

बेतरीब भुगतान प्रणाली: नये वर्ष के संदर्भ में प्रणालीगत प्रासंगिकता से जुड़े कतिपय मुद्दे*

जी. पद्मनाभन

‘ईश्वर के अपने देश’ में रहकर नये वर्ष का स्वागत करना अति प्रसन्नता की बात होती है। मैं तिरुवनंतपुरम के बैंकर्स क्लब का आभारी हूँ कि उन्होंने मुझे यहां आमंत्रित करके इसका अवसर दिया। यह मेरे लिए सौभाग्य की बात है कि मैं उस राज्य के बैंकरों को संबोधित कर रहा हूँ जिसने अपने एक जिले-एर्नाकुलम - को वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त करने वाला प्रथम जिला घोषित करके हाल में पूरे देश का ध्यान आकर्षित किया। इसके लिए हमारे क्षेत्रीय निदेशक श्री सलीम गंगाधरन के नेतृत्व में राज्य के बैंकरों ने जो भारी प्रयास किया मैं उससे वाकिफ हूँ। इसके लिए राज्य के पूरे बैंकिंग समुदाय को बधाई।

2. पिछला वर्ष वित्तीय क्षेत्र के लिए काफी चुनौतीपूर्ण रहा। यूरोप के सरकारी ऋण संकट की बिगड़ती स्थिति तथा अमरीका की अस्थिर बहाली ने भारत जैसे उभरते बाजारों के लिए भारी जोखिम पैदा किया। साथही, भारतीय वित्तीय बाजार अस्थिर रहा, जिसमें घरेलू कारकों की भूमिका प्रमुख, संभवतः निर्णायक थी। देश का चालू खाता घाटा बढ़कर रिकार्ड स्तर की ऊंचाई तक चले जाने के साथही इस संबंध में सोने के आयात की भूमिका पर बहस गरमा गयी है। इस बहस की गहराई में न जाते हुए मैं यहां दो बातें स्पष्ट करना चाहता हूँ। पहली बात, यह तर्क कि जिस केंद्रीय बैंक ने आस्तियों में विविधता लाने के लिए अपनी आस्तियों को स्वर्ण में बदला हो, उसे स्वर्ण में निवेश करने अथवा उसके आयात के विरुद्ध कहने का नैतिक अधिकार नहीं है। परंतु इस तर्क में एक महत्वपूर्ण बिंदु को नजरअंदाज किया गया है। एक केंद्रीय बैंक द्वारा अपने डॉलर

* बैंकर्स क्लब, तिरुवनंतपुरम में 02 जनवरी 2013 को श्री जी. पद्मनाभन, कार्यपालक निदेशक, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया प्रमुख भाषण। इस भाषण को तैयार करने में दी गई सहायता के लिए श्रीमती सी. एस. कर तथा श्री शास्वत महापात्र और इसके प्रारूप पर दिए गए सुझावों/ टिप्पणियों के लिए श्री जी महालिंगम, श्री एस. गणेश कुमार, श्री ए. माधवन तथा श्रीमती राधा सोमकुमार के प्रति कृतज्ञता व्यक्त की जाती है।

रिजर्व को स्वर्ण में बदलना और पूंजी पर नियंत्रण रखने वाले देश में एक निजी एजेंट द्वारा स्वर्ण में निवेश करना, दो भिन्न-भिन्न स्थितियां हैं, क्योंकि इसका असर वही होगा जो ऐसी आस्तियों को विदेशी मुद्रा में रखने की अनुमति देने से होता। इस बात को स्पष्ट रूप से ध्यान में रखा जाना चाहिए कि केंद्रीय बैंक देश की विदेशी मुद्रा के प्रबंधन का काफी गंभीर दायित्व वहन करता है ताकि इनकी सुरक्षा, तरलता एवं प्रतिलाभ का लक्ष्य इसी क्रम में प्राप्त किया जा सके। निजी जमाकर्ताओं के मामलों में, यदि बचत को स्वर्ण के रूप में रखा जाता है तो बचत की गई ऐसी राशि का लाभ अर्थव्यवस्था को प्राप्त नहीं होगा, जबकि इसका उपयोग देश के सकल घरेलू उत्पाद को बढ़ाने में किया जा सकता है। दूसरी बात, देश में स्वर्ण के प्रति लोगों की असीमित ललक को देखते हुए स्वर्ण से संबद्ध किसी उत्पाद को लाना जरूरी है। यदि हमें चालू खाता घाटे की समस्या का सही समाधान ढूंढना है तो स्वर्ण के भारी आयात के स्थान पर बैंक लॉकरों में बंद पड़े स्वर्ण को वित्तीय उत्पादों में रूपांतरित करना होगा

3. नए वर्ष का स्वागत करते हुए ऐसा प्रतीत हो रहा है कि इस वर्ष भी बाजारों में उथल-पुथल जारी रहेगा। अनर्जक आस्तियों के स्तर में बढ़ोतरी होने के बावजूद बैंकिंग प्रणाली बासेल III को अपनाने की तैयारी में है, ऐसे में मुझे लगा कि भुगतान प्रणालियों से जुड़े कुछ महत्वपूर्ण मुद्दों पर चर्चा करना समुचित होगा। आप इस बात को स्वीकार करेंगे कि जहाँ संकट ने बाजारों को अस्त-व्यस्त कर दिया था वहीं हमारे देश सहित पूरे विश्व की भुगतान प्रणालियां कुशलतापूर्वक कार्य कर रही थीं। मैं यहाँ जिन बातों पर बल देना चाहता हूँ वे भारतीय भुगतान प्रणाली का उपयोग करने वाले सभी संबंधितों के लिए महत्वपूर्ण हैं।

चेक का कम उपयोग - एक मिथक या जरूरत

4. हाल के वर्षों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में (मात्रा की दृष्टि से) बढ़ोतरी हुई है जो काफी खुशी की बात है। इसकी पुष्टि इस बात से होती है कि जहाँ वर्ष 2003-04 में कुल भुगतानों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों का हिस्सा 15 प्रतिशत था वह 2011-12 में बढ़कर 48 प्रतिशत हो गया। वृद्धि दर में गिरावट की प्रवृत्ति के बावजूद संख्या की दृष्टि से चेकों की मात्रा अधिक (कुल भुगतान का 52 प्रतिशत) बनी हुई है। चेकों की भारी मात्रा अर्थव्यवस्था में समग्र वृद्धि होने के चलते वित्तीय लेनदेनों में तदनु रूप वृद्धि होने के कारण हो सकती है, फिर भी यह

अपेक्षित है कि चेकों के जरिए किए गए लेनदेनों की मात्रा घटती दर पर बढ़ने के बजाए इलेक्ट्रॉनिक रूप में किए गए लेनदेनों की मात्रा बढ़ती दर पर बढ़े। चेक काटने वाले तथा चेक लेने वाले दोनों को मिलने वाले लाभ को देखते हुए चेक के उपयोग की वर्तमान परिपाटी के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को लाना लाभदायक होगा और इसका समग्र अर्थव्यवस्था पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।

5. वस्तुतः “भारत में भुगतान प्रणालियाँ-विज्ञान 2012-14” में ग्राहकों तथा कारपोरेटों द्वारा किसी एक निश्चित सीमा से अधिक की राशि के चेक के उपयोग को निरुत्साहित करने के लिए एक रणनीति तैयार करने की बात कही गई है जिसमें समाशोधन गृह व्यवस्था के जरिए पारित किये जाने वाले चेकों के लिए एक निश्चित सीमा तय करने की आवश्यकता शामिल की जा सकती है। मौद्रिक नीति की दूसरी तिमाही समीक्षा में की गई घोषणा के अनुसार हम भारत में चेकों को जारी करने एवं उनके उपयोग को निरुत्साहित करने के लिए एक चर्चा-पत्र तैयार करने एवं इसे पब्लिक डोमेन में डालने पर विचार कर रहे हैं।

6. कागज आधारित लेनदेनों से इलेक्ट्रॉनिक व्यवस्था की ओर जाने की दिशा में आने वाली चुनौतियों और रणनीतियों की चर्चा करने से पहले मैं ऐसा करने के औचित्य के बारे में बताना चाहता हूँ। जैसा कि आप जानते हैं, दक्षता की दृष्टि से इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की तुलना में चेकों का प्रयोग कम सहूलियत वाला है। इनके कारण निम्नानुसार हैं: इसकी छपाई तथा प्रोसेसिंग की लागत अधिक है, इनकी एनकोडिंग और विवरण भरने का काम हाथ से करना होता है, प्राप्य एवं देय राशि के निर्धारण के लिए मिलान संबंधी काफी चुनौतियाँ आती हैं, कानूनी तथा विनियामक जरूरतों के अनुसार लंबे समय तक इनका संरक्षण करना होता है, इसके समाशोधन एवं प्रोसेसिंग का चक्र लंबा होता है। इसके साथ चलनिधि तथा ऋण जोखिम भी जुड़ा होता है। इसके विपरीत, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में ये कमियाँ नहीं होतीं एवं यह प्रणाली काफी कम लागत पर लेनदेनों की तेज, दक्ष एवं सुरक्षित व्यवस्था उपलब्ध कराती है। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के “क्रेडिट प्रेरित” होने का तात्पर्य है कि इसमें क्रेडिट, चलनिधि तथा प्रणालीगत जोखिम काफी कम होता है और लाभार्थी निधि की उपलब्धता के बारे में पर्याप्त रूप से सुनिश्चित हो सकते हैं। इन स्पष्ट लाभों के बावजूद लोग भौतिक रूप में उपलब्ध लिखतों को पसंद करते हैं क्योंकि

‘न दिखाई देने वाले’ एवं पलक झपकते ही पूरा हो जाने वाले इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों की तुलना में ये लिखत ‘दिखाई देने वाले’ होते हैं और इस प्रकार ये लोगों को विश्वसनीय लगते हैं। इस संबंध में बैंकों के लिए चुनौती है कि वे किस प्रकार प्रशिक्षण एवं शिक्षा के जरिए ग्राहकों की मनोवृत्ति में बदलाव लाएं।

7. भुगतान के संबंध में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम की तुलना में चेकों के उपयोग की लागत एवं लाभ के बारे में कई अध्ययन किए गए हैं। रिजर्व बैंक ऑफ आस्ट्रेलिया द्वारा 2007-08 में किए गए एक अध्ययन के अनुसार (उपभोक्ताओं, व्यापारियों तथा वित्तीय संस्थाओं को) एक चेक के भुगतान की औसत लागत 7.69 आस्ट्रेलियाई डॉलर आती है जबकि क्रेडिट कार्ड के मामले में यह 1.21 आस्ट्रेलियाई डॉलर तथा ईएफटीपीओएस¹ के मामले में 0.67 आस्ट्रेलियाई डॉलर आती है। यूके की भुगतान काउंसिल ने अपनी रिपोर्ट “दि फ्यूचर ऑफ चेक्स इन यूके” (2009) में दर्शाया है कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के विकल्प की लागत चेकों की तुलना में कम से कम एक तिहाई कम है। रिपोर्ट के अनुमान के अनुसार चेकों के समाशोधन की व्यवस्था समाप्त किये जाने से यूके में वर्ष 2018 तक लागत में प्रतिवर्ष एक बिलियन पाउंड की बचत हो सकती है। हामफ्रे, विलेसन, बरगैन धल और लिंडब्लॉम (2003) ने अपने अध्ययन (2003) में पाया कि 1987 से 1999 के दौरान यूरोप में बैंकों की परिचालन लागत (24 प्रतिशत की कमी, जिसकी राशि 32 बिलियन अमरीकी डालर थी) में कमी आने के कारणों में कागज आधारित भुगतान की पद्धतियों के स्थान पर अन्य पद्धतियाँ अपनाया जाना एक था।

अपने देश में भारतीय बैंक संघ द्वारा किये गये अध्ययनों से स्पष्ट होता है कि इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों की तुलना में कागज आधारित लिखतों की लागत अपेक्षाकृत अधिक होती है जबकि कागज आधारित व्यवस्था कम दक्षतापूर्ण भी है। इन सभी अध्ययनों का सार यह है कि सामाजिक कारोबार की दृष्टि से कागज आधारित लिखतों से अन्य विकल्पों की ओर जाने की

¹ रिजर्व बैंक ऑफ आस्ट्रेलिया- ‘पेमेंट्स कॉस्ट्स इन आस्ट्रेलिया’ (पृष्ठ 117)।

² ‘चेक्स वर्किंग ग्रुप रिपोर्ट’ नवंबर 2006, ऑफिस ऑफ दि फेयर ट्रेडिंग, यूके से उद्धरण।

³ कुछ अध्ययनों का उल्लेख नैशनल आइरिस बैंक द्वारा तैयार की गई रिपोर्ट ‘टार्गेट 2013 : माडर्नाइजिंग पेमेंट्स इन आयरलैंड’ में किया गया है।

जरूरत है। इसलिए यूके, कनाडा, आयरलैंड तथा आस्ट्रेलिया जैसे कई देशों ने अपने यहाँ चेकों के उपयोग में गिरावट के प्रयास के प्रबंधन के लिए रणनीति तैयार कर ली है अथवा वे इस दिशा में अग्रसर हैं।

8. परंतु कहना जितना आसान है करना उतना आसान नहीं है। वर्षों के दौरान पड़ चुकी ग्राहकों की आदतें, जितनी तेजी से प्रौद्योगिकी बदलती है, उतनी तेजी से नहीं बदलती हैं। इसलिए भुगतान के नये इलेक्ट्रॉनिक रूप के आने पर भी इनके व्यापक उपयोग में समय लगता है। सरकार सहित काफी संख्यक उपयोगकर्ता भुगतान के 'नये' प्रकार के प्रति आशंकित रहते हैं और अपनी सुविधाजनक स्थिति (चेक के उपयोग) से बाहर आना नहीं चाहते हैं। चेक जारी करने के लिए लागत नहीं आती है (अधिकांश बैंक चेक के कुछ पन्ने निःशुल्क देते हैं) जबकि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान करते समय शुल्क देना पड़ता है। जानकारी के अभाव में सुरक्षा और शीघ्रता संबंधी लाभ की अपेक्षा लागत संबंधी सोच हावी हो जाती है।

9. चुनौती की जटिलता को ध्यान में रखते हुए व्यक्तियों तथा संस्थागत उपयोगकर्ताओं द्वारा चेकों के उपयोग को निरुत्साहित करने की किसी भी रणनीति का दृष्टिकोण बहुआयामी होना चाहिए जिनमें लागत तथा समय संबंधी बातों के साथ-साथ इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किये जाने वाले लेनदेनों को प्रोत्साहित करने एवं कागज आधारित लिखतों के उपयोग को निरुत्साहित करने की व्यवस्था शामिल हो। परंतु चेकों के उपयोग के स्तर में गिरावट का प्रबंधन सावधानीपूर्वक किया जाना चाहिए ताकि नकदी आधारित लेनदेनों में आई कमी तथा भुगतान की वैकल्पिक इलेक्ट्रॉनिक व्यवस्था तक पहुंच नहीं रखने वाले संवेदनशील ग्राहकों को होनी वाली असुविधाओं से जुड़े असर से बचा जा सके।

यदि चेकों का उपयोग समाप्त किया जाना है तो सीटीएस को बढ़ाने की क्या जरूरत है?

10. जैसा कि आप जानते हैं चेन्नै स्थित ग्रिड सीटीएस 43 नये स्थानों को कवर करता है जिनमें तमिलनाडु, केरल, कर्नाटक, आंध्रप्रदेश, पश्चिमबंगाल राज्य एवं पुदुचेरी और चंडीगढ़ केन्द्र शासित क्षेत्र आते हैं। अखिल भारतीय स्तर पर सीटीएस प्रारंभ करने का कार्य दिसंबर 2013 तक पूरा हो जाने की आशा है। विज्ञान दस्तावेज में इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों पर दिये गये फोकस को ध्यान में रखते हुए कागज आधारित समाशोधन

की दक्षता में सुधार हेतु ग्रिड सीटीएस के विस्तार की जरूरत पर सवाल उठाये जा रहे हैं। अब मैं इन सवालों का उत्तर देना चाहता हूँ।

11. पहला, कागज आधारित समाशोधन व्यवस्था देश में खुदरा भुगतानों का प्रमुख माध्यम बनी हुई है और मात्रा की दृष्टि से इसका हिस्सा 52 प्रतिशत है। इस बात को व्यापक स्तर पर स्वीकार किया जाता है कि ग्राहकों का व्यवहार उस तेजी से नहीं बदलता जिस तेजी से प्राद्योगिकी बदलती है। ऐसी स्थिति में सभी भुगतान इलेक्ट्रॉनिक रूप में किये जाने के हमारे लक्ष्य के बावजूद कागज आधारित समाशोधन व्यवस्था की सुरक्षा एवं दक्षता में सुधार की जरूरतों को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता।

12. दूसरा, बाहरी चेकों के कलेक्शन की तुलना में स्पीड क्लियरिंग की व्यवस्था समाशोधन की प्रक्रिया को शीघ्रता से पूरी करती है, परंतु समाशोधन गृह वाले स्थान में आदाता बैंक की कम-से-कम एक शाखा का होना अपरिहार्य है जो इस व्यवस्था के लिए बाधक हो सकती है। इसकी तुलना में ग्रिड आधारित सीटीएस व्यवस्था एक उन्नत व्यवस्था है क्योंकि इसके अंतर्गत व्यापक भौगोलिक क्षेत्र आता है एवं ग्रिड वाले स्थान में आदाता बैंक की उपस्थिति न होनी की संभावना काफी कम रहती है।

13. तीसरा, ग्रिड सीटीएस से सिस्टम परिचालकों एवं सिस्टम के भागीदार दोनों को लागत को काफी कम करने में मदद मिलेगी। प्रणालीगत दृष्टिकोण से देखें तो समाशोधन वाले स्थानों को कुछ ग्रिडों में शामिल किये जाने पर पुरानी एमआईसीआर मशीनों को बदलने एवं तत्संबंधी एएमसी की लागतों में कमी आएगी। बैंकों को बड़ी मात्रा के लेनदेनों का लाभ मिलेगा क्योंकि ग्रिड सीटीएस के चलते समाशोधन वाले विभिन्न केन्द्रों पर इनवर्ड चेकों की प्रोसेसिंग संबंधी मूलभूत ढांचे की जरूरत नहीं पड़ेगी। इसके अतिरिक्त, स्थानीय समाशोधन गृहों को ग्रिड में शामिल किये जाने पर विभिन्न समाशोधन केन्द्रों पर किया जाने वाला समाशोधन एक ही समाशोधन के अंतर्गत आ जाएगा जिससे बैंकों को चलनिधि की आवश्यकता (विकल्प लागत भी शामिल है) काफी कम होगी। सीटीएस से अन्य लाभ भी प्राप्त होंगे, जैसे चेक प्रोसेसिंग के शुल्क, परिचालन उपरिलागत में कमी आना, समाशोधन संबंधी अंतर एवं मिलान संबंधी मुद्दों का न रहना आदि।

14. चौथा, मध्यावधि परिदृश्य में भौतिक लिखतों का उपयोग समाप्त कर पाना वस्तुतः संभव न होने पर भी आर्थिक दृष्टि से निरंतर होने वाली प्रोसेसिंग लागतों को कम करने के लिए प्रौद्योगिकी का सहारा लेना आर्थिक दृष्टि से सही होगा, हालांकि इसके लिए एक बारगी पूंजीगत व्यय की जरूरत होगी।

15. इस संबंध में कई चुनौतियां भी हैं। भारत में जिस प्रकार के सीटीएस कार्यान्वयन एवं मॉडल को अपनाया गया है वह अन्य किसी भी देश में उपलब्ध व्यवस्था से भिन्न है तथा सुरक्षा संबंधी विशेषताओं का समाधान पूरी तरह से करना होगा। इसलिए सीटीएस के एक समान मानक को अपनाने के लिए बैंकों को जो निदेश दिये गये थे उसके पीछे यही कारण था। इसके अतिरिक्त गैर सीटीएस परिदृश्य से तुलना करें तो संग्रहकर्ता बैंकर का उत्तरदायित्व बढ़ जाता है। बैंकों के स्टाफ की मनोवृत्ति में बदलाव होना भी अत्यंत जरूरी है और इसका प्रभाव अंततः ग्राहकों पर भी पड़ेगा। इन सभी क्षेत्रों में जो सकारात्मक कार्य हुए हैं वे प्रसन्नता की बात हैं, परंतु हमें इस बात को ध्यान में रखना होगा कि इन लक्ष्यों को पूरी तरह हासिल कर पाने में समय लगेगा।

भुगतान प्रणाली में गैर-बैंकों का प्रवेश : एक मृगतृष्णा या एक खतरा

16. यह स्पष्ट रूप से देखा जा रहा है कि कई भुगतान सेवाओं में गैर-बैंक आ रहे हैं जबकि इसे केवल बैंकों का क्षेत्र माना जाता था। पारंपरिक रूप से बैंक ही जमा राशि रखने (मूल्य का संचय) एवं भुगतान सेवाएं देने (विनिमय का माध्यम) में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते रहे हैं। उपयोगकर्ताओं द्वारा तेज गति वाली एवं अधिक दक्ष भुगतान प्रणालियों की मांग के साथ-साथ प्रौद्योगिकी में उल्लेखनीय विकास होने के चलते बैंक भुगतान सेवाओं की पूरी श्रृंखला उपलब्ध कराने की स्थिति में नहीं है या ऐसा करना उनके लिए व्यवहार्य नहीं है। यहां तक कि वे भुगतान सेवाओं की पूरी श्रृंखला (एन्ड-टू-एन्ड) उपलब्ध कराने की आवश्यकता नहीं समझते, क्योंकि इनका आउटसोर्स किया जा सकता है और ये सेवाएं कम लागत पर दी जा सकती हैं। इन कारणों के साथ-साथ वृद्धि की संभावना के चलते भुगतान सेवाओं के क्षेत्र में गैर-बैंकों का प्रवेश हुआ।

17. भुगतान सेवा के क्षेत्र में गैर-बैंकों की लगभग सर्वव्यापी उपस्थिति के कुछ कारण ये हो सकते हैं - (क) अधिक दक्ष तथा तेज प्रणालियों की मांग के साथ-साथ ग्राहकों का बदलता व्यवहार, (ख) प्रौद्योगिकी का विकास जिसके चलते भुगतान सेवाओं में नवोन्मेष सुकर हुआ, (ग) आउटसोर्सिंग की प्रवृत्ति- संभवतः पूंजी के निवेश को कम करने के उद्देश्य से बैंकों द्वारा ऐसा किया जा रहा है क्योंकि यही कार्य शुल्क के आधार पर आउटसोर्स किया जा सकता है, (घ) वित्तीय समावेशन के प्रयास जहां गैर-बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं, विशेष रूप से मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में, आदि।

18. इस बात को ध्यान में रखते हुए कि यह प्रवृत्ति, विशेष रूप से रिटेल भुगतानों के संबंध में बढ़ रही है, बैंक बनाम गैर-बैंक की भूमिका पर ध्यानपूर्वक विचार करना समुचित होगा। विशेष रूप से इन दोनों के बीच सहयोग होने अथवा अन्यथा के बारे में कुछ मनन करना आवश्यक है। केन्या के चर्चित उत्पाद एम-पेसा एवं एमएनओ द्वारा चालित अन्य अफ्रीकी देशों के मॉडलों के बावजूद हमने भारत में सोच-विचार कर बैंक आधारित मॉडल को अपनाया है। इसके अतिरिक्त, इस बात पर बहस करना रुचिकर होगा कि क्या आउटसोर्सिंग खुद ही सहयोग का एक प्रकार है या यह सिर्फ शुल्क वाली सेवा है? ऐसी स्थिति में प्रणालीगत जोखिम का समाधान किस प्रकार किया जा सकता है जहां प्लेयरो का मुख्य कारोबार केवल भुगतान प्रणाली से जुड़ी सेवा प्रदान करने का हो और उनके द्वारा इस क्षेत्र में किया गया कोई गलत कार्य उनके सभी ग्राहकों को प्रभावित करता हो तो?

19. मैं इन मुद्दों को इसलिए उठा रहा हूँ क्योंकि ये भविष्य के लिए काफी महत्वपूर्ण हैं और इनसे विनियमन संबंधी चिंताएं उभरती हैं। जहां बैंकों और गैर-बैंकों के बीच स्वस्थ प्रतिस्पर्धा से उपयोगकर्ताओं को किफायती तथा दक्ष भुगतान सेवा प्रदान करने की दिशा में सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा, वहीं यदि प्रक्रियाएं और प्रभार संबंधी ढांचा अपारदर्शी हो एवं प्रदान की जा रही सेवाओं को बनाए रखने से जुड़े मुद्दे भी हों तो इनका नकारात्मक प्रभाव भी पड़ सकता है। इसके अतिरिक्त, भुगतान के क्षेत्र में गैर-बैंकों की उपस्थिति के कारण जोखिम में बढ़ोतरी होने की संभावना को भी बेहतर ढंग से समझा जाना चाहिए और उनका प्रबंधन किया जाना चाहिए।

क्या भुगतान संबंधी मध्यवर्ती संस्थाओं की भूमिका की समीक्षा का समय आ गया है?

20. ई-कामर्स के क्षेत्र में मध्यवर्ती संस्थाओं की महत्वपूर्ण भूमिका की जानकारी भारतीय रिजर्व बैंक को है। ये संस्थाएं विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के बीच भुगतान की स्वीकृति एवं प्रोसेसिंग के लिए एक प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराती हैं। ये बड़ी संख्या में कारोबारियों (छोटे से बड़े कारोबारियों तक), सरकारों, सेवा संस्थाओं, बैंकों, बीमा कंपनियों आदि को भुगतान की एग्रीगेशन सेवाएं उपलब्ध कराती हैं। ये पेमेंट एग्रीगेटर के रूप में काम करती हैं जिससे भुगतान प्राप्त करने के लिए मर्चेटों/ संस्थाओं को विभिन्न वित्तीय संस्थाओं, जैसे कि बैंकों, नेटवर्कों, वालेटों, प्रीपेड इशूवरों आदि, के साथ विभिन्न प्रकार के संबंध बनाने की जरूरत समाप्त हो जाती है। वर्षों के दौरान इन मध्यवर्ती संस्थाओं द्वारा किये गये लेनदेनों की मात्रा एवं राशि में कई गुना वृद्धि हुई है। रिपोर्ट किये गये अनुसार ऐसी भी मध्यवर्ती संस्थाएं हैं जिनकी दैनिक लेनदेनों की मात्रा 6-7 लाख है और इनकी राशि 150 से 200 करोड़ रुपये तक है।

21. यद्यपि वर्तमान में ये संस्थाएं प्राधिकृत नहीं हैं, फिर भी उन्हें सूचित किया गया है कि वे ग्राहकों की निधि के संरक्षण संबंधी निदेशों का पालन करें। इन मध्यवर्ती संस्थाओं के बढ़ते महत्व को देखते हुए वर्तमान की निगरानी व्यवस्था की समीक्षा की जरूरत है। इस दिशा में ध्यान दिए जाने वाले क्षेत्रों में कुछ ये हैं - इन संस्थाओं द्वारा सफल हुए/ फेल हुए लेनदेनों की पूरी जानकारी पारदर्शी तरीके से दिए जाने की जरूरत, फेल हुए/ निरस्त किए गए लेनदेनों के संबंध में राशि वापस करने की एक समान एवं मानक पद्धति तथा ग्राहक सेवा से जुड़े मुद्दे। चिंता का अन्य विषय है इन संस्थाओं से हो सकने वाला परिचालनात्मक जोखिम। चूंकि भुगतानों/संग्रहणों के लिए ग्राहक, मर्चेट तथा वित्तीय संस्थाएं इन मध्यवर्तियों पर निर्भर करती हैं, इसलिए किसी भी प्रकार का व्यवधान भुगतान प्रणाली पर प्रतिकूल असर डालता है। कुछ बड़े मर्चेटों के पास पेमेंट गेट वे स्वीचिंग सिस्टम के जरिए 'प्रतिस्थापन' एवं 'परस्पर-परिचालन' की व्यवस्था उपलब्ध है, लेकिन अन्यो को किसी न किसी मध्यवर्ती संस्था पर निर्भर रहना पड़ता है। यह बात मध्यवर्ती संस्थाओं द्वारा परिचालन जोखिम के प्रभावी समाधान के महत्व को रेखांकित करती है।

22. उपर्युक्त बातों को ध्यान में रखते हुए इस बारे में विचार किया जाना चाहिए कि मार्केट में उल्लेखनीय उपस्थिति रखने वाली ऐसी संस्थाओं को प्राधिकृत करने सहित इनकी स्पष्ट निगरानी की जाए या वर्तमान के हल्के विनियमन को जारी रखा जाए। इसके अतिरिक्त, मध्यवर्ती संस्थाएं कुछ विशिष्ट कार्य करती हैं जिनको बैंक मूल कारोबार के रूप में नहीं कर सकते। यदि इन संस्थाओं में विशेषज्ञता और दक्षता है तो इन्हें अपनी भूमिका अदा करने के लिए अनुमति देना समुचित होगा, परंतु ऐसा करते समय सुरक्षा, कारोबार निरंतरता, जोखिम के न्यूनीकरण तथा निरंतरता के संबंध में अतिरिक्त शर्तें लगायी जानी चाहिए।

क्या हमें सभी हितधारकों वाली भुगतान उद्योग काउंसिल/ एसोसिएशन की जरूरत है ?

23. भारत में भुगतान के क्षेत्र में लंबे समय तक बैंकों का प्रभुत्व रहा है। भुगतान तथा निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के बनने के बाद बैंक से इतर भुगतान प्रणाली आपरेटरों की प्रविष्टि का रास्ता खुला। भुगतान प्रणाली के परिवेश में बैंक, गैर-बैंक भुगतान प्रणाली आपरेटर, प्रौद्योगिकी मुहैया कराने वाली, आउटसोर्सिंग से जुड़ी एजेंसियां, नेटवर्क मुहैया कराने वाली, मध्यवर्ती संस्थाएं, ग्राहक तथा सरकार जैसे हितधारकों का पूरा विस्तार शामिल हैं। भुगतान प्रणाली की बढ़ती जटिलताओं के माहौल में यह जरूरी है कि सभी हितधारक मिलकर काम करें तथा एक दूसरे का सहयोग करें। भारतीय परिदृश्य में, समाज के एक बड़े भाग के पास बैंकिंग की सुविधा बहुत कम होने या न होने को देखते हुए हितधारकों के बीच सहयोग एवं समन्वय की जरूरत है। उदाहरणार्थ, मोबाइल बैंकिंग को गति देने के लिए यह जरूरी है कि बैंक तथा मोबाइल नेटवर्क आपरेटर आपस में मिलकर काम करें। इसी प्रकार, बिक्री स्थल पर किये जाने वाले लेनदेनों को बढ़ाने के लिए मर्चेटों, बैंकों, कार्ड नेटवर्कों आदि के बीच समन्वय की जरूरत है।

24. इस पृष्ठभूमि में उद्योग-स्तरीय एक एसोसिएशन की जरूरत की संभावना पर विचार किया जाना चाहिए जो सभी हितधारकों की जरूरतों का खयाल रख सके। यूरोपीयन पेमेंट काउंसिल, यूके पेमेंट काउंसिल, आस्ट्रेलियन पेमेंट क्लियरिंग एसोसिएशन, पेमेंट एसोसिएशन ऑफ साउथ अफ्रीका आदि ऐसे कुछ एसोसिएशन/भुगतान काउंसिल हैं जो अपने क्षेत्रों में भुगतान संबंधी परिवेश में साझेदारी, सहयोग, वकालत एवं जागरूकता के लिए आवश्यक मंच उपलब्ध कराते हैं।

भारतीय संदर्भ में भारतीय बैंक संघ बैंकों का प्रतिनिधित्व करता है परंतु उसमें गैर-बैंकों एवं अन्य हितधारकों का प्रतिनिधित्व नहीं है। यह सही है कि कार्ड सेक्टर जैसे छोटे एसोसिएशन हैं परंतु इनका विस्तार समूची भुगतान प्रणाली में नहीं है।

25. उद्योगव्यापी भुगतान काउंसिल/एसोसिएशन विचार-मंथन, आपसी सहयोग एवं प्रौद्योगिकी के नए प्लेटफॉर्म को आगे बढ़ाने के लिए एक उत्कृष्ट आधार उपलब्ध कराते हैं और इस प्रकार सुदृढ़ भुगतान का ढांचा तैयार करने के लिए नवोन्मेषी समाधान लाते हैं। इस प्रकार के सहयोग की जरूरत का उल्लेख 'भुगतान प्रणाली 2012-13' में किया गया है जिसमें कहा गया है कि आईबीए, आईडीआरबीटी तथा अन्य हितधारकों के प्रतिनिधित्व सहित भारतीय रिजर्व बैंक के समग्र मार्गदर्शन में एक मानक निर्धारक संस्था बनाने की संभावना की जांच करके उसे आगे बढ़ाया जाएगा।

व्हाइट लेबल एटीएम योजना किस प्रकार भारत में एटीएम नेटवर्क को बढ़ाने में मदद करेगी?

26. पिछले कुछ वर्षों में भारत में व्हाइट लेबल एटीएम लगाने की दिशा में 30 प्रतिशत की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि देखी गई है। परंतु ये एटीएम मुख्यतः शहरी/ महानगरीय क्षेत्रों में लगाए गए हैं जबकि टियर III तथा IV के केंद्रों में एटीएम की संख्या पर्याप्त नहीं है। इसके अतिरिक्त, अन्य देशों की तुलना में भारत में प्रति व्यक्ति एटीएम तैनाती के आंकड़े कम बने हुए हैं। वित्तीय समावेशन की दिशा में हाल के नीतिगत उपायों को देखते हुए इस बात की संभावना है कि टियर III तथा टियर IV वाले केंद्रों में काफी संख्या में बैंक खाते खुलेंगे जिसके चलते एटीएम के जरिए सुविधाजनक बैंकिंग सहित मूल बैंकिंग सेवाओं की मांग बढ़ेगी। इस प्रकार, एटीएम मशीनों की संख्या में विस्तार करने की जरूरत है ताकि इनकी उपलब्धता, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में बढ़ सके।

27. जैसा कि पहले कहा गया है, एटीएम मशीनें कम संख्या में लगाई जाने के कारणों में इनको लगाने और इनके परिचालनों में आने वाली ऊंची लागत, अपर्याप्त समर्थनकारी ढांचा, मानव संसाधन की भारी मात्रा में आवश्यकता आदि शामिल है। व्हाइट लेबल एटीएम की अवधारणा यह दर्शाती है कि भुगतान संबंधी ढांचा तैयार करने में बैंकों तथा गैर-बैंकों की साझेदारी से क्या-क्या लाभ मिल सकते हैं। चूंकि पूंजी का निवेश व्हाइट लेबल एटीएम परिचालक द्वारा किया जाता है, इसलिए बैंकों को अपनी निधि को अवरूढ़ करके रखने की जरूरत नहीं पड़ती

है और व्हाइट लेबल एटीएम परिचालक को शुल्क तथा अन्य प्रभार कार्ड जारी करने वाले बैंक से प्राप्त हो जाते हैं। रिजर्व बैंक गैर-बैंक व्हाइट लेबल एटीएम परिचालकों के पहले सेट को प्राधिकृत करने की प्रक्रिया में है।

28. व्हाइट लेबल एटीएम योजना भुगतान के क्षेत्र में बैंक और गैर-बैंक की साझेदारी का एक महत्वपूर्ण प्रयास है। परंतु, इसकी सफलता इस बात पर निर्भर करेगी कि बैंक और गैर-बैंक किस प्रकार आपस में सहयोग करते हैं। गैर-बैंकों द्वारा एटीएम लगाने के प्रयासों को परस्पर लाभदायक नकदी प्रबंधन तथा वित्तीय रूप से वंचित लोगों को बैंकिंग के दायरे में लाकर और उन्हें कार्ड जारी करके बैंकों द्वारा सहाय्योग पहुंचाए जाने की जरूरत है। इसके अतिरिक्त, फेल हुए लेन-देनों से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के निराकरण के लिए बैंकों और गैर-बैंकों को मिलकर काम करना होगा। रिजर्व बैंक प्रगति की करीब से निगरानी करेगा तथा जरूरत पड़ने पर सक्रियता से हस्तक्षेप करेगा।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में ग्राहकों का संरक्षण- आईने से झांकना या भानुमती का पिटारा

29. चेकों के प्रयोग को हतोत्साहित करने, भुगतान के क्षेत्र में इलेक्ट्रॉनिक प्लैटफॉर्म की ओर आगे बढ़ने तथा भुगतान के क्षेत्र में गैर-बैंकों की प्रविष्टि संबंधी मुद्दों पर चर्चा करने के बाद भुगतान के क्षेत्र में एक अन्य महत्वपूर्ण मुद्दे 'ग्राहकों का संरक्षण एवं उनके अधिकार' पर चर्चा करना जरूरी समझता हूँ। यह सर्वविदित है कि ग्राहकों के व्यवहार में आसानी से अथवा शीघ्रता से बदलाव नहीं आता है, साथ ही यह भी विवादास्पद मुद्दा है कि ग्राहकों के चुनाव को प्रभावित करने वाले कुछ संबंधित कारक का संबंध इस बात से होता है कि प्रणाली कितना पारदर्शी और सुरक्षित है और शिकायतों के समुचित निराकरण के संबंध में उपभोक्ता कितना आश्वस्त है। अक्सर 'अनुचित व्यवहार' की आशंका के चलते स्थिति बदल जाती है और उपभोक्ता भुगतान के पारंपरिक तरीकों- अर्थात् नकदी अथवा चेक- को अपनाता है, ऐसा इसलिए होता है क्योंकि वह अपरिचित मीडिया (ऑनलाइन अथवा इलेक्ट्रॉनिक) में फेल होने वाले लेनदेनों की 'परेशानियों' से बचना चाहता है।

30. उपभोक्ता संरक्षण संबंधी मुद्दों का संबंध आम तौर पर धोखे से किए गए तथा/ अथवा अप्राधिकृत लेनदेनों, अप्राधिकृत अथवा अत्यधिक प्रभार, फेल हुए लेनदेन अर्थात् डिलीवरी न होना तथा रद्द किया जाना, लेनदेनों की विलंब से डिलीवरी तथा

उक्त में से किसी अथवा सभी से संबंधित विवाद और शिकायत के निराकरण से होता है। पते की बात यह है कि और सभी बैंक इस बात से सहमत होंगे कि उपभोक्ता के अच्छे अनुभव से यह जरूरी नहीं कि मीडियम का दूसरी बार या बारबार उपयोग हो, परंतु उपभोक्ता के खराब अनुभव से तिक्तता अवश्य पैदा होती है।

31. वैश्विक स्तर पर देखने पर भी यह कहा जा सकता है कि चेकों की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण की जरूरत और इस पर चर्चा अपेक्षाकृत नयी बात है। चेकों के मामलों में उपभोक्ता को बैंकर और ग्राहक के बीच के कॉन्ट्रैक्ट की प्रकृति से संरक्षण मिलता है, जिसे दोनों में से किसी पक्ष द्वारा निर्धारित करने की आवश्यकता नहीं पड़ती, बल्कि यह संरक्षण साधारण विधिक मामलों में ऐतिहासिक रूप से निर्धारित 'प्रथाओं' से होता है (अधिकांश देशों के मामलों में यह सही है)। परंतु, इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली की शुरुआत होने के साथ-साथ इस क्षेत्र में गैर-बैंक संस्थाओं के प्रवेश के चलते कई संविदागत शर्तें उपभोक्ताओं पर लगायी जाने लगीं और अप्राधिकृत लेनदेनों से संबंधित सभी हानियों को उसे ही झेलना पड़ता था। क्रमशः दी गई सेवाओं के संबंध में असंगत प्रभार लगाए जाने, उपभोक्ता संबंधी दायित्वों को सीमित किए जाने आदि समस्याओं के समाधान सहित ऑनलाइन भुगतानों पर उपभोक्ताओं का विश्वास बढ़ाने के उद्देश्य से कई विनियामक गतिविधियां हुईं। उदाहरणार्थ, डॉड फ्रैंक वाल स्ट्रीट रिफॉर्म तथा ग्राहक सुरक्षा अधिनियम, 2010 के अनुसार यह आवश्यक है कि फेडरल रिजर्व इंटरचेंज शुल्क के लिए एक ऐसा युक्तिसंगत मानक तैयार करे जो डेबिट कार्ड के लेनदेनों की प्रोसेसिंग की लागत के अनुरूप हो। आंतरिक बाजार में भुगतान सेवा संबंधी ईयू के निर्देश (निर्देश 2007) पारदर्शिता, भुगतान के समय तथा सूचना की आवश्यकता (उपभोक्ताओं एवं भुगतान सेवा देने वालों के अधिकार और दायित्वों सहित दायित्व संबंधी नियम) संबंधी नियमों का निर्धारण करता है। उपभोक्ता के अधिकार संबंधी ईयू के निर्देश, 2011 (सभी सदस्य राज्यों द्वारा दिसंबर 2013 तक लागू किया जाना है) का उद्देश्य उपभोक्ताओं की संरक्षा संबंधी नियमों विशेष रूप से डिजिटल कंटेंट संबंधी उत्पादों एवं देशों की बीच हुए लेनदेनों के संबंध में एकरूपता लाना है।

32. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के ऐसे माहौल में जहां भौतिक लेनदेनों का स्थान इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों ने, फिजिकल ट्रैल का

स्थान इलेक्ट्रॉनिक ट्रैल ने और भौतिक हस्ताक्षर का स्थान डिजिटल हस्ताक्षर ने ले लिया हो, उपभोक्ता संरक्षण की दृष्टि से हमारी स्थिति क्या है? ऐसे माहौल में हम बैंकों और उपभोक्ताओं की भूमिका और उत्तरदायित्वों को किस रूप में परिभाषित करेंगे ताकि स्थितियाँ दोनों के लिए लाभजनक हों? क्या उपभोक्ता अपने अधिकारों एवं दायित्वों को वास्तव में जानता है अथवा 'छद्म रूप' में लिखी गई शर्तें सभी दायित्व ग्राहक पर डाल देती है? क्या 'प्राधिकार' संबंधी विनियामक अपेक्षा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान का उपयोग करने वाले लोगों को पर्याप्त सुरक्षा देती है? क्या वर्तमान के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, बैंकिंग लोकपाल अधिनियम तथा अन्य शिकायत निवारण संबंधी व्यवस्थाएं इस स्थिति में हैं कि वे भुगतान प्रणाली के क्षेत्रों, जिसका स्वरूप दिन-प्रतिदिन इलेक्ट्रॉनिक होता जा रहा है, से जुड़े मुद्दों के समाधान के लिए उपयुक्त हैं? अथवा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों से जुड़ी ग्राहक सुरक्षा के प्रति पूर्णतः ध्यान केंद्रित करते हुए कानूनों को और सख्त बनाने की जरूरत है? क्या ग्राहक सुरक्षा के साथ-साथ ग्राहक जागरूकता को भी आगे बढ़ाने की जरूरत है क्योंकि इन दोनों के बीच काफी अंतर्संबंध है। उदाहरणार्थ, रिजर्व बैंक कार्ड सहित वाले लेनदेनों को अधिक सुरक्षित बनाने के प्रयास कर रहा है, फिर भी पीओएस टर्मिनलों पर मैगस्ट्रीप कार्ड का उपयोग करते समय ग्राहक सुरक्षा के उपाय तभी अधिक कारगर होंगे यदि ग्राहक जागरूकता भी हो। एक सामान्य उदाहरण यह है कि हममें से कितने लोग होंगे जो यह देखते हों कि पीओएस टर्मिनल पर लेनदेन करते समय क्या मर्चेट ग्राहक के हस्ताक्षर का कार्ड के हस्ताक्षर से मिलान करता है। आज की तारीख में चार्ज-स्लिप के और कार्ड के हस्ताक्षर का मिलान बड़ी लापरवाही से किया जाता है। क्या हस्ताक्षर का मिलान सख्ती से नहीं किया जाना चाहिए? मैं बैंकर्स क्लब को इन मुद्दों पर राउंड टेबल बहस एवं एक तकनीकी पेपर निकालने का आग्रह करता हूँ।

33. अपनी बात पूरी करने से पूर्व मैं दो ऐसे क्षेत्रों के बारे में कुछ जानकारी देना चाहता हूँ जिनसे मेसेजिंग की अतिरिक्त सुविधा के साथ-साथ बड़ी राशि के भुगतानों में भारी सुधार आएगा। मैं यहां नेक्स्ट-जेन आरटीजीएस तथा स्वीफ्ट की भारत में घरेलू मेसेजिंग के लिए प्रस्तावित प्रविष्टि की बात कर रहा हूँ।

34. वर्तमान आरटीजीएस की शुरुआत 2004 में की गई थी। वर्षों के दौरान आरटीजीएस के लेनदेनों की मात्रा में वृद्धि

हुई है और यह प्रणाली इस समय प्रतिदिन लगभग 3 लाख लेनदेनों का निपटारा करती है। इसके चलते इसके विस्तार का मुद्दा उभरकर आया है क्योंकि इसका विकास प्रतिदिन 50000 लेनदेनों को संभालने के लिए किया गया था। इसके अतिरिक्त, यह सर्वविदित तथ्य है कि सकल निपटान प्रणाली होने के नाते यह चलनिधि प्रवणता वाली प्रणाली है।

35. अगली पीढ़ी की आरटीजीएस (एनजी-आरटीजीएस) प्रणाली में चलनिधि बचाने की विशेषताएं, ग्रीडलॉक समाधान की उन्नत व्यवस्था, सुरक्षा की उन्नत व्यवस्था, परिचालनात्मक विश्वसनीयता, कारोबार निरंतरता जैसी सुविधाएं होंगी तथा यह अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप होगी। इससे अन्य प्रणालियों के साथ अंतर-परिचालनीयता को बढ़ावा मिलेगा। नयी प्रणाली में (क) अद्यतन प्रौद्योगिकी (ख) वित्तीय माहौल में हुए बदलावों एवं अन्य आवश्यकताओं में हुए परिवर्तनों के अनुरूप इसमें विस्तार तथा लचीलेपन की काफी गुंजाइश होगी; तथा (ग) इसमें वित्तीय लेनदेनों के वैश्वीकरण तथा निपटान संबंधी ढांचों की नेटवर्किंग जैसे वित्तीय माहौल में बदलाव से निपटने के लिए उन्नत पहुंच की सुविधा होगी। यह निर्णय लिया गया है कि नई पीढ़ी के आरटीजीएस के लिए आईएसओ 20022 मेसेजिंग फार्मेट का उपयोग किया जाए।

36. वर्तमान में घरेलू मेसेजिंग के लिए एक ही मेसेजिंग समाधान अर्थात् एसएफएमएस उपलब्ध है। एक वैकल्पिक मेसेजिंग ढांचे की उपलब्धता की दृष्टि से स्वीफ्ट को निर्दिष्ट शर्तों के अधीन घरेलू मेसेजिंग के लिए सिद्धांत रूप में मंजूरी दी गई है। सहभागियों के पास बैंक के केंद्रीय सर्वर में लेनदेनों को भेजने के लिए विभिन्न चैनलों के चुनाव का विकल्प होगा। विभिन्न चैनल हैं- इन्फिनेट/एसएफएमएस, स्वीफ्ट तथा इंटरनेट।

37. इस बात को स्वीकार करना होगा कि भुगतान प्रणालियां हमारे दैनंदिन जीवन को प्रभावित करने वाली एक महत्वपूर्ण

कारक बन गई हैं और इसमें आर्थिक वृद्धि दर को बढ़ाने की शक्ति भी है। इसकी सर्वव्यापी क्षमता के साथ-साथ विभिन्न पृष्ठभूमि तथा उद्देश्य वाले प्लेयर्स की भारी तादात के चलते भुगतान प्रणालियों को सुरक्षित एवं कारगर बनाने की बात का महत्त्व बढ़ जाता है। यही वह कार्य है जिसपर रिजर्व बैंक इस समय ध्यान दे रहा है। जिस प्रकार एक टीम के रूप में कार्य करने पर सफलता मिलती है, उसी प्रकार भुगतान प्रणाली से जुड़े विभिन्न प्लेयर्स को भी ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के अंतिम लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए मिलकर कार्य करना होगा। एक बार रुककर निष्पक्ष रूप में यह विचार करना सही होगा कि क्या इस लक्ष्य की प्राप्ति हुई है। यदि लक्ष्य की प्राप्ति का स्तर संतोषजनक नहीं है तो हमें ऐसी रणनीति बनानी होगी जिससे लक्ष्य की प्राप्ति अवश्य हो सके। उदाहरणार्थ, हम नकदी लेनदेनों को किस प्रकार कम करते जा सकते हैं? उदाहरणार्थ, क्या हम इसका प्रयोग पेट्रोल पंपों पर नहीं कर सकते? क्या हम वायरलेस पीओएस/ मोबाइल पीओएस देशभर में लागू नहीं कर सकते ताकि वितरण के समय नकद भुगतान की व्यवस्था के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक उपायों से भुगतान कर सकें चाहे वह रसोई गैस हो या पीज्जा की डिलीवरी? मुझे याद आता है कि दो दशक से पहले ऐसी ही स्थिति थी जिस दौरान खाड़ी के देशों से भुगतानों के अंतरण हेतु नए प्लेयर्स अर्थात् प्राइवेट एक्सचेंज हाउस ने देश में प्रवेश किया था और उन्होंने उस समय की जरूरत के मुताबिक विशिष्ट भूमिका निभायी थी। आज जब पूरा देश भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में नवोन्मेष हेतु भारी आशान्वित है, क्या हम देश के दक्षिणी छोर में स्थित राज्य से पहले की सफलता दुहराने की आशा नहीं कर सकते? क्या ईश्वर के स्वयं के देश में भुगतान प्रणाली अच्छी तरह से परिचालित हो सकेगी और ग्राहकों की संतुष्टि को देखकर स्वयं ईश्वर ही ईर्ष्या करने लगे?

ध्यानपूर्वक सुनने के लिए धन्यवाद। आप सभी को नव वर्ष की शुभकामनाएं।