनाया जा सके एवं इसका उपयोग किया जा सके।

निष्कर्ष

25. अंत में मैं उन कतिपय मुद्दों का उल्लेख करता हूँ जिन पर हमें आगे ध्यान केंद्रित और विचार करने की आवश्यकता है। मोबाइल बैंकिंग को प्रायोगिक एवं तत्काल दोनों आधारों पर विभिन्न स्तरों पर लागू किए जाने और हमारी आज की चर्चा सहित भिन्न-भिन्न मंचों पर विभिन्न हितधारकों के बीच हुई चर्चाओं में व्यक्त की गई रुचि के स्तर से भी यह बात स्पष्ट है कि इसे तेजी से अपनाया जा रहा है। मोबाइल बैंकिंग जगत में बढ़ते टीएसपी से भी यह स्पष्ट है। जब आम जनता को इसके लाभ के बारे में जानकारी दी जाएगी और जब अधिकांश बैंक अपने ग्राहकों को यह सेवा प्रदान करेंगे तब वर्तमान एवं नए ग्राहकों द्वारा इस सेवा का उपयोग किए जाने से लेनदेनों की मात्रा में और वृद्धि होगी। इसलिए हमें खुद से प्रश्न करना है कि क्या हमारी प्रणाली लेनदेन की अतिरिक्त तादाद को संभाल पाने में सक्षम है? क्या हमने इस संबंध में आगे की कोई योजना बना रखी है? क्या ग्राहकों के साथ संपर्क करने के लिए उपयोग में लाई गई प्रौद्योगिकी सरल एवं उनके अनुकूल है, कहीं यह ग्राहकों भयभीत करने वाली तो नहीं है? इन प्रश्नों का उत्तर तभी महत्वपूर्ण होगा जब *आम आदमी* हमारा लक्ष्य होगा। ध्यान देने वाली बात यह है कि अब तक केवल 52 बैंकों ने अपने ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा शुरू की है और इनमें से केवल कुछ बैंकों को ही मोबाइल बैंकिंग लेनदेन में पर्याप्त सफलता हासिल हुई है। इस विषय पर प्रत्येक बैंक द्वारा कॉरपोरेट स्तर पर समीक्षा किए जाने की जरूरत है और मोबाइल बैंकिंग को परिचालन लायक बनाने के लिए कार्यनीति तय की जानी चाहिए ताकि इसके सभी लाभ मिल सके। बैंकों को यह भी चाहिए कि वे अपने मोबाइल बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के स्तर को बढ़ाने में काफी सक्रिय होकर काम करें, ताकि वे भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में अपने पारंपरिक लाभ को बनाए रख सकें और प्रौद्योगिकी-प्रेमी अगली पीढ़ी के ग्राहकों सहित अपने ग्राहक आधार को बढ़ाने के लिए इसका लाभ उठा सकें।

26. प्रयोक्ताओं एवं संभाव्य प्रयोक्ताओं को शिक्षित करना, विशेषकर कार्यरत कर्मचारियों के माध्यम से, मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में एक चुनौती रही है जो किसी भी नई प्रौद्योगिकी आधारित सेवा की पेशकश के मामले में सच है। सभी हितधारकों को चाहिए कि वे मोबाइल बैंकिंग के लाभ के बारे में जागरूकता लाने में सम्मिलित एवं निरंतर प्रयास करें। रिजर्व बैंक को अपनी ई-बैट (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण) पहल के भाग के रूप में खुदरा

ई-भुगतान के बारे में जागरूकता बढ़ाने की दिशा में बैंकों और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के साथ मिलकर काम करने में खुशी होगी। आईबीए के पास जागरूकता बढ़ाने के कई उपाय हैं, वे मास मीडिया अभियान, अनुकरण/प्रशिक्षण शिविर, टाउन हॉल कार्यक्रम, और देश के स्कूल एवं कॉलेज के छात्रों को 'कम आयु में इस ओर ढालने' के लिए उन तक पहुंचने के जरिए ऐसा कर सकते हैं। यह आशा की जाती है कि इन पहलों से गैर-नकद भुगतान उत्पादों के प्रयोग को बढ़ावा देने की दिशा में मोबाइल बैंकिंग सहित विभिन्न प्रौद्योगिकी भुगतान उत्पादों की उपलब्धता की जानकारी होगी और इनके आसान उपयोग के संबंध में जागरूकता आएगी।

27. मैं यह कहते हुए अपना भाषण समाप्त करना चाहूंगा कि मोबाइल बैंकिंग की भारी संभावनाएं हैं। हम इसके विकास के

प्रारंभिक चरण में है। यह सभी हितधारकों - बैंक, एमएनओ, प्रौद्योगिकी के वेंडरों, एनपीसीआई, रिजर्व बैंक, भारत सरकार, आईबीए, उद्योग संघ जैसे कि फिक्की और निःसंदेह ग्राहकों का यह गंभीर प्रयास होना चाहिए कि जिस प्रकार मोबाइल सर्वव्यापी हो गया है उसी तरह मोबाइल बैंकिंग को भी सर्वव्यापी बनाया जाए। जैसा कि हमारे ड्राफ्ट भुगतान प्रणाली विज्ञान दस्तावेज 2012-15 में उल्लेख किया गया है, हमें ग्राहक तक पहुंचने, चाहे वह कहीं भी हो, कम लागत, सुरक्षित आईसीटी आधारित मोबाइल बैंकिंग मॉडल के जरिए वित्तीय समावेशन को बढ़ाने और नकदी के कम प्रचलन वाले समाज की ओर अग्रसर होने के लिए इस क्षमता का पूरा-पूरा लाभ उठाना चाहिए।

धैर्य से सुनने के लिए आप सभी को बहुत-बहुत धन्यवाद।