

# भारतीय भुगतान और निपटान प्रणालियाँ - उत्तरदायित्वपूर्ण नवोन्मेष और विनियमन \*

## दुव्वुरी सुब्बाराव

सर्वप्रथम मैं आईडीआरबीटी के प्रबंधतंत्र को, आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी आठवें पुरस्कार समारोह में मुझे आमंत्रित करने के लिए धन्यवाद देता हूँ।

### संकट के परिप्रेक्ष्य में वित्तीय नवोन्मेष

2. हम सभी आज यहाँ वित्तीय नवोन्मेष को स्वीकार करने और उसका उत्सव मनाने के लिए एकत्र हुए हैं। यदि हम लंबे समय के इतिहास में झाँकें तो निस्संदेह इस निष्कर्ष पर पहुँचेंगे कि नवोन्मेष से वित्तीय मध्यस्थता की मात्रा, गुणवत्ता और व्यापकता बढ़ाने में मदद मिली है। लेकिन हाल के वर्षों में वित्तीय नवोन्मेष एक विवादास्पद मुद्दा बन गया है। अंधाधुंध वित्तीय नवोन्मेष और उसे रोकने में विनियामकों की असफलता को भी वैश्विक वित्तीय संकट के कारणों में गिना जा रहा है।

3. यह मानने योग्य बात है कि संकट ने वित्तीय नवोन्मेष के बारे में कई सवाल पैदा किये हैं। क्या सभी वित्तीय नवोन्मेष अच्छे के लिए हैं ? क्या नवोन्मेष अच्छे और खराब - दोनों होते हैं ? कौन से तत्त्व यह निश्चित करते हैं कि कोई नवोन्मेष अच्छा है या खराब - क्या नवोन्मेष स्वयं इसका निर्धारण करता है या नवोन्मेष के प्रयोग का तरीका इसका निर्धारण करता है ? कौन निश्चित करेगा कि कोई नवोन्मेष अच्छा है या खराब ? क्या विनियामकों के पास ऐसी समझ और सक्षमता है कि वे मूल्यवर्धन करने वाले नवोन्मेष को बाधित किये बिना, विनियमन कर सकें?

4. ये सवाल वित्तीय बाजारों तथा वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों में जोरदार बहस का मुद्दा बन गये हैं। यद्यपि यह बहस फिलहाल जारी है, इस समूचे प्रयास का उद्देश्य स्पष्ट है - नवोन्मेषकर्ताओं और विनियामकों को और अधिक जिम्मेदार बनाना।

5. क्या उत्तरदायित्व के विषय में यह बात केवल उपदेश है? मेरा विश्वास है कि यह उपदेश से बढ़कर है। मेरे विचार से हम सभी जानते हैं कि नवोन्मेष परोपकार की भावना से चालित नहीं होते, वे निजी लाभ द्वारा चालित होते हैं। यदि कोई निजी लाभ नहीं होगा तो कोई नवोन्मेष नहीं होगा। सिद्धांततः, जैसा कि ऐडम स्मिथ ने दो शताब्दी पूर्व कहा

\* भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर डॉ. डी. सुब्बाराव द्वारा हैदराबाद में आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार समारोह में 3 अगस्त 2012 को दिया गया प्रमुख भाषण।

था, यह कोई बुरी बात नहीं है। स्वार्थ की भावना से चालित होकर व्यक्तिगत लाभ कमाने के प्रयासों से वस्तुतः समूहित इष्टतम लाभ/परिणाम प्राप्त हो सकते हैं लेकिन ऐसा होने के लिए महत्वपूर्ण शर्त यह है कि बाजार प्रतियोगी और दक्ष हों। लेकिन बाजार फेल होते हैं, और वित्तीय बाजार, अनेक कारणों से, अन्य बाजारों की तुलना में ज्यादा फेल होते हैं जिनका कारण सूचना की विषमता, नैतिक जोखिम, प्रतिकूल चयन, बाहरी तत्त्व इत्यादि होते हैं।

6. वित्तीय नवोन्मेष के संबंध में बाजार के फेल होने का जोखिम कम करने का एकमात्र तरीका संभवतः विनियमन है। और यहाँ पर उत्तरदायित्व की भूमिका आ खड़ी होती है। नवोन्मेषकर्ताओं को अपने द्वारा अपनाये गये नवोन्मेषों के तौर-तरीकों के मामले में उत्तरदायी होना पड़ेगा। विनियामकों को यह सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व लेना पड़ेगा कि नवोन्मेषों के कारण वित्तीय स्थिरता तथा उपभोक्ता-हितों को किसी भी तरह कोई नुकसान न पहुँचे। इस तरह के उत्तरदायित्व के लिए, दोनों और, सक्षमता, दूरदृष्टि तथा ज्ञान की आवश्यकता होगी।

### भुगतान और निपटान प्रणालियाँ

7. मैं आज उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तीय नवोन्मेष तथा विनियमन के संबंध में विचार रखना चाहता हूँ। वित्तीय बाजारों के सभी खंडों में नवोन्मेष का सबसे अधिक जोर 'उत्तरदायित्व' पर होना चाहिए और वित्तीय विनियमन के सभी आयामों में विनियमन का सबसे बड़ा सिद्धांत उत्तरदायित्व होना चाहिए। आज मैं अपेक्षाकृत छोटे खंड पर अपनी बात केंद्रित करना चाहूँगा - भुगतान और निपटान प्रणालियों में उत्तरदायित्वपूर्ण नवोन्मेष और विनियमन।

8. भुगतान और निपटान प्रणालियों का यह चयन तीन प्रेरणाओं से सूचित होता है। i) भुगतान और निपटान प्रणालियों में, विशेषतः वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के मामले में, अभी तक ऐसे नवोन्मेष देखे गए हैं जिनके कारण इस प्रणाली के स्वरूप में व्यापक परिवर्तन आया है। दूसरा, भुगतान और निपटान प्रणालियों के क्षेत्र में हुए नवोन्मेष बाजार आधारित और प्रौद्योगिकी आधारित (दोनों) रहे हैं, तथा वे इस बात पर भी सविस्तार प्रकाश डालते हैं कि प्रौद्योगिकी आधारित नवोन्मेषों को मुख्य धारा से कैसे जोड़ा जा सकता है। इस मंच पर प्रौद्योगिकी आधारित नवोन्मेषों को मुख्य धारा से जोड़ने की

बात करना विशेष रूप से संगत है क्योंकि यह आईडीबीआरटी का अधिदेश है।

9. तीसरा, और सबसे महत्वपूर्ण, वर्ष 2008-09 में वित्तीय संकट के सबसे गंभीर दौर में, जब सभी वित्तीय प्रणालियाँ और सभी वित्तीय बाजार प्रायः धराशायी हो गये थे, पूरी दुनिया में भुगतान और निपटान प्रणालियाँ स्थिर बनी रहीं। यदि भुगतान और निपटान प्रणालियाँ भी संकटग्रस्त हो जातीं तो क्या हुआ होता? इस बात की कल्पना करना भी भयावह है।

### एक जिम्मेदार विनियामक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक

10. रिज़र्व बैंक इस बात का हमेशा ध्यान रखता है कि वह एक जिम्मेदार विनियामक है। हम इस जिम्मेदारी का अर्थ यह समझते हैं। हमें वित्तीय नवोन्मेष को बढ़ावा देना चाहिए लेकिन केवल ऐसे नवोन्मेष को जिससे वित्तीय मध्यस्थता की दक्षता में सुधार आता हो, और इस प्रकार वह संपदा क्षेत्र को योगदान कर सकता हो। हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नवोन्मेषों का प्रयोग जैसे-जैसे वास्तविक वित्तीय लेनदेनो में लागू किया जाए, उनसे वित्तीय स्थिरता को नुकसान न होने पाए। हमें विशेष रूप से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के प्रति संवेदनशील होना चाहिए। और सबसे बड़ी बात, विकास के क्षेत्र में हमारी भूमिका होने के कारण, हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वित्तीय नवोन्मेष से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा मिले।

11. यहाँ उत्तरदायित्वपूर्ण विनियमन का मतलब है एक ऐसा विनियामक ढाँचा उपलब्ध कराना जो स्थिर हो, जिसके बारे में पूर्वानुमान किया जा सके और जो प्रतियोगितात्मक हो, जिससे नवोन्मेष को बढ़ावा मिलना हो, जो सुरक्षा, दक्षता और पहुँच पर जोर देता हो, और जो भुगतान और निपटान प्रणालियों के व्यवस्थित विकास में मददगार हो। जैसा कि आप जानते हैं, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 में रिज़र्व बैंक को देश की भुगतान और निपटान प्रणाली के सांविधिक विनियामक का दर्जा दिया गया है। लेकिन, सांविधिक विनियामक होने से पहले से ही, भारतीय रिज़र्व बैंक भुगतान और निपटान प्रणालियों के आधुनिकीकरण के काम में लगा हुआ है; और आज जब हम सांविधिक विनियामक बन चुके हैं, हम नवोन्मेषों को सुकर बनाने के काम को नेतृत्व प्रदान कर रहे हैं।

12. यह संदर्भ निर्धारित कर लेने के बाद, मैं अब भुगतान और निपटान प्रणालियों के क्षेत्र में 3 खास मुद्दों पर अपनी बात रखना चाहूँगा;

- भुगतान प्रणालियों के आधुनिकीकरण में रिज़र्व बैंक की भूमिका।
- जिम्मेदार विनियामक के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक का नजरिया।
- नवोन्मेष को सुकर बनाने के संबंध में रिज़र्व बैंक की भूमिका।

### भुगतान प्रणालियों के आधुनिकीकरण में रिज़र्व बैंक की भूमिका

13. अब मैं पहले मुद्दे पर अपनी बात रखूँगा - देश के भुगतान और निपटान संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर के आधुनिकीकरण में रिज़र्व बैंक द्वारा निभायी गयी भूमिका।

#### कागज आधारित समाशोधन

14. रिज़र्व बैंक ने 1980 के दशक के मध्य में चार महानगरों में एमआईसीआर प्रौद्योगिकी का प्रयोग आरंभ करके कागज आधारित समाशोधन प्रणाली के आधुनिकीकरण का काम आरंभ किया। आज पूरे देश के 66 केंद्रों पर एमआईसीआर प्रौद्योगिकी का प्रयोग हो रहा है। इसके अलावा 11,000 से अधिक छोटे केंद्रों को एक समान कंप्यूटरीकृत समाशोधन पैकेज के अंतर्गत लाया गया है जिसका नाम है 'एक्सप्रेस चेक क्लियरिंग सिस्टम' ताकि सभी समाशोधन गृहों में एक दूसरे के साथ जुड़कर काम करने की अपेक्षित क्षमता विकसित हो सके। बैंकों के कोर बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर का लाभ उठाकर, हमने वर्ष 2008 में 'स्पीड क्लियरिंग' शुरू की ताकि बाहरी केंद्रों के चेकों की स्थानीय आधार पर वसूली की जा सके।

15. एक दूसरा बड़ा कदम चेक ट्रेडिंग सिस्टम है जो राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में वर्ष 2008 में चालू किया गया था। आप में से बहुत से लोग जानते होंगे कि चेक ट्रेडिंग सिस्टम इमेज पर आधारित चेक समाशोधन प्रणाली है जिसके अंतर्गत चेकों के वास्तविक आदान-प्रदान या प्रस्तुतीकरण से बचा जा सकता है। नियमित सीटीएस परिवेश में और प्रौद्योगिकीय सुधार का अगला चरण ग्रिड आधारित सीटीएस है। ग्रिड आधारित सीटीएस के अंतर्गत, विभिन्न राज्यों के अनेक समाशोधन केंद्र शामिल होते हैं जिससे उस खास ग्रिड के अंतर्गत सभी बैंकों के चेकों की प्रोसेसिंग और क्लियरिंग होती है। बैंकों द्वारा स्थापित किये गये नैशनल पेमेन्ट्स कारपोरेशन ऑफ इंडिया नामक शीर्ष खुदरा भुगतान संगठन ने वर्ष 2011 में चेन्नै में ग्रिड आधारित सीटीएस आरंभ कर दिया है।

#### इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियाँ

16. रिज़र्व बैंक जब कागज आधारित लेनदेनों के आधुनिकीकरण का काम कर रहा था, तब वह उसके साथ-साथ थोक भुगतान संबंधी लेनदेनों (क्रेडिट और डेबिट) के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा और इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली जैसी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान पद्धतियों पर भी काम कर रहा था। कुछ स्थानों तक सीमित इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा आज अपने स्वरूप का विस्तार करके नया स्वरूप धारण कर चुकी है; i) एक निश्चित स्थान/ क्षेत्र तक सीमित ईसीएस जो स्थानीय समाशोधन गृह की बैंक शाखाओं की जरूरतों को पूरा कर रही है; ii) एक क्षेत्रीय ईसीएस जिसके अंतर्गत एक राज्य या कई राज्यों (जैसे पूर्वोत्तर भारत) की बैंक शाखाएं

शामिल होती हैं; और iii) एक राष्ट्रीय ईसीएस जिसके अंतर्गत पूरा देश आता है। इसके साथ ही ईएफटी ने अपने स्वरूप का विस्तार करके अखिल भारतीय स्तर के एनईएफटी का रूप धारण कर लिया है। इन दो उत्पादों ने सम्मिलित रूप से, देश में इलेक्ट्रॉनिक खुदरा भुगतान बाजार परिदृश्य में क्रांति ला दी है।

### तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस)

17. मैंने अभी-अभी जिस कागज आधारित और इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली की बात की है, वे दोनों खुदरा भुगतान प्रणालियाँ हैं। जैसे-जैसे किसी अर्थव्यवस्था का विस्तार होता है, वैसे-वैसे बड़े मूल्य वाले भुगतान संबंधी लेनदेनों की मात्रा बढ़ती है। उस स्थिति में पूरी प्रणाली के पूरक के रूप में, बड़े मूल्य की भुगतान प्रणालियों के लिए भी, आधुनिकीकरण महत्वपूर्ण हो जाता है। इन प्रयासों की श्रृंखला में रिजर्व बैंक ने सकल अंतर-बैंक तथा ग्राहकों के दो लाख रुपये से अधिक मूल्यवाले लेनदेनों के निपटान के लिए मार्च 2004 में आरटीजीएस प्रणाली लागू की। वर्ष 2004 में जब हमने आरटीजीएस की शुरुआत की, उस समय कुल दैनिक लेन-देन लगभग पांच बिलियन रुपये के आस-पास था। लेकिन आज औसत सकल दैनिक लेनदेन लगभग 2.5 ट्रिलियन रुपये के आसपास है, जो लगभग पाँच सौ गुना बढ़ चुका है। उसी प्रकार आरटीजीएस के आरंभ के समय लेनदेनों की जो संख्या औसतन केवल कुछ हजार प्रतिदिन थी, वह बढ़कर आज दो लाख प्रतिदिन से अधिक हो गयी है। अब हम अगली पीढ़ी की आरटीजीएस प्रणाली लागू करने पर अपना ध्यान केंद्रित कर रहे हैं जिसमें अधिक चलनिधि की बचत वाली विशेषताएं, तथा अधिक तेजगति से और अधिक मात्रा में प्रसंस्करण की क्षमताएं शामिल होंगी।

### उत्तरदायित्वपूर्ण विनियमन के प्रति रिजर्व बैंक का नज़रिया

18. यह बताने के बाद कि भुगतान और निपटान प्रणालियों के आधुनिकीकरण के लिए रिजर्व बैंक ने क्या किया है, मैं अब इस क्षेत्र में 'उत्तरदायित्वपूर्ण विनियामक' बनने की दिशा में रिजर्व बैंक के नज़रिए के संबंध में विचार रखूँगा। जैसाकि मैंने पहले बताया है, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 ने रिजर्व बैंक को सांविधिक विनियामक शक्तियाँ प्रदान कीं। हम विनियामक तो हैं, लेकिन प्रणालीगत और वित्तीय स्थिरता के मुद्दों के जुड़े होने की बात को दृष्टिगत रखते हुए, हम बड़े आकारवाली भुगतान प्रणाली के परिचालक भी हैं। लेकिन अब हमारा प्रयास खुदरा भुगतान के क्षेत्र में प्रवेश करने हेतु बैंकों तथा प्राधिकृत गैर-सरकारी संस्थाओं को अधिकाधिक प्रोत्साहित करने पर ज्यादा है। इस दिशा में रिजर्व बैंक द्वारा उठाये गये कुछ महत्वपूर्ण कदमों के बारे में मैं आपको जानकारी देना चाहता हूँ।

### वैश्विक स्तर पर सोचिए, स्थानीय स्तर पर काम कीजिए

19. रिजर्व बैंक की रणनीति मुख्यतः 'वैश्विक स्तर पर सोचने और स्थानीय स्तर पर काम करने' की रही है। उदाहरण के लिए कागज आधारित और इलेक्ट्रॉनिक - दोनों खुदरा भुगतान प्रणालियों को आरंभ करने के मामले में हमने विकेंद्रीकृत नज़रिए का अनुसरण किया। जैसे-जैसे प्रौद्योगिकी में सुधार आता गया और बैंक कोर बैंकिंग प्लेटफार्म की ओर अग्रसर होते गये, हम किसी काम की अधिक मात्रा से लागत में कमी आने का लाभ लेने के लिए, विकेंद्रीकृत प्रणालियों के समूहन और सुदृढीकरण की ओर बढ़ते गये। ग्रिड आधारित सीटीएस की ओर बढ़ना, तथा खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों के मामले में, एनईसीएस और एनईएफटी प्रणालियाँ इसके उदाहरण हैं।

### गैर-बैंक संस्थाओं की भूमिका को स्वीकार करना

20. यह मानते हुए कि गैर-बैंक संस्थाएं नवोन्मेषी भुगतान उत्पाद उपलब्ध करा सकती हैं तथा बाजार में प्रतियोगिताओं को बढ़ावा दे सकती हैं, रिजर्व बैंक ने खुदरा भुगतान क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए गैर-बैंक संस्थाओं को प्राधिकृत किया है। इसके साथ ही हमने यह सुनिश्चित करने पर भी ध्यान दिया कि इस क्षेत्र में जो गैर-बैंक संस्थाएं आएँ, वे केवाईसी/एएमएल संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करें तथा ग्राहक सुरक्षा और ग्राहक सेवा के लिए निर्धारित दिशानिर्देशों का अनुकरण करें। उदाहरण के लिए गैर-बैंक संस्थाओं के पास भुगतान सेवाओं और उत्पादों की विशेषज्ञता तो है लेकिन निपटान का क्षेत्र बैंकों के पास है, तथा बकाया शेषों को एक एस्क्रो (ट्रस्ट) अकाउंट में रखने की जरूरत है ताकि दिवालियेपन से सुरक्षित रखा जा सके।

21. हाल ही में रिजर्व बैंक ने एक दूसरे भुगतान क्षेत्र - एटीएम - में गैर-बैंक संस्थाओं के प्रवेश को अनुमति दी है। यद्यपि देश में एटीएम की संख्या में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर लगभग 25 प्रतिशत की निरंतर वृद्धि होती रही है, लेकिन प्रति मिलियन जनसंख्या के लिए एटीएम की संख्या की दृष्टि से माप करने पर, अन्य उभरते बाजारों की तुलना में, भारत में उनकी संख्या अभी भी बहुत कम है। विशेषतः छोटे केंद्रों में एटीएम की संख्या बढ़ाने के लिए अब गैर-बैंक संस्थाओं का 'व्हाइट लेबल एटीएम' शैलीवाले एटीएम लगाने, उनका स्वामित्व अपने पास रखने तथा उनका संचालन करने की अनुमति प्रदान की गई है। तदनुसार, विनियामक दिशानिर्देशों में टियर III से टियर IV केंद्रों (50 हजार से कम जनसंख्या वाले नगरों / गावों) में एक निश्चित अनुपात में एटीएम लगाना निर्धारित कर दिया गया है, और इस प्रकार जनसंख्या के अपेक्षाकृत बड़े भाग को 'एनी टाईम एनी व्हेयर बैंकिंग' की सुविधा उपलब्ध करा दी गई है। चूंकि इस कदम से कम पढ़े-लिखे और कम सशक्त लोग एटीएम की परिधि में आ जायेंगे, इसलिए हमने स्पष्ट रूप से यह शर्त लगा दी है कि भले ही कोई व्हाइट लेबल एटीएम कोई गैर-बैंक वित्तीय कंपनी स्थापित करे, असफल लेनदेनों और नकदी प्रबंधन से जुड़ी ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की प्राथमिक जिम्मेदारी प्रायोजक बैंक की होगी।

## भुगतान लिखतों की सुरक्षा बढ़ाना

22. हमने भुगतान लिखतों की सुरक्षा जैसे 'हाइजीन फैक्टर्स' में सुधार लाने के लिए कई उपाय कार्यान्वित किये हैं। प्रमाणीकरण की अतिरिक्त व्यवस्था लागू करके ऑनलाइन कार्ड ट्रान्ज़ैक्शन की सुरक्षा और मजबूत बना दी गई है। जुलाई 2011 से कार्ड संबंधी सभी लेनदेनों के लिए ऑनलाइन अलर्ट अनिवार्य बना दिया गया है। उसी प्रकार कार्ड प्रस्तुत करके किये जानेवाले लेनदेन को सुरक्षित बनाने के लिए, हमने बैंकों और अन्य हितधारियों को निर्देश जारी किए हैं कि वे सुरक्षा और धोखाधड़ी के जोखिम के प्रबंधन संबंधी उपायों को सुदृढ़ बनाने, मर्चेन्ट सोर्सिंग करने, और जिन ग्राहकों ने मूलस्थान के अलावा किसी अन्य स्थान पर अपने डेबिट/क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करके कम-से-कम एक खरीद करने का प्रमाण सृजित किया है उन्हें यूरो पे मास्टर कार्ड वीसा, चिप कार्ड और पिन जारी करने के लिए कदम उठाएं।

23. रिजर्व बैंक को शीघ्र ही चिप और पिन वाले यूरो पे मास्टर कार्ड वीसा और आधार आधारित बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण में से कोई एक प्रणाली चुनने का निर्णय लेने की जरूरत होगी। चिप और पिन एक सुस्थापित तथा परीक्षित प्रौद्योगिकी है लेकिन यह थोड़ी महंगी है। आधार आधारित विकल्प थोड़ा सस्ता है लेकिन इससे जुड़ी प्रौद्योगिकी की सुदृढ़ता अभी तक अपरीक्षित है। यदि वस्तुतः अंततोगत्वा हम आधार को कार्डों के साथ जोड़ पाते हैं तो हम चिप और पिन मॉडल के साथ उपलब्ध सुरक्षा का स्तर बहुत कम लागत पर हासिल कर लेंगे। हमारे अन्य उपायों में, कागजी समाशोधन में सुरक्षा को बढ़ावा देना तथा धोखाधड़ी रोकने के लिए एटीएम में कैश रिट्रैक्शन सुविधा बंद करने के लिए सीटीएस 2010 मानकों को कार्यान्वित करना शामिल है।

## ग्राहक केंद्रिक विनियमन

24. अभी तक रिजर्व बैंक के केंद्रीय कार्यालय में तथा पूरे देश में हमारे लोकपाल कार्यालयों में जो शिकायतें प्राप्त होती हैं उनमें से सबसे अधिक शिकायतें एटीएम संबंधी लेनदेनों के फेल हो जाने से जुड़ी होती हैं। रिजर्व बैंक ने यह आदेश दिया है कि विवाद की स्थिति में विवाद से संबंधित धनराशि 7 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में जमा कर दी जानी चाहिए। ऐसा न होने पर, ग्राहक के बैंक को ग्राहक की शिकायत की तारीख से 100 रुपये प्रति दिन की दर पर उसे क्षतिपूर्ति का भुगतान करना पड़ेगा, बशर्ते लेनदेन के फेल होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर ग्राहक ने अपनी शिकायत दर्ज करा दी हो।

25. डेबिट कार्ड संबंधी लेनदेन में ग्राहक के लिए सुविधाओं में वृद्धि करके और विक्रेता के लिए उसके कारोबार में सुधार लाकर, डेबिट कार्ड दोनों के लिए बहुत लाभकर बनाए जा सकते हैं। लेकिन निराशा

की बात यह है कि डेबिट कार्डों की पैठ अभी तक बहुत कम है। इसकी एक नकारात्मक बात विक्रेता के लिए कारोबार की लागत है। अभी तक भारत में डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड के लिए मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट एक समान है। चूंकि डेबिट कार्ड एक प्रतिभूत उत्पाद है और क्रेडिट कार्ड अप्रतिभूत क्रेडिट उत्पाद पोर्टफोलियो का अंग है, इसलिए रिजर्व बैंक ने डेबिट कार्ड संबंधी लेनदेन के लिए अलग मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट लागू करने का निर्णय लिया। इसके लिए हाल में घोषित की गयी नीति में, दो हजार रुपये तक के लेनदेन के लिए डेबिट कार्ड का प्रयोग करने पर मर्चेन्ट डिस्काउंट लेनदेन के मूल्य के 0.75 प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए, और दो हजार रुपये से अधिक के लेनदेन के लिए यह एक प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए।

26. मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट घटाने के लिए विनियामक द्वारा कदम उठाया जाना महत्वपूर्ण क्यों है? जिस उभरते बाजार में पॉइन्ट ऑफ सेल मशीनों जैसे भुगतान प्रणाली स्वीकृति संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर की कमी हो, वहाँ मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट कम होने से अपेक्षाकृत छोटे व्यापारी भी कार्ड से भुगतान लेने के लिए प्रोत्साहित होंगे क्योंकि प्राप्तकर्ता बैंक (जिस बैंक ने पॉइन्ट ऑफ सेल मशीन स्थापित की है) को व्यापारी द्वारा अदा किये जानेवाले शुल्क के रूप में देय राशि अपेक्षाकृत कम होगी। विकसित देशों में, जहाँ इस तरह के भुगतान स्वीकार करना बड़ी आम बात है, मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट कोई मुद्दा ही नहीं है और नेटवर्क ऑपरेटर द्वारा निर्धारित किया गया इंटरचेंज शुल्क ही विनियामक परिधि के अंतर्गत रखा गया है।

27. देश के भीतर एक स्थान से दूसरे स्थान पर प्रायः जाने वाले लोगों के लिए, जो केवाईसी संबंधी अपेक्षाओं को पूरा न करने के कारण बैंकिंग सुविधाओं का लाभ नहीं उठा पाते हैं, एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को पैसा भेज पाना सुकर बनाने के प्रयास के रूप में तीन योजनाएं शुरू की गयी हैं, i) कैश पे आउट योजना; ii) कैश पे इन योजना ; और iii) कार्ड टु कार्ड अंतरण । पहली दो योजनाओं के जरिए पैसा भेजनेवाले के स्थान पर या पैसा प्राप्त करने वाले के स्थान पर (दोनों में से किसी एक स्थान पर) किसी एक व्यक्ति का बैंक खाता होने पर पैसा भेजा जा सकता है। इन दिशानिर्देशों से उन कमजोर लोगों को मदद मिलेगी जो किसी कारणवश बैंक खाता नहीं खोल पाते हैं, और ऐसे व्यक्ति इसकी सहायता से सुरक्षित तरीके से तथा बहुत कम लागत पर औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के माध्यम से पैसा भेज सकेंगे। इस बात के विश्वसनीय आकलन उपलब्ध नहीं हैं कि, अनौपचारिक माध्यमों से, विशेषतः दूरदराज के इलाके से पैसा भेजने पर आनेवाली लागत कितनी होती है, लेकिन सुनने में आता है कि अनौपचारिक माध्यमों से पैसा भेजने पर आनेवाली लागत, बैंकिंग माध्यम से पैसा भेजने की लागत से कई गुना ज्यादा होती है।

## भुगतान प्रणालियों में नवोन्मेष सुकर बनाने में रिज़र्व बैंक की भूमिका

28. अब मैं रिज़र्व बैंक की तीसरी भूमिका के बारे में बात रखूँगा जो भुगतान प्रणालियों में नवोन्मेष को सुकर बनाने के संबंध में है। उत्तरदायित्वपूर्ण विनियमन के अंतर्गत मूल्यवर्धन करने वाले नवोन्मेषों को सुकर बनाना अवश्य शामिल होना चाहिए। इस संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा किये गये प्रयासों का मैं आपको विस्तृत विवरण देना चाहता हूँ।

### नये भुगतान उत्पाद आरंभ करने की दिशा में नया-तुला नज़रिया

29. पिछले कुछ वर्षों में नये भुगतान उत्पादों और ऐक्सेस चैनलों (जैसे बैंकों द्वारा जारी किए गए डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड, और बैंकों तथा गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा जारी किए गए प्रीपेड कार्ड) में भारी वृद्धि हुई है। ऐक्सेस चैनलों (जैसे एटीएम, पॉइंट ऑफ सेल, ई-कॉमर्स, एम-कॉमर्स) की सुरक्षा और दक्षता इन वैकल्पिक भुगतान उत्पादों को लोकप्रिय बनाने में एक बड़ा कारण रहे हैं।

30. भारतीय रिज़र्व बैंक नकदी लेनदेनों के स्थानापन्न के रूप में प्रीपेड भुगतान लिखतों की सशक्तता को स्वीकार करता है। वर्ष 2009 में इस संबंध में दिशानिर्देश जारी करने के बाद से प्रीपेड भुगतान लिखत लोकप्रिय होते जा रहे हैं। उनकी लोकप्रियता में वृद्धि को दृष्टिगत रखते हुए हमने इन वैकल्पिक भुगतान उत्पादों का जारी किया जाना और स्वीकार किया जाना और सुकर बनाने के लिए इस नीति को और गतिशील बना दिया है। डॉमेस्टिक मनी ट्रांसफर के संबंध में हाल में जारी किए गए दिशानिर्देशों के अंतर्गत, गैर-बैंकों द्वारा जारी किए गए सेमीक्लोज्ड प्रीपेड भुगतान लिखतों के संबंध में अभी भी कैश आउट की अनुमति नहीं दी जाती है, लेकिन इन लिखतों का प्रयोग अब अन्य सेमीक्लोज्ड कार्डों में या बैंक खातों में पैसा भेजने के लिए किया जा सकता है।

31. अक्टूबर 2008 में रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिए मोबाइल बैंकिंग के संबंध में परिचालन दिशानिर्देश जारी किए। जिन बैंकों को लाइसेंस प्राप्त है और जिनका पर्यवेक्षण भारत में किया जाता है और जिनकी वास्तविक उपस्थिति भारत में है, केवल वे बैंक ही रिज़र्व बैंक से आवश्यक अनुमति प्राप्त करने के बाद मोबाइल बैंकिंग की सेवा उपलब्ध करा सकते हैं। इन दिशानिर्देशों के अंतर्गत रिज़र्व बैंक ने प्राधिकृत प्रणालियों के माध्यम से अंतर-बैंक अंतरण संबंधी व्यवस्थाओं और सुरक्षा प्रणालियों पर ध्यान केंद्रित किया है। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में उद्देश्य यह है कि एक दूसरी संस्थाओं से जुड़े परिचालन मानकों को बढ़ावा दिया जाए ताकि एक बैंक के भीतर या किसी दूसरे बैंक में, तत्काल आधार पर, एक खाते से दूसरे खाते में पैसा भेजा जा सके, चाहे ग्राहक का मोबाइल नेटवर्क कोई भी हो।

## भुगतान प्रणालियों में आधार से जुड़े कदम

32. भुगतान प्रणालियों में आधार को एक वैकल्पिक प्रमाणीकरण व्यवस्था के रूप में स्वीकार किया गया है। आधार पर आधारित भुगतान उत्पाद पहले ही तैयार और शुरू किये जा चुके हैं।

33. आधार चालित भुगतान प्रणाली एक ऐसी भुगतान प्रणाली है जिसे, सभी सरकारी सुविधाओं से जुड़े अंतरण भुगतान लाभग्राहियों के खातों में भेजने के लिए, यूआईडी संख्या का प्रयोग करने के लिए यूआईडीएआई की योजना के अनुरूप बनाया गया है। आधार चालित भुगतान प्रणाली बैंक-नीत एक ऐसा मॉडल है जिससे, आधार के प्रमाणीकरण का प्रयोग करके, किसी बैंक के बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेन्ट के माध्यम से, किसी पॉइंट ऑफ सेल (माइक्रो एटीएम) पर ऑनलाइन वित्तीय समावेशन लेनदेन किया जा सकता है।

34. आधार पेमेन्ट ब्रिज सिस्टम एक केंद्रीकृत इलेक्ट्रॉनिक बेनिफिट ट्रांसफर सिस्टम है जिसकी सहायता से लाभग्राहियों के आधार नंबर से जुड़े बैंक खातों में सरकारी लाभों की प्रतिपूर्ति की जा सकेगी। ऐसे इलेक्ट्रॉनिक अंतरणों से, उद्दिष्ट लाभग्राहियों को सरकारी लाभों की त्वरित गति से और सुरक्षित प्रतिपूर्ति की जा सकेगी तथा इससे विभिन्न योजनाओं की प्रशासनिक लागत कम करने और लाभों के अंतरण के समय पैसे का दुरुपयोग रोकने में सरकार को मदद मिलेगी। इससे लाभग्राही परिवारों को बैंकिंग की परिधि में लाकर वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में भी मदद मिलेगी।

### मोबाइल वित्तीय सेवाएं

35. दुनिया में मोबाइल के जरिए भुगतान सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए दो मॉडलों का प्रयोग किया जा रहा है, उदाहरणार्थ बैंक-नीत मॉडल, जैसाकि भारत, दक्षिण आफ्रीका और फिलिपीन्स में है या गैर-बैंक नीत मॉडल जैसाकि केनिया और फिलिपीन्स में भी है। हमने बैंक-नीत मोबाइल बैंकिंग मॉडल क्यों चुना? कई कारणों से। पहला, मोबाइल भुगतान प्रणालियाँ केवल प्रेषण सुविधा प्रदान कर सकती हैं, वे वित्तीय समावेशन के अंतर्गत ओवरड्राफ्ट, क्रेडिट और माइक्रो इन्श्योरेंस जैसी अन्य सुविधाएं प्रदान नहीं कर सकतीं। इसके अलावा, हमारे यहाँ बैंकों का व्यापक विनियमन विद्यमान है तथा इससे हम केवाईसी/एएमएल तथा ग्राहक सेवा से जुड़ी अनेक समस्याओं का समाधान कर पाते हैं। मोबाइल भुगतान कंपनियों के मामले में इस तरह का कोई विनियामक प्राधिकारी नहीं है और न ही लोग मोबाइल कंपनियों से उतने संतुष्ट हैं। तीसरा, बैंकिंग क्षेत्र में प्रवेश खुला, पारदर्शी और ऐसे मानदंडों पर आधारित होना चाहिए जो प्रतियोगितात्मक हो। हम मोबाइल ऑपरेटरों को मोबाइल रूट के जरिए वाणिज्यिक बैंकिंग के क्षेत्र में विशिष्ट प्रवेश प्रदान नहीं कर सकते। तदनुसार, हमने सोच समझकर बैंक-नीत मोबाइल बैंकिंग मॉडल अपनाया है।

36. जून 2012 की स्थिति के अनुसार 50 बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहे थे तथा इससे संबंधित ग्राहकों की संख्या 14.75 मिलियन थी। मोबाइल बैंकिंग संबंधी लेनदेनों की मात्रा और मूल्य में निरंतर भारी वृद्धि हो रही है। जून 2012 की स्थिति के अनुसार मात्रा की दृष्टि से वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 143 प्रतिशत तथा मूल्य की दृष्टि से यह वृद्धि 213 प्रतिशत थी।

37. आशा है कि नवंबर 2010 में नेशनल पेमेन्ट कारपोरेशन ऑफ इंडिया द्वारा शुरू की गयी इंटर-बैंक मोबाइल पेमेन्ट सर्विस से मोबाइल संबंधी भुगतानों में और ज्यादा वृद्धि होगी। इंटर बैंक मोबाइल पेमेन्ट सर्विस अंतर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की एक ऐसी प्रणाली है जो 24 घंटे उपलब्ध रहती है तथा इसके जरिए लाभग्राहियों को तुरंत पैसे का क्रेडिट मिल जाता है। मुझे बताया गया है कि यह अपनी तरह की विश्व की पहली सेवा है। इस समय आईएमपीएस अपने प्रारंभिक चरण में है तथा इससे जुड़े लेनदेनों की मात्रा और निपटान संबंधी मूल्य सीमित हैं। लेकिन इस संबंध में फिलहाल हो रहे अनेक सुधारों से इसकी मात्रा और मूल्य में भारी वृद्धि होने की संभावना है।

### केंद्रीय समाशोधन पर फोकस

38. भारत ने, यथासंभव, बड़े मूल्य वाले अंतर-बैंक लेनदेनों के लिए केंद्रीय समाशोधन व्यवस्था को चुना है। रिजर्व बैंक ने वर्ष 2001 में भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड की स्थापना करके केंद्रीय समाशोधन का काम शुरू किया। सीसीआईएल, सरकारी प्रतिभूतियों, विदेशी मुद्रा क्षेत्र और सीबीएलओ संबंधी लेनदेनों के लिए केंद्रीय काउंटर पार्टी समाशोधन और निपटान की सुविधाएं उपलब्ध कराता है। केंद्रीय काउंटर पार्टी व्यवस्था के जरिए किये जाने वाले निपटानों से, निपटान से जुड़े जोखिम, लागत और समय में कमी आई है। बिलकुल प्रारंभिक दौर में केंद्रीय काउंटर पार्टी व्यवस्था के अंतर्गत विदेशी मुद्रा से जुड़े लेनदेनों के समायोजन का काम किया जाता था। यह आर्थिक संकट के गंभीर दौर में अत्यंत मूल्यवान साबित हुआ जब, चलनिधि की उपलब्धता में भारी कमी आने के बावजूद, भारत स्थित बैंकों के सामने चलनिधि की कमी की कोई समस्या पैदा नहीं हुई।

### संस्थाओं का निर्माण

39. संस्थाओं के निर्माण की दृष्टि से रिजर्व बैंक का रिकार्ड बहुत अच्छा रहा है। भुगतान और निपटान प्रणालियों के क्षेत्र में भी यह बात लागू होती है जहाँ हमने उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तीय विनियमन के अंग के रूप में सुदृढ़ संस्थागत ढाँचा निर्मित किया। हमने बड़े मूल्य की भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत केंद्रीय समाशोधन और ट्रेड वेयरहाउसिंग के लिए सीसीआईएल को बढ़ावा दिया, बैंकिंग प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विकास और अनुसंधान को बढ़ावा देने के लिए आईडीआरबीटी और खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए शीर्ष संगठन के रूप में काम करने हेतु एनपीसीआई को बढ़ावा दिया। वस्तुतः हम

सभी जानते हैं कि ओटीसी संविदाओं से जुड़ी मात्रा, मूल्य और काउंटर पार्टियों के इर्द-गिर्द व्याप्त अपारदर्शिता वैश्विक वित्तीय संकट का एक प्रमुख कारण थे। इसे कम करने के लिए भारत में हमने वर्ष 2007 में ही यह निर्धारित कर दिया था कि ओटीसी डेरिवेटिव ट्रेड्स की रिपोर्ट डेटा वेयरहाउस (सीसीआईएल) को उपलब्ध कराई जानी चाहिए। भारत ऐसा करने वाला संभवतः पहला देश था और खास बात यह है कि हमने यह काम संकट से पहले ही कर लिया था। अब हमने सीसीआईएल को, क्रेडिट डिफॉल्ट स्वैप तथा विदेशी मुद्रा डेरिवेटिवों के लिए ट्रेड रिपोजिटरी के रूप में काम करने की अनुमति दे दी है। रिजर्व बैंक के कहने पर आईडीआरबीटी इन्फोनेट नेटवर्क तथा स्ट्रक्चर्ड फाइनेंशियल मेसेजिंग सोल्यूशन भी शुरू कर दिया है। घरेलू वित्तीय संदेश भेजने और उनके आदान-प्रदान के लिए, उद्योग क्षेत्र की नेटवर्किंग और वैकल्पिक देशी समाधान प्रदान करने की दिशा में ये पुरोगामी प्रयास थे।

### समीक्षा करना

40. हमने अभी तक रिजर्व बैंक की भूमिका की चर्चा भुगतान और निपटान प्रणालियों के अंतर्गत केवल तीन क्षेत्रों में - विनियामक के रूप में तथा सुविधा प्रदाता के रूप में, उनके आधुनिकीकरण के क्षेत्र में की है। इन सभी प्रयासों का क्या परिणाम हुआ है?

41. बड़े मूल्य वाली भुगतान प्रणालियाँ, संभवतः विनियामक आदेशों के कारण, अधिकांशतः इलेक्ट्रॉनिक मोड में रूपांतरित हो चुकी हैं। लेकिन निराशा की बात यह है कि खुदरा भुगतान प्रणालियाँ अभी भी कागज केंद्रिक हैं तथा इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियाँ बहुत अधिक प्रचलन में नहीं आ पायी हैं। ब्राजील, मैक्सिको और रूस जैसे उभरते अन्य बाजारों से तुलना करने पर भारत में परिचालनाधीन बैंक नोटों और सिक्कों का मूल्य सकल घरेलू उत्पाद का 12 प्रतिशत है जो अधिक है। भारत में प्रति व्यक्ति गैर-नकदी लेनदेनों की संख्या इस समय प्रति वर्ष केवल 6 है जो अन्य उभरती अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में बहुत कम है।

42. ऐसा क्यों है? मैं कुछ महत्वपूर्ण कारणों पर प्रकाश डालूँगा।

### इन्फ्रास्ट्रक्चर निर्माण की धीमी गति

43. आनुपातिक दृष्टि से भारत का स्थान सबसे कम संख्या वाले एटीएम और पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल्स वाले देशों में है। हमारे देश में प्रति मिलियन जनसंख्या के पीछे 63 एटीएम और 497 पॉइंट ऑफ सेल्स हैं। भारत में 10 मिलियन से कुछ अधिक रिटेलरों में से केवल छोटी तादात वाले रिटेलरों के पास कार्ड भुगतान स्वीकार करने का इन्फ्रास्ट्रक्चर है। यद्यपि मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग बढ़ रहा है, फिर भी ग्राहकों का एक बड़ा प्रतिशत अभी भी उसकी परिधि से बाहर है।

44. इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों को गति प्रदान करने के लिए, अपेक्षाकृत छोटे नगरों और गावों में एटीएम, पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल्स, माइक्रो एटीएम, हस्तचालित उपकरणों इत्यादि जैसे भुगतान स्वीकृति इन्फ्रास्ट्रक्चर को बढ़ाने की अत्यंत आवश्यकता है। आशा है कि भुगतान स्वीकृति नेटवर्क को बढ़ावा देने में, व्हाइट लेबल एटीएम के संबंध में हाल में बनायी गयी नीति बहुत मददगार होगी।

45. जैसा कि हम सभी जानते हैं, भुगतान संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर विकसित करने और बढ़ाने के साथ एक बड़ी लागत जुड़ी हुई है। इससे जुड़ा एक सवाल यह है कि क्या हर संस्था को अपना अलग-अलग इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करना चाहिए या शेयरिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करना और उसकी बड़ी संख्या के कारण उसकी सहायता से कारोबार के लिए प्रतियोगिता करना सस्ता होगा? बाजार में अपनी हिस्सेदारी के लिए प्रतियोगिता करते समय शेयरिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर का एक अच्छा उदाहरण मोबाइल उद्योग है। टावरों के रूप में इन्फ्रास्ट्रक्चर को शेयर किया जाता है, लेकिन मोबाइल नेटवर्क ऑपरेटर बाजार में अपनी हिस्सेदारी सुरक्षित रखने तथा बढ़ाने के लिए जबर्दस्त प्रतियोगिता करते हैं। वस्तुतः नवोन्मेष एक शानदार प्रतियोगी हथियार है लेकिन कभी-कभी सहयोग द्वारा इसमें सबसे अच्छी बढ़ोत्तरी आती है।

### सीमित उत्पाद नवोन्मेष

46. खुदरा भुगतान प्रणालियों की धीमी वृद्धि के पीछे सीमित उत्पाद नवोन्मेष एक अन्य कारण है। मोबाइल नेटवर्क ऑपरेटरों सहित गैर-सरकारी गैर-बैंक संस्थाएं, मोबाइल वॉलेट सहित अन्य प्रीपेड भुगतान लिखत शुरू करने के मामले में अग्रणी रही हैं। लेकिन अभी भी इससे जुड़ा बाजार सुदृढ़ नहीं हो पाया है। उदाहरण के लिए पेपल वर्च्युअल अकाउंट और गूगल वॉलेट इत्यादि जैसे नवोन्मेषी उत्पाद, ई-कॉमर्स के क्षेत्र में इसलिए लोकप्रिय हो रहे हैं क्योंकि वे सुविधाजनक, सुरक्षित और दक्ष हैं। इसी तरह की चीजें भारत में क्यों नहीं विकसित हुई हैं?

47. इससे जुड़ा सवाल यह है कि क्या रिजर्व बैंक द्वारा भुगतान प्रणालियों का विनियमन इस क्षेत्र में प्रवेश करने वालों के लिए बाधक बन रहा है? क्या भुगतान प्रणाली को नियंत्रित करने वाले रिजर्व बैंक के विनियमन बहुत जटिल हैं और उनकी अपेक्षाओं को पूरा करना बहुत मुश्किल है? अनुभव यह बताता है कि बात ऐसी नहीं है। चूंकि भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम वर्ष 2007 में लागू हुआ, इसलिए रिजर्व बैंक ने भुगतान प्रणालियों के परिचालन के लिए 41 संस्थाओं को अधिकृत किया है। दिशानिर्देशों को अंतिम रूप देते समय तथा उनका परिचालन करते समय हमने देश में भुगतान प्रणालियाँ विकसित करने की जरूरत को ध्यान में रखा है और साथ ही सुरक्षा सुनिश्चित करने का भी ध्यान रखा है। नये उत्पाद शुरू

करते समय हमने आपसी परामर्श की प्रक्रिया अपनायी है तथा कोई विनियामक निर्णय लेने से पहले हमने विभिन्न हितधारकों से राय भी ली है। हम खुले दिमाग से काम कर रहे हैं तथा नये सुझाव स्वीकार करने के लिए तैयार हैं। इन सभी बातों का मतलब यह है कि इस बात की और बारीकी से जांच करने की जरूरत है कि भारतीय भुगतान प्रणालियों में ऐसी कौन सी चीज है जो नवोन्मेष को बाधित कर रही है, क्या विनियामक परिवेश अभी भी पर्याप्त सहायक नहीं है, या क्या बाजार कारोबार की भावी संभावना को समझ नहीं पा रहा है?

### बैंकों द्वारा किये जानेवाले उपायों में कमी?

48. इससे जुड़ा एक सवाल है; क्या बैंक, भुगतानों के इलेक्ट्रॉनिकीकरण की दिशा में अपने प्रयासों को और आगे बढ़ाने के बजाय विनियामक द्वारा किये गये उपायों से संतुष्ट होकर चुपचाप बैठ जाते हैं? इसका एक विशिष्ट उदाहरण यह है कि सभी बैंक कार्ड जारी करने के मामले में अत्यंत सक्रियता दिखाते हैं लेकिन कार्ड लेने के लिए बहुत कम बैंक तैयार होते हैं। क्या ऐसा इसलिए है कि व्यापारियों को सूचीबद्ध करना और पॉइंट ऑफ सेल संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करने की अपेक्षा कार्ड जारी कर देना बहुत ज्यादा आसान है? इस समस्या का समाधान रिजर्व बैंक, एक विनियामक के रूप में कैसे करे? क्या हम यह आदेश दें कि प्रत्येक बैंक को अपने द्वारा जारी किए गए कार्डों की निश्चित संख्या के निर्धारित अनुपात में पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल भी लगाने पड़ेंगे? यदि पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल की लागत बाधक के रूप में काम कर रही हो तो क्या बैंकों को वैकल्पिक व्यवस्था पर विचार नहीं करना चाहिए? मोबाइल पॉइंट ऑफ सेल जैसे विकल्प स्थापित करने में सस्ते और सर्विस के मामले में आसान हो सकते हैं।

### निष्कर्ष

49. अब मैं समाहार प्रस्तुत करूंगा। मैंने वित्तीय नवोन्मेष और विनियमन के संबंध में बड़ी बहस से शुरुआत की थी, कि संकट ने उस बहस को फिर से कैसे जिंदा कर दिया है, और उस बहस की प्रतिक्रिया, नवोन्मेषकर्ताओं और विनियामकों - दोनों के स्तर पर, उत्तरदायित्व के प्रति और अधिक संवेदनशीलता के रूप में किस प्रकार और अधिक स्पष्ट रूप ग्रहण कर रही हैं। उसके बाद मैंने भुगतान और निपटान प्रणालियों के एक सीमित क्षेत्र की बात की तथा, भुगतान प्रणालियों के आधुनिकीकरण और नवोन्मेष को सुकर बनाने के क्षेत्र में रिजर्व बैंक द्वारा अदा की गयी भूमिका के बारे में बताया। मैंने यह भी बताया कि हम नवोन्मेष को प्रोत्साहित करते हुए जिम्मेदार विनियामक बने रहने का किस प्रकार प्रयास करते हैं, लेकिन इसके साथ ही यह भी सुनिश्चित करते हैं कि नवोन्मेष वास्तविक मूल्यवर्धन करें तथा उनसे वित्तीय स्थिरता या ग्राहकों के हितों पर दुष्प्रभाव न पड़ें।

50. भुगतान और निपटान प्रणाली तेजी से आगे बढ़ता हुआ एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें, बाजार की शक्तियों और प्रौद्योगिकी की सहायता

से तेज गति से नवोन्मेष देखने को मिल रहे हैं। हमें भारत में विश्व की सर्वोत्तम प्रथाएं और उत्पाद ले आने की जरूरत है लेकिन, हमें अपने परिवेश और परिस्थितियों के अनुसार उनमें संशोधन करके उन्हें अपनाना चाहिए। विशेष रूप से भुगतान उत्पादों और प्रणालियों की लागत कम करने और 'साक्षरता' में सुधार लाने पर हमें ध्यान केंद्रित करना चाहिए। और हम मुख्यतः नकदी आधारित अर्थव्यवस्था से कम नकदी आधारित अर्थव्यवस्था की ओर जैसे-जैसे आगे बढ़ते जाएं, हमें इस संक्रमण के मौद्रिक नीति से जुड़े प्रभावों से दो-चार होने की जरूरत पड़ेगी।

51. एक प्रोफेशनल, पुरोगामी संस्था के रूप में रिजर्व बैंक ने वर्ष 2012 से 15 तक की अवधि के लिए भारत में भुगतान और निपटान प्रणालियों के विकास के लिए एक रोडमैप के विषय में पब्लिक डोमेन में एक विज्ञान दस्तावेज उपलब्ध कराया है। उक्त दस्तावेज में रिजर्व बैंक की इस प्रतिबद्धता को दोहराया गया है कि रिजर्व बैंक यह सुनिश्चित करना जारी रखेगा कि देश की सभी भुगतान और निपटान प्रणालियां सुरक्षित, दक्ष, एक दूसरे के संपर्क से परिचालन-योग्य, प्राधिकृत और सुलभ बनी रहें तथा साथ ही वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहन मिलता रहे और अंतरराष्ट्रीय मानकों का अनुपालन भी होता रहे। हमारा लक्ष्य नकदी भुगतान प्रणाली से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली की ओर सक्रियतापूर्वक आगे बढ़ना है।

52. मैंने आज भुगतान और निपटान प्रणालियों के सीमित क्षेत्र में एक जिम्मेदार विनियामक के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक के बारे में आपको बताया है। आप सभी यह जानते हैं कि रिजर्व बैंक का विनियामक अधिदेश व्यापक, बैंकों, गैर-बैंकों और वित्तीय बाजारों के महत्वपूर्ण खंडों को अपनी परिधि में शामिल करने वाला है। हमारी जिम्मेदारी के बारे में हमारा यह ध्यान हमारे संपूर्ण विनियामक अधिदेश के क्षेत्र में सदैव बना रहता है।

53. वित्तीय क्षेत्र में निरंतर परिवर्तन होते रहते हैं, तथा विनियामकों के लिए तेजी से हों रहे परिवर्तनों के साथ कदम मिलाकर चलना एक चुनौतीपूर्ण काम होता है। विनियामकों को ज्ञान-संपन्न होना पड़ेगा और इसका मतलब यह है कि वे यह महसूस करें कि वे हमेशा सीखते रहने की प्रक्रिया से गुजरते रहेंगे। विनियामकों को चाहिए वे नवोन्मेषकर्ताओं को प्रोत्साहित करते रहें लेकिन, उन्हें यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके प्रबोधन और प्रोत्साहन सुदृढ़ और अच्छी गुणवत्ता वाले हों।

### संक्षेपाक्षर सूची

ईपीएस	आधार समर्थित भुगतान प्रणाली
एपीबीएस	आधार भुगतान ब्रिज प्रणाली
एएमएल	धन शोधन निवारण
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
सीबीएलओ	संपाश्चिकृत ऋण लेने और ऋण देने संबंधी बाध्यता
सीसीआईएल	भारतीय समाशोधन निगम लि.
सीसीपी	केन्द्रीय प्रतिपक्षकार
सीडीएस	क्रेडिट डिफॉल्ट स्वैप
सीटीएस	चेक ट्रैकेशन प्रणाली
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
ईएफटी	इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
ईएमवी	यूरो पे-मास्टर कार्ड-बीजा
जीडीपी	सकल देशी उत्पाद
आईडीआरबीटी	बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास और अनुसंधान संस्थान
आईएमपीएस	अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली
आईएनएफआईएनईटी	इंडियन फाइनेंशियल नेटवर्क
आईआरएस	ब्याज दर स्वैप
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिए
एमडीआर	मर्चेन्ट डिस्काउंट रेट
एमआईसीआर	मैग्नेटिक इंक कैरेक्टर रिकॉग्नीशन, माइकर
एमएनओ	मोबाइल नेटवर्क आपरेटर
एनईसीएस	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
एनपीसीआई	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
ओटीसी	काउंटर पर
पीआईएन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
पीओएस	बिक्री केंद्र
पीएसएस एक्ट	भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम
आरटीजीएस	तत्काल सकल निपटान प्रणाली
यूआईडी	विशिष्ट पहचान
यूआईडीएआई	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण
डब्ल्यूएलए	व्हाइट लेबल एटीएम



## वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण - एक अलग सोच\*

### के.सी. चक्रवर्ती

श्रीमती नैना लाल किदवई, उपाध्यक्ष, फिक्की और कंट्री हेड एचएसबीसी इंडिया; डॉ. अमिय शर्मा, अध्यक्ष, स-धन; श्री मैथ्यू टाइटस, कार्यपालक निदेशक, स-धन, फिक्की और स-धन द्वारा आयोजित इस वित्तीय समावेशन सम्मेलन में पधारे सदस्यगण, देवियो और सज्जनों। स-धन और फिक्की द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित वित्तीय समावेशन सम्मेलन 2012 में आपके बीच आकर मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। इस वर्ष का विषय ‘‘वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण’’ वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए एक नवोन्मेषी संकल्पना और नए नजरिए के हिसाब से अत्यंत महत्वपूर्ण है। मुझे यह पता चला है कि इस सम्मेलन का उद्देश्य उन मुद्दों पर विचार-विमर्श करना है जो वित्तीय प्रणाली में पदार्पण करते समय किसी ग्राहक के सामने आते हैं। स्पष्टतः यह ग्राहक-केन्द्रिक नजरिया है तथा इस विषय का चयन करने के लिए मैं इस सम्मेलन के आयोजकों को बधाई देता हूँ। हम अपनी सोच को अंतिम चरण (सेवा प्रदाता का दृष्टिकोण) से बदलकर प्रथम चरण (ग्राहक का दृष्टिकोण) की ओर उन्मुख कर रहे हैं। हमारी सोच में यह परिवर्तन हमारे कार्यों में भी परिलक्षित होना चाहिए।

पिछले कई दशकों के दौरान, 1950 के दशक में ग्रामीण सहकारिता का ढांचा निर्मित करके, 1960 के दशक में बैंकों के साथ सामाजिक संविदा का सृजन करके और 1970 तथा 1980 के दशक में बैंकों की शाखाओं के नेटवर्क का विस्तार करके इस लक्ष्य को प्राप्त करने का प्रयास करते रहे हैं। पूरे देश में शाखाओं के नेटवर्क की दृष्टि से इन उपायों का अच्छा परिणाम मिला है। फिर भी जो लोग वित्तीय सुविधाओं की परिधि से बाहर रह गए हैं, उनकी संख्या चौंकाने वाली है। देश की 6,00,000 बस्तियों में से केवल लगभग 30,000 बस्तियों में ही किसी वाणिज्य बैंक की शाखा थी। पूरे देश में लगभग 40% लोगों के बैंक खाते थे। जिन लोगों ने जीवन बीमा करा रखा था, उनका अनुपात केवल 10% था और जिन लोगों ने गैर-जीवन बीमा करा रखा था, उनकी संख्या तो मात्र 0.6% ही थी। डेबिट कार्ड धारकों की संख्या केवल 13% और क्रेडिट कार्ड धारकों की संख्या केवल 2% ही थी। राष्ट्रीय नमूना सर्वेक्षण संबंधी आंकड़ों

\* फिक्की तथा स-धन द्वारा नई दिल्ली में 7 अगस्त 2012 को आयोजित वित्तीय समावेशन सम्मेलन 2012 ‘द फर्स्ट माइल वॉक इन्टू फाइनेंशियल इन्क्लूजन’ के उद्घाटन के अवसर पर डॉ. के. सी. चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक, द्वारा दिया गया उद्घाटन भाषण। यह भाषण तैयार करने में श्रीमती सुषमा विज और श्री बिपिन नायर द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए हार्दिक आभार।

से यह पता चला कि देश के लगभग 51% कृषक परिवारों ने, किसी भी प्रकार के संस्थागत या गैर-संस्थागत स्रोतों से क्रेडिट कार्ड प्राप्त करने की मांग ही नहीं की।

3. ये आंकड़े भले ही चौंकाने वाले हैं, लेकिन वे भी वित्तीय सुविधाओं/सेवाओं से वंचित रह गए लोगों का सही-सही चित्र प्रस्तुत नहीं करते। जिन मामलों में खाते खोले गए बताए गए हैं उनमें भी बहुत से खाते बंद/निष्क्रिय हो चुके हैं। उनमें से भी केवल कुछ ही लोग अपने खातों से बैंकिंग संबंधी लेनदेन करते हैं तथा उनमें से भी बहुत कम लोग कोई ऋण लेते हैं। इस प्रकार देश के लाखों लोग अपनी अर्जन क्षमता और व्यावसायिक प्रतिभा के उपयोग के अवसर से वंचित रह जाते हैं, तथा उपेक्षा और गरीबी का जीवन जीने के लिए मजबूर हो जाते हैं।

4. एक दक्ष प्रणाली विकसित करने के लिए वित्तीय सुविधाओं की व्यवस्था हेतु संस्थाओं तथा वित्तीय लिखतों की एक स्वस्थ प्रणाली विकसित करना अनिवार्य है। गरीबी उन्मूलन के प्रयासों में गरीबों के लिए ऋण की उपलब्धता के अवसरों को बढ़ाना भारतीय योजनाओं का एक प्रमुख लक्ष्य रहा है। इस दिशा में किए गए प्रयासों की श्रृंखला में बैंकों का राष्ट्रीयकरण, ग्रामीण क्षेत्रों में शाखा नेटवर्क का व्यापक विस्तार, अर्थ-व्यवस्था के प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्रों के लिए अनिवार्य निर्देशित ऋण, कम ब्याज दरें तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और नाबार्ड का निर्माण उल्लेखनीय कदम हैं। इन उपायों के कारण ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग की पहुंच बढ़ाने में और ऋण की मात्रा के विस्तार में भारी वृद्धि हुई लेकिन अब तक निर्मित किया हुआ ढांचा ‘मात्रा की दृष्टि से प्रभावशाली लेकिन गुणात्मक दृष्टि से कमजोर’ था। व्यापक विकास का मूल लक्ष्य पूरी तरह प्राप्त करने हेतु हमें अभी भी एक लंबा रास्ता तय करना होगा।

5. इस कठिन स्थिति को दृष्टिगत रखते हुए, विकास हेतु सभी को वित्त उपलब्ध कराने के अवसरों में वृद्धि करने का लक्ष्य रखने वाले वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को बढ़ावा देना सही समय पर उठाया गया कदम है तथा माइक्रोफाइनेंस उसका एक छोटा अंग है। अन्ततोगत्वा विधिवत काम करनेवाला और दक्ष वित्तीय बाजार ही अर्थ-व्यवस्था के लिए वित्तीय सेवाएं सुलभ कराने की समस्या का समाधान कर सकता है। इसलिए वित्तीय दृष्टि से स्वस्थ प्रणाली निर्मित करना ही वित्तीय क्षेत्र के सुधारों का अभिन्न अंग और मूल स्तम्भ होगा।

6. समय बीतने के साथ-साथ, वित्तीय समावेशन के ढांचे और इससे संबंधित सोच के विषय में पर्याप्त परिवर्तन हुए हैं। वित्तीय समावेशन संबंधी रणनीति या नजरिये के मामले में “सबको एक ही ढांचे में ढालना” जैसी नीति नहीं अपनाई जा सकती, लेकिन ऐसी रणनीति से अधिकतम लाभ प्राप्त करने के लिए कुछ आवश्यक तथा उपयोगी परिस्थितियों को समझना और स्वीकार करना जरूरी होगा।

7. वित्तीय समावेशन को निम्नलिखित बातों पर विशेष ध्यान देना चाहिए :

- इसे केवल ऋण या केवल जमा पर ध्यान न देकर, वित्तीय सेवाओं की व्यवस्था के व्यापक नजरिए पर आधारित होना चाहिए।
- छोटे फर्मों की जरूरतों को पूरा करना चाहिए।
- जनसंख्या का जो भाग लिंगभेद के आधार पर या दूरी के कारण वित्तीय सेवाओं से वंचित रह गया था, उसकी जरूरतों पर ध्यान देना चाहिए।

## वित्तीय समावेशन में माइक्रोफाइनेंस की भूमिका

8. भारत में माइक्रोफाइनेंस का विशिष्ट पहलू यह है कि यह विभिन्न चैनलों की सहायता से उपलब्ध कराया जाता है। इसके अंतर्गत वाणिज्य बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाएँ शामिल हैं जो माइक्रो-क्रेडिट का वितरण सीधे स्वयं करती हैं और अपने बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंटों की सहायता से भी करती हैं, बैंकों की शाखाएँ, सहकारी बैंकों और प्राथमिक सहकारी समितियों से संबद्ध स्वयं सहायता समूह, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के रूप में तथा अन्य रूपों में माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ, जो अनेक देशी और विदेशी स्रोतों से निधियाँ प्राप्त करती हैं। अन्ततोगत्वा यह कम आय वाले परिवारों तक कम लागत पर, बिना अधिक औपचारिकताओं के और निरंतरता के आधार पर पहुँचने का जरिया है, वह भी विशेषतया उन लोगों तक जो अन्यथा वित्तीय सेवाएँ प्राप्त नहीं कर पाते।

9. एक मॉडल के रूप में माइक्रोफाइनेंस वित्तीय समावेशन को सुकर बनाता है। स्वयं सहायता समूह-आधारित माइक्रोफाइनेंस की तर्कसंगतता तथा उसका औचित्य बहुत अच्छी तरह से स्थापित हो चुका है जो यह साबित करता है कि माइक्रो-क्रेडिट एक “प्रयोग” की अवस्था से भली-भांति रूपांतरित होकर देश के ग्रामीण और विकास-वित्त के सर्वमान्य प्रतिमान का स्वरूप ग्रहण कर चुका है। वस्तुतः इस कठिनाई को ध्यान में रखते हुए कि किसी नवोन्मेष की सफलता के मामले में लोगों की सोच सबसे बड़ी बाधा होती है, यह माइक्रोफाइनेंस के इतिहास में अत्यंत महत्वपूर्ण कदम हो सकता है।

10. माइक्रोफाइनेंस ग्रामीण गरीबों को बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराने का सस्ता और धारणीय तरीका माना गया है। माइक्रोफाइनेंस

की पृष्ठभूमि में निम्नलिखित सिद्धांत प्रमुखता से काम करते हैं : (i) गरीबों को अपनी परिधि में शामिल करने के लिए औपचारिक वित्तीय क्षेत्र के लिए सस्ते साधन के रूप में काम करना; (ii) प्रभावी संपार्श्विक विकल्प तैयार करना; (iii) ग्रामीण और शहरी-दोनों क्षेत्रों के गरीबों पर, विशेषतः औरतों पर अधिक ध्यान देना; और (iv) समष्टि आर्थिक वृद्धि के लक्ष्यों पर अधिक ध्यान देना। माइक्रोफाइनेंस अप्रत्यक्ष रूप से शिक्षा, स्वास्थ्य और महिलाओं के सशक्तीकरण को बढ़ावा देता है। वैश्विक स्तर पर पिछले दो दशकों में माइक्रोफाइनेंस के क्षेत्र में बहुत खुलापन आया है। 1990 के दशक के शुरुआती दौर में जब यह महसूस किया गया कि माइक्रोक्रेडिट उपलब्ध कराने वाले गरीबों और कम आय वर्ग वाले लोगों से ऋणों की वसूली कर सकते हैं तथा अपनी लागत भी पूरी कर सकते हैं तब माइक्रोफाइनेंस का पूरा जोर एकमात्र उत्पाद (क्रेडिट) पर था जो विशिष्ट माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराया जाता था। माइक्रोक्रेडिट ने, बाद में विकसित होकर, माइक्रोफाइनेंस का रूप ग्रहण कर लिया तथा और बाद में व्यापक वृद्धि पर जोर देते हुए, इसने गरीबों के लिए समग्र वित्तीय प्रणाली निर्मित करने की संकल्पना का रूप ले लिया।

11. माइक्रोफाइनेंस सेवाएँ, स्वयं सहायता समूह मॉडल तथा खुदरा ऋण वितरण मॉडल-दोनों रूपों में, इस एजेंडा में सहायक बन रही हैं। माइक्रोफाइनेंस तीन प्रमुख विकासमूलक परिणामों को सुगम बना रहा है :

- यह गरीब परिवारों को, उनकी जरूरत के समय वित्तीय सेवाएँ प्राप्त करने में सहायक होता है।
- यह परिवारों के आर्थिक कल्याण में सुधार से जुड़ा हुआ है।
- महिलाओं की आर्थिक भागीदारी में सहायक बनकर, यह आजीविका में सुधार लाता है, महिलाओं को सशक्त बनाता है और लैंगिक समानता का पोषण करता है।

## 12. वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा नजरिया

### (क) बैंकों के नेतृत्व वाला मॉडल

- भारत में वित्तीय समावेशन के लिए हमने बैंकों के नेतृत्व वाला मॉडल अपनाया है जिसमें प्रौद्योगिकी की सहायता से आगे बढ़ने पर ध्यान दिया गया है। वित्तीय संस्थाओं द्वारा किए जाने वाले उपाय सूचना और संचार-प्रौद्योगिकी पर आधारित होने चाहिए और ऐसे नए वितरण मॉडलों की सहायता से आगे बढ़ेंगे जिन्हें, उनकी जरूरतों को सर्वोत्तम तरीके से पूरा करने के लिए, बाजार के भागीदारों द्वारा विकसित किए जाने की जरूरत होगी।
- हमारा अनुभव यह बताता है कि वित्तीय समावेशन का लक्ष्य मुख्यधारा की बैंकिंग संस्थाओं के जरिए बेहतर

तरीके से पूरा होता है क्योंकि, प्रभावी/ सार्थक वित्तीय समावेशन की स्थिति निर्मित करने के लिए जरूरी उत्पाद उपलब्ध कराने की क्षमता केवल उनके पास ही है।

- मोबाइल कंपनियों जैसे अन्य भागीदार, सहायक बनकर वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के मामले में साझेदारी कर सकते हैं।

### (ख) न्यूनतम उत्पाद और सेवाएं

बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता के मानदंड पूरे करने के लिए ग्राहकों को न्यूनतम चार मूलभूत उत्पाद अवश्य उपलब्ध कराये जाने चाहिए :

- एक चेक-इन-एकाउन्ट जिसके साथ इमर्जेन्सी क्रेडिट सुविधा जुड़ी हो।
- भुगतान सेवाएं और प्रेषण सुविधा।
- एक विशुद्ध बचत उत्पाद, जैसे आवर्ती जमा।
- पात्र व्यक्तियों को कारोबारी ऋण सुविधा।

### (ग) प्रौद्योगिकी द्वारा चालित-लेकिन प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म से तटस्थ

वित्तीय समावेशन का काम बहुत बड़ा है तथा इसे, प्रौद्योगिकी का सक्रियतापूर्वक अधिकाधिक प्रयोग किए बिना, और समाज के सभी वर्गों को इससे जोड़े बिना, नहीं किया जा सकता। बैंकों द्वारा विकसित की जा रही वित्तीय समावेशन की रणनीतियां और डिलीवरी के मॉडल मुख्यतः प्रौद्योगिकी द्वारा चालित हैं। फिर भी हमने सोच-समझकर यह सुनिश्चित किया है कि बैंकों द्वारा अपनाए गए मॉडल प्रौद्योगिकी से तटस्थ हों जिससे ग्राहकों की वैयक्तिक जरूरतों के अनुसार उन्हें स्वरूप दिया जा सके तथा आसानी से उनमें सुधार लाया जा सके।

### (घ) शाखा तथा बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट ढांचे का समन्वय

वित्तीय समावेशन का विस्तार करने में, विशेषतः भौगोलिक दृष्टि से बिखरे हुए बड़े क्षेत्रों में, ईट-गारे से निर्मित भौतिक शाखाओं और क्लिक तथा माउस प्रौद्योगिकी का समन्वय बहुत सहायक होगा। बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट की सहायता से दूर-दराज के क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंकों को प्रौद्योगिकी का प्रभावी उपयोग करने की जरूरत है। बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट मॉडल की सहायता से बैंक ग्राहकों को उनके दरवाजे तक सेवाएं, विशेषतः नकदी लेनदेन, प्रदान कर सकेंगे। बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंटों के कामकाज पर बेहतर नियंत्रण स्थापित करने और बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता में वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए ईट और गारे से निर्मित भौतिक शाखाओं की आवश्यकता

है। अप्रैल 2011 में बैंकों को आदेश दिया गया है कि वे सभी नई शाखाओं में से कम-से-कम 25% शाखाएं बैंक-रहित ग्रामीण क्षेत्रों में खोलें। बैंकों को यह भी आदेश दिया गया है कि वे अपनी मूल शाखा तथा ग्राहकों की बस्तियों के बीच ईट गारे से निर्मित ढांचे वाली शाखाएं खोलें। इससे नकदी के प्रबंधन में, उचित दस्तावेज तैयार करने में, ग्राहकों की शिकायतें दूर करने में और बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंटों के कामकाज का बेहतर पर्यवेक्षण करने में दक्षता आएगी।

### (ड) सुगठित, योजनाबद्ध नजरिया

वित्तीय समावेशन के प्रति हमारा नजरिया सुगठित तथा योजनाबद्ध है जिसके अंतर्गत सभी बैंकों ने अपने निदेशक-मंडल द्वारा अनुमोदित वित्तीय समावेशन की योजनाएं तैयार की हैं जिसमें 2013 तक की अवधि के लिए तीन वर्ष के कार्यक्रम शामिल किए गए हैं और जिसमें अपने द्वारा निर्धारित किए गए ऐसे लक्ष्य शामिल हैं जो उनकी कारोबारी रणनीति के अनुरूप हैं और जिनसे उन्हें तुलनात्मक लाभ प्राप्त हो सकते हैं। 2000 से अधिक जनसंख्या वाले सभी गांवों को मार्च 2012 तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रारंभिक लक्ष्य सफलतापूर्वक पूरा कर लिया गया है तथा हम एक समयबद्ध योजना के अंतर्गत सभी गांवों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना सुनिश्चित करने के मार्ग पर अग्रसर हैं। हमारा ध्यान केवल शाखाएं खोलने से आगे बढ़कर, खोले गए खातों में किए गए कारोबारी लेनदेन की मात्रा बढ़ाने की ओर केन्द्रित हो रहा है जो वित्तीय समावेशन के मॉडल को सफल बनाने के लिए सबसे महत्वपूर्ण है।

### बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट-आधारित डेलिवरी मॉडल

13. बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करना वित्तीय समावेशन संबंधी हमारे उपायों की सफलता का सबसे महत्वपूर्ण अंग होगा। यदि बैंकों के नेतृत्व वाले मॉडल को सफल होना है तो, यह अनिवार्य होगा कि दक्षतापूर्वक और सस्ती वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए यह बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंटों को बढ़ावा देने में सक्षम हो। तथापि, हमारा वर्तमान अनुभव यह है कि बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट-आधारित डेलिवरी मॉडल अभी भी विकसित होने की अवस्था में है। विभिन्न बैंक इष्टतम डेलिवरी पद्धति की तलाश में अनेक प्रयोग कर रहे हैं लेकिन यह अभी भी सबसे कमजोर कड़ी बना हुआ है। बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंट मॉडल के सामने अनेक स्रोतों से चुनौतियां आ रही हैं जिनमें फील्ड में काम करनेवाले बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंटों को भुगतान करने में होनेवाले विलंब से पैदा हुए व्यवहार्यता संबंधी मुद्दे, प्रौद्योगिकी और कनेक्टिविटी संबंधी मुद्दे, बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंटों के टर्नओवर तथा संबंधित जनसंख्या में बैंकिंग कॉरिस्पॉण्डेंटों के प्रति विश्वास पैदा करने तथा उनकी स्वीकार्यता से जुड़े मुद्दे शामिल हैं।

मुझे आशा है कि इस क्षेत्र में काम करने वाले प्रमुख पक्षकार इस उद्योग के सामने आ रही समस्याओं का समाधान करने के लिए सुझाव देंगे और इसे सफल बनाने की दिशा में काम करेंगे। मैं इस सम्मेलन के आयोजकों को बधाई देता हूँ क्योंकि इस महत्त्वपूर्ण पहलू पर पहली बार विचार-विमर्श किया जा रहा है।

## माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं जैसी मुख्यधारा से अलग की संस्थाएँ कहाँ फिट होती हैं?

14. यद्यपि हमारी सोच यह है कि धारणीय वित्तीय समावेशन केवल मुख्यधारा की वित्तीय संस्थाओं, जैसे बैंकों, की सहायता से ही प्राप्त किया जा सकता है, लेकिन चूँकि बैंकों की पहुँच अभी भी कम है और वे देश के बड़ी संख्या वाले गांवों में अभी भी नहीं पहुँच पाए हैं, इसलिए समाज के वंचित क्षेत्रों तक पहुँच सकने की क्षमता वाली अन्य संस्थाओं की जरूरत है। माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ इस कमी को पूरा करती हैं और इस सीमा तक वित्तीय समावेशन में अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं ने पिछले कुछ वर्षों में कम सेवा प्राप्त कर सकने वालों/सेवाओं से वंचित रह गए लोगों को वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध कराई हैं। हमारा सुविचारित मत है कि अगले दशक में माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ वित्तीय सुदृढ़ीकरण में सहायक होंगी और बैंकिंग प्रणाली की वर्तमान स्तर की पहुँच को दृष्टिगत रखते हुए, भारत के वित्तीय बाजार का प्रमुख अंग बनी रहेंगी।

15. लेकिन माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के संकल्पनागत ढाँचे में परिवर्तन की आवश्यकता है। उधार लेने वालों की आय अर्जन क्षमता बढ़ाने के लिए उन्हें अपने कारोबारी मॉडल में परिवर्तन करना होगा। माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं को, नए ग्राहक बनाने तथा बाजार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए अपने उत्पादों की डिजाइन को नया स्वरूप देने के लिए कदम उठाने होंगे। माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं को ग्राहकों से प्रतिसाद प्राप्त करने वाली प्रक्रियाओं को भी नया स्वरूप देना होगा ताकि वे अपना कारोबार करने के लिए अनुकूल वातावरण निर्मित कर सकें। उन्हें अपने मिशन और अपनी कारोबारी रणनीति में संशोधन करना होगा तथा इस क्षेत्र को जनसाधारण तथा नीतिगत समर्थन के लिए उपयोगी क्षेत्र का रूप देना होगा। दीर्घावधि में उन्हें अपने को बैंकों के रूप में या बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट के रूप में विकसित करके, या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के रूप में अपने अस्तित्व को जारी रखते हुए, बाजार के विशिष्ट क्षेत्र में अपनी स्थिति मजबूत बनानी होगी।

16. संक्षेप में, साक्ष्य यह संकेत करते हैं कि गरीबी कम करनेवाली रणनीतियाँ उन देशों में सफल हुई हैं जिन्होंने व्यापक नीतियाँ अपनाई हैं। वित्तीय और सामाजिक - दोनों दृष्टियों से धारणीय वित्तीय प्रणाली का निर्माण करना गरीबी उन्मूलन संबंधी किसी भी रणनीति के लिए मूल अपेक्षा है। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में पदार्पण करते समय

जनसाधारण को सहायता प्रदान करते समय जिन दो मूलभूत मुद्दों को समझने की जरूरत है, वे निम्नलिखित हैं :

- वित्तीय समावेशन के कार्यक्रम वाणिज्यिक नजरिए से, न कि ख़ैराती आधार पर चलाए जाने चाहिए ताकि उनका लंबे समय तक चलते रहना सुनिश्चित किया जा सके। यह महत्त्वपूर्ण है कि गरीबों के साथ बैंकिंग संबंधी कारोबार करने को एक लाभप्रद कारोबारी मॉडल के रूप में देखा जाए और तदनुसार कारोबार किया जाए।
- गरीबों को सब्सिडी देने की जरूरत नहीं है लेकिन यह सुनिश्चित करना महत्त्वपूर्ण है कि उनका शोषण न हो। यह सुनिश्चित करने की जरूरत है कि जो गरीब व्यक्ति ऋण प्राप्त करने के पात्र हैं उन्हें शोषणमुक्त परिवेश में समय पर और पर्याप्त ऋण उपलब्ध हो।

17. मुझे ज्ञात है कि स-धन ने पिछले कई वर्षों में अच्छा काम किया है। मैं इस संगठन के विस्तृत और अलग-अलग क्षेत्रों से जुड़े सदस्यों की प्रशंसा करता हूँ तथा वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में उनके योगदान की आशा लगाए हूँ। मैं विशेष रूप से यह उम्मीद रखता हूँ कि भारत के अपेक्षाकृत गरीब जिलों में तथा प्राकृतिक एवं अन्य आपदाओं से प्रभावित जिलों में वित्तीय समावेशन का काम और बढ़ेगा जहाँ बैंकों की पहुँच कम हो पाती है। वित्तीय साक्षरता का स्तर कम होने के कारण, मैं विशेष रूप से आशा करता हूँ कि जागरूकता बढ़ाने के लिए उच्च स्तरीय कार्यक्रम चलाए जाएंगे जिससे गरीब परिवार अपने लाभ के लिए वित्तीय सेवाओं का बहुत अच्छी तरह उपयोग करने के काम में सहभाग करेंगे।

18. मैं वित्तीय समावेशन से जुड़े प्रत्येक सहभागी पक्षकार से यह अनुरोध करता हूँ कि वे वित्तीय समावेशन के हमारे लक्ष्य को साकार करने में योगदान दें। जिन महत्त्वपूर्ण बातों की ओर अधिक ध्यान देने की जरूरत है, उनमें से कुछ हैं : ऋण, बचत, बीमा, पेंशन और धन-अंतरण सहित सस्ती वित्तीय सेवाओं तक समय से पहुँच, सेवा प्रदाताओं का उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार, पैसे के लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक तौर-तरीके, आजीविका तथा उद्यम का सृजन, और एक ऐसी विनियामक व्यवस्था जो ऊपर बताई गई सभी बातों पर निगरानी रख सके। इसके लिए विभिन्न संस्थाओं, चैनलों, मॉडलों और प्रयोगों के पूरक तथा सहायक पारस्परिक अंतरसंबंधों की जरूरत होगी।

19. मुझे आशा है कि सम्मेलन में उपर्युक्त मुद्दों पर विचार-विमर्श किया जाएगा तथा भविष्य के लिए निश्चित रणनीति उभार कर सामने आएगी। मैं आशा करता हूँ कि माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र अपनी सेवाएँ प्रदान करता रहेगा तथा सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ मिलकर काम करेगा। मैं सम्मेलन की सफलता की कामना करता हूँ।