

भुगतान प्रणाली की नई प्रवृत्तियां और चुनौतियां*

के.सी. चक्रवर्ती

भुगतान प्रणाली विषय पर बैंकनेट के सातवें वार्षिक सम्मेलन के अवसर पर यहां उपस्थित होना मेरे लिए हर्ष और सौभाग्य का विषय है। इस सम्मेलन का विषय “अगली पीढ़ी की भुगतान प्रणाली और समाधानों की ओर अग्रसर होना” - विशेषतः ऐसे समय में अत्यंत समीचीन है जब बैंकिंग उद्योग जनसाधारण को उपलब्ध वित्तीय सेवाओं के विस्तार और सुदृढीकरण के संक्रमण की अवस्था से गुजर रहा है। बैंकों, सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग तथा इस प्रणाली के अन्य भागीदारों को वैश्विक मानकों से बेहतर काम करने का प्रयास करने तथा जनसाधारण के बीच बैंकिंग क्षेत्र की ओर अधिक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए यह मंच उपलब्ध कराने हेतु मैं इस अवसर पर बैंकनेट को साधुवाद देता हूं।

2. किसी भी अर्थव्यवस्था के सुचारु रूप से काम करने के लिए एक सक्षम और भलीभांति काम करने वाली भुगतान प्रणाली की उपलब्धता अनिवार्य है। सक्षम भुगतान और निपटान प्रणालियों के लिए बाजार संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर का भलीभांति काम करते रहना बाजार और वित्तीय स्थिरता, आर्थिक दक्षता / सक्षमता, तथा वित्तीय बाजारों के सुचारु संचालन हेतु मूलभूत आवश्यकता है। “केंद्रीय बैंक मुद्रा” के रूप में “सर्वोच्च निपटान आस्ति” प्रदान करके केंद्रीय बैंक बड़ी महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है।

3. वर्ष 2008 का वित्तीय संकट जैसे-जैसे उभरकर सामने आने लगा, वैसे-वैसे भलीभांति काम करने वाली भुगतान प्रणाली के महत्व को स्वीकार किया जाने लगा। लेकिन हमें यह स्वीकार करने की जरूरत है कि वित्तीय संकट से हमारे लिए एक दूसरी महत्वपूर्ण सीख भी उभरकर सामने आयी। वित्तीय क्षेत्र तथा भुगतान और निपटान प्रणाली संबंधी इन्फ्रास्ट्रक्चर को संपदा क्षेत्र के लिए उपयोगी होना चाहिए तथा कोई भी देश इसके उल्टा काम करने का प्रयास नहीं कर सकता क्योंकि ऐसा करना “घोड़े के सामने गाड़ी रखने” या “पूँछ को कुत्ते को हिलाने के लिए प्रेरित करने” के समान होगा। वित्तीय चमत्कारों के सुखबोध ने यह मृग-मरीचिका सृजित की होगी कि वित्तीय क्षेत्र अपने ऊपर ही पूर्णतः निर्भर है, लेकिन वास्तविकता

* मुंबई में “भुगतान प्रणाली” विषय पर बैंकनेट द्वारा 19 जनवरी 2011 को आयोजित सातवें वार्षिक सम्मेलन में भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर डॉ. के.सी. चक्रवर्ती का उद्घाटन भाषण। इस भाषण को तैयार करने में श्री जी. पद्मनाभन, श्री के. विजयकुमार और श्रीमती राधा सोमाकुमार द्वारा प्रदत्त सहायता को आभारपूर्वक स्वीकार किया जाता है।

इससे भिन्न है। वित्तीय क्षेत्र एक ऐसे पहिये के समान है जो वास्तविक अर्थव्यवस्था से ही शक्ति और लचीलापन ग्रहण करता है तथा वास्तविक अर्थव्यवस्था ही वृद्धि का इंजन है। यह इंजन ही वित्तीय क्षेत्र को संचालित करता है। इन पहियों के अच्छी तरह चलते रहने के लिए एक सुरक्षित और दक्ष भुगतान प्रणाली की आवश्यकता पड़ती है जिसकी सहायता से अर्थव्यवस्था में अधिक तेज तथा अधिक सुरक्षित गति से निधियों का अंतरण हो पाता है। भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम के निर्माण से भारतीय भुगतान प्रणाली में आत्मविश्वास बढ़ा है।

4. आज मेरे संबोधन का विषय - “ भुगतान प्रणाली की नई प्रवृत्तियां और चुनौतियां” - बड़ा गतिशील विषय है। यद्यपि इस क्षेत्र में बैंक प्रमुख भागीदार हैं, लेकिन बैंकों से भिन्न दूसरे भागीदार भी हैं तथा इस चर्चा में उन्हें शामिल किए बिना यह चर्चा अधूरी ही रहेगी। इसलिए मेरे वक्तव्य में बैंकों और गैर-बैंकों - दोनों द्वारा उपलब्ध कराए गए भुगतान संबंधी उत्पाद शामिल होंगे। (i) इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में कदम, (ii) अन्य भुगतान उत्पाद और भुगतान माध्यम तथा (iii) बैंकों और विनियामकों के लिए चुनौतियां - के संबंध में मैं आपके समक्ष कुछ विचार रखूंगा।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में उठाए गए कदम

5. यह आशा की जाती है कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी उत्पाद ग्राहकों को परंपरागत कागज-आधारित भुगतान लिखतों की अपेक्षा ज्यादा तेज गति से, सस्ता और असुविधाहित भुगतान का अनुभव सुलभ कराएंगे। हमारे देश में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों का विकास मुख्यतः 2 चरणों में हुआ - (i) प्रारंभिक चरण और (ii) तर्कसंगत पुनर्गठन का चरण। प्रारंभिक चरण में रिजर्व बैंक ने ईसीएस और ईएफटी जैसे इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद शुरू किए। इन प्रणालियों को, जो कुछ निश्चित क्षेत्र की जनता को सेवाएं प्रदान कर रही थीं, विकेंद्रीकृत कर दिया गया। ये प्रणालियां पूरे देश को सेवाएं प्रदान नहीं कर रही थीं। तर्कसंगत पुनर्गठन के चरण में रिजर्व बैंक का मुख्य ध्यान केंद्रीकृत भुगतान समाधान शुरू करता था। यह काम बैंकों में कोर बैंकिंग सोल्युशन/केंद्रीकृत चलनिधि प्रबंध समाधान के कार्यान्वयन के साथ-साथ हुआ। रीयल टाइम ग्रास सेंटलमेंट सिस्टम (RTGS), नेशनल

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर (NEFT) और नेशनल इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (NECS) ने एक केंद्रीकृत स्थान पर निपटान की सुविधा उपलब्ध करायी।

6. आगामी चरण के विज्ञान का निरूपण वर्ष 2009 से 2012 तक के लिए तैयार किए गए भुगतान और निपटान प्रणाली संबंधी “विज्ञान दस्तावेज” में किया गया। इस दस्तावेज में नयी परियोजनाओं के क्षेत्रों को स्पष्टतः रेखांकित किया गया तथा उनके कार्यान्वयन का निश्चित कार्यक्रम दर्शाया गया। इस विज्ञान के अंतर्गत नयी आरटीजीएस प्रणाली का कार्यान्वयन शामिल है जिसके अंतर्गत चलनिधि प्रबंध सहित अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जाएंगी। इनके अंतर्गत इंडिया मनी लाइन - निधि के अंतरण के लिए 24x7 प्रणाली, इंडिया कार्ड - जो देशी क्षेत्र के कार्ड के संबंध में एक कदम होगा, थोक लेन-देन के लिए वास्तविक ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस के रूप में काम करने के लिए नए तरीके से तैयार किया गया ईसीएस, और मोबाइल पेमेंट सेटलमेंट नेटवर्क शामिल हैं।

7. भुगतान के विभिन्न तरीकों के उपयोग की बढ़ती प्रवृत्ति भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में आयी तेजी का स्पष्ट सूचक है (अनुबंध)।

अन्य उत्पाद और भुगतान के चैनल

8. समय बीतने के साथ-साथ कार्ड-आधारित भुगतान प्रणालियाँ विकसित हो रही हैं। हमारे देश में कार्ड-आधारित भुगतान प्रणाली के अंतर्गत क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड शामिल हैं। देश में लगभग 230 मिलियन कार्ड जारी किए गए हैं। सभी भुगतान चैनलों में हम कार्डों (डेबिट/क्रेडिट) के प्रयोग में वृद्धि देख रहे हैं। भुगतान के विभिन्न चैनलों के अंतर्गत एटीएम, प्वाइंट ऑफ सेल, इंटरनेट लेन-देन इत्यादि शामिल हैं। इन कार्डों का उपयोग करके एक महीने में एक लाख करोड़ रुपये मूल्य के औसतन 396 मिलियन लेन-देन किए जा रहे हैं। केंद्रीय बैंक तथा विभिन्न भुगतान प्रणालियों के परिचालकों के लिए सबसे बड़ी चुनौती यह सुनिश्चित करना है कि विभिन्न भुगतान चैनलों के अंतर्गत विभिन्न उत्पादों के बढ़ते प्रयोग के साथ-साथ भुगतान प्रणालियों की सुरक्षा के मामले में कोई शिथिलता न आने पाए और ग्राहकों का पैसा भी सुरक्षित रहे। नए युग की भुगतान प्रणालियों में ग्राहक का आत्मविश्वास कम न होने देना बहुत बड़ी चुनौती है। इसी प्रयास की कड़ी में रिजर्व बैंक ने सभी “कार्ड-नॉट-प्रजेंट” लेनदेनों के सत्यापन की अतिरिक्त अपेक्षा को अनिवार्य बना दिया है। किसी विनियामक द्वारा इस दिशा में किया गया संभवतः यह पहला प्रयास है। प्वाइंट ऑफ सेल में किए गए लेन-देनों के लिए एक सत्यापन प्रणाली लागू करने हेतु हम बैंकों से तथा कार्ड कंपनियों से बातचीत भी कर रहे हैं। साथ ही, कार्डों की क्लोनिंग की बढ़ती घटनाओं को दृष्टिगत रखते

हुए, विशेषकर एटीएम कार्डों के संबंध में, हम और ज्यादा सुरक्षित “चिप और पिन कार्ड” शुरू करने की बात सोच रहे हैं।

9. प्रीपेड भुगतान लिखतों के संबंध में दिशानिर्देश जारी कर दिए जाने के बाद इस क्षेत्र की गतिविधियों में भी भारी वृद्धि हुई है। प्रीपेड भुगतान क्षेत्र में इस समय बैंक तथा गैर-बैंक संस्थाएं काम कर रही हैं। इससे संबंधित उत्पादों के क्षेत्र में, भुगतान के क्षेत्र में प्रवेश हेतु, गैर-बैंक संस्थाएं यांत्रिक सुविधाएं उपलब्ध करा रही हैं। ये उत्पाद जारी करने के लिए 16 गैर-बैंक संस्थाओं को अनुमति दी गई है। यह बड़ा उत्पाद है कि ये संस्थाएं नए-नए भुगतान उत्पाद ला रही हैं तथा इंटरनेट और मोबाइल जैसे भुगतान चैनलों के लिए यांत्रिक सुविधाएं उपलब्ध करा रही हैं। इस समय ये संस्थाएं भुगतान संबंधी औसतन 5 लाख लेन-देन कर रही हैं। रिजर्व बैंक इन संस्थाओं की गतिविधियों को बढ़ावा देगा ताकि भुगतान के परिदृश्य में और गतिशीलता आ सके।

10. भुगतान प्रणालियों के अंतर्गत मोबाइल फोन पर आधारित भुगतान अत्यंत महत्वपूर्ण है। मोबाइल बैंकिंग के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देश बैंकों द्वारा इस माध्यम के व्यवस्थित उपयोग को बढ़ावा देने के क्षेत्र में उठाए गए कदम थे। इस समय इस चैनल का उपयोग करके भुगतान संबंधी सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु रिजर्व बैंक ने 39 बैंकों को अनुमोदन प्रदान किया है। इन बैंकों में से 34 बैंकों ने यह काम शुरू कर दिया है। एक महीने में इस चैनल से भुगतान संबंधी औसतन 5.5 लाख लेन-देन (जिनका मूल्य लगभग 56 करोड़ रुपये है) किए जा रहे हैं।

11. बैंकिंग एक ऐसा कार्य है जिसे केवल बैंक कर सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग के विकास के लिए बैंकों और मोबाइल सेवा प्रदान करनेवाली कंपनियों के बीच सहयोग महत्वपूर्ण है। पूरी दुनिया में मोबाइल सेवा प्रदान करने वाली कंपनियों की बैंक बनने तथा बैंकों की मोबाइल सेवा प्रदाता बनने की दौड़ असफल हो चुकी है। इस दौड़ के आधार पर, बैंकों द्वारा या मोबाइल सेवा प्रदाताओं द्वारा शुरू में मोबाइल से लेन-देन के लिए तैयार किए गए मंच केवल साइलो बनकर रह गए जो केवल लेनदेन की सीमित क्षमता तथा एक दूसरे पर निर्भर रह कर काम करने की लगभग शून्य क्षमता प्रदान करते हैं। इसके परिणामस्वरूप ऐसी सेवाओं की वृद्धि की संभावनाएं रुक गयी हैं। एक सफल मॉडल के लिए सहभागिता की व्यवस्था तैयार करने की जरूरत पड़ती है जो उसके भागीदारों की संबंधित क्षमताओं के आधार पर विकसित होती है। भागीदारों की भूमिकाओं और दायित्वों को स्पष्टतः परिभाषित करना तथा उन पर सहमत होना आवश्यक होगा। राजस्व में साझेदारी

जैसे मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए कोई भी संस्था अपने को दूसरे से ज्यादा प्रबल पक्षकार नहीं मान सकती। इसके अलावा, कोई भी संस्था केवल अपने ही बल पर लंबे समय तक सफलतापूर्वक सेवा नहीं प्रदान कर सकती। इसी सोच के परिणामस्वरूप अमेरिका में अपने ग्राहकों को लेन-देन का माध्यम उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न परिचालक एक साथ आ रहे हैं। इससे बैंकों द्वारा निर्गत भुगतान संबंधी लिखतों का प्रयोग सुकर हो पाएगा तथा इससे प्रत्येक सेवा प्रदाता की भूमिका स्पष्टतः परिभाषित हो सकेगी।

वित्तीय समावेशन

12. यद्यपि मैंने भुगतान प्रणालियों के विकास और दक्ष तथा जोखिमरहित भुगतान प्रणालियों का परिचालन सुनिश्चित करने के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा किए गए प्रयासों का उल्लेख किया है, लेकिन इनमें से किसी भी प्रयास की तब तक वाहवाही नहीं की जा सकती जब तक विभिन्न साझेदारों द्वारा ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के अभागे और तंगहाल वर्ग की वित्तीय समस्याओं का समाधान नहीं कर दिया जाता। विभिन्न बैंक वित्तीय समावेशन की योजनाओं के प्रमुख घटकों के रूप में बचत और ऋण /ओवरड्राफ्ट को अपनी गतिविधियों में शामिल कर रहे हैं। फिर भी भारत जैसे देश में, जहां श्रमिकों का एक बड़ा वर्ग एक स्थान से दूसरे स्थान पर आता-जाता रहता है, सबसे बड़ी आवश्यकता जनसंख्या के इस वर्ग को बिना किसी झंझट के प्रेषण संबंधी सेवाएं उपलब्ध कराना है। आज का एक अप्रिय सत्य यह है कि मुंबई जैसे महानगरों में भी, अपना स्थान बदलने वाली तथा घरों में नौकरानी का काम करनेवाली किसी महिला को अपने गांव में पैसा भेजने के लिए कठिनाइयां झेलनी पड़ती हैं। किसी अनपढ़ नौकरानी की बात तो दूर, सुविधा संपन्न लोगों के सामने भी एक स्थान से दूसरे स्थान पर पैसा भेजने में कठिनाइयां पेश आती हैं। एक बार हमारे बैंक के एक अधिकारी को ही, जो अपनी पहचान छिपाकर रखना चाहता था, मुंबई में एक बैंक की शाखा ने उसका पैसा एक ऐसे शहर में भेजने से मना कर दिया जहां उसी बैंक में उसका अपना खाता था। शाखा प्रबंधक ने इसका कारण यह बताया कि उसके लिए यह जरूरी था कि वह “अपने ग्राहक को जानें” संबंधी मानदंडों का पालन करे। यदि बैंक किसी व्यक्ति को, उसके द्वारा अपनी पहचान प्रमाणित करने की इच्छा व्यक्त किए जाने के बावजूद, सेवा उपलब्ध कराने से मना करने के लिए “अपने ग्राहक को जानें” संबंधी मानदंडों का इस सीमा तक उपयोग करेंगे तो बहुत जल्दी ही यह कारोबार बैंकिंग क्षेत्र के हाथों से निकलकर किसी दूसरे मॉडल के पास पहुंच जाएगा। सेवाएं प्रदान करने से मना करने के लिए बैंकों की शाखाएं प्रायः एक कारण नकदी प्रबंधन से जुड़ा मुद्दा बताती हैं। इस समस्या के कारण बैंक की शाखाएं किसी सेवा के लिए उचित प्रभार वसूल कर सकती हैं लेकिन

इस कारण सेवा उपलब्ध कराने से मना करने का कोई औचित्य दिखाई नहीं देता। इसलिए इस समस्या के समाधान के लिए वित्तीय संस्थाओं की सोच में बदलाव लाने की जरूरत है। इसका उल्लेख करने के बाद मैं बैंकों के सामने खड़ी दूसरी चुनौतियों को भी स्पष्टतः स्वीकार करता हूँ जिनके अंतर्गत भुगतान के विभिन्न चैनलों की पहचान करना, वर्तमान टेक्नॉलॉजी से चिपके रहना या बिलकुल नयी टेक्नॉलॉजी अपनाने का निर्णय करना, जोखिम प्रबंधन की वर्तमान प्रथाओं को भुगतान के विभिन्न चैनलों में लागू करना, वर्तमान निपटान नेटवर्क पर सभी तरह के लेनदेन के कारोबार करना, अपनी वर्तमान क्रॉससेलिंग और को-ब्रैंडिंग गतिविधियों के अंग के रूप में विभिन्न सेवाओं को अपनाना, धोखाधड़ी रोकने और सुरक्षा से जुड़े मानदंड अपनाना, धनशोधन के निवारण के लिए सावधानी बरतना, “अपने ग्राहक को जानो” से जुड़े मुद्दे और, इन सबसे बढ़कर, अपने कार्यालयों में वर्तमान रिपोर्टिंग, लेखा-परीक्षा और प्रचार-तंत्र को सुदृढ़ करने की क्षमता शामिल है।

13. इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए सूचना और संचार टेक्नॉलॉजी से समर्थित चैनल, जिसमें मोबाइल चैनल भी शामिल है, सबसे सस्ता साधन है। जैसा मैंने पहले बताया था, इस चैनल को बढ़ावा देने के लिए सभी भागीदारों की सहभागिता आवश्यक होगी। इस संबंध में यह उत्साहवर्धक बात है कि सहभागिता की ऐसी व्यवस्थाएं शुरू होने लगी हैं। हम इनसे संबंधित गतिविधियों पर बारीकी से नजर रखेंगे। जब ऐसी व्यवस्थाएं बड़े पैमाने पर काम करने लगेंगी तब इससे जुड़े मॉडलों को बढ़ावा देने से जुड़े शेष मुद्दों की भी छानबीन की जाएगी। फिर भी, हम खुले दिमाग से काम कर रहे हैं तथा यदि इससे जुड़ी समस्याएँ हमारे पास लायी जाएंगी तो हम उनका समाधान करने के लिए तुरंत उपाय करेंगे।

14. भुगतान प्रणाली के क्षेत्र पर बारीकी से नजर रखने संबंधी नए उपाय शुरू किए गए हैं तथा एक ऐसी परामर्शी प्रक्रिया के माध्यम से, जो तर्कसंगत अपेक्षाओं को अभिव्यक्त करने के लिए आवश्यकता पर आधारित तथा भलीभांति सोच-समझकर तैयार की गई हो, मानक निर्धारित करने के प्रयास पूरी तरह शुरू कर दिए गए हैं। भुगतान और निपटान प्रणाली समिति द्वारा प्रकाशित “भुगतान और निपटान प्रणालियों का केन्द्रीय बैंक द्वारा निरीक्षण संबंधी रिपोर्ट” में निरूपित सामान्य सिद्धान्तों के अनुपालन का प्रयास शुरू कर दिया गया है तथा इसके अंतर्गत हमारी प्रथाओं और जरूरतों का भी पूरा ध्यान रखा गया है। निरीक्षण के सामान्य सिद्धान्त हैं - (i) पारदर्शिता, (ii) अंतरराष्ट्रीय मानक, (iii) प्रभावी अधिकार तथा क्षमता, (iv) एकरूपता और (v) अन्य प्राधिकारियों के साथ सहयोग। भुगतान और निपटान प्रणाली समिति, सार्क भुगतान परिषद तथा अन्य संस्थाओं के सदस्य के रूप में रिजर्व बैंक अंतरराष्ट्रीय निरीक्षण तथा सहयोग संबंधी उपायों में योगदान देता है।

आगामी चुनौतियाँ

15. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों संबंधी गतिविधियों से बैंकों तथा विनियामकों के सामने चुनौतियाँ खड़ी हुई हैं। बैंकों के लिए प्रौद्योगिकी, ग्राहक सेवा और धोखाधड़ी के नियंत्रण की दृष्टि से चुनौतियाँ पैदा होती हैं। इसके अलावा बैंकों को गैर-बैंक संस्थाओं से प्रतियोगिता के लिए भी अपने को तैयार करना होगा। पहले मैं बैंकों से संबंधित चुनौतियों की चर्चा करूंगा।

आउटसोर्सिंग

16. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी उत्पादों से जुड़ी तेज गतिविधियों ने कई बैंकों के सामने प्रौद्योगिकी संबंधी चुनौतियाँ खड़ी की हैं। अपने ग्राहकों को भुगतान संबंधी नवीनतम उत्पाद सुलभ कराने के लिए कई बैंकों ने इन गतिविधियों को स्पेशलाइज्ड संस्थाओं को आउटसोर्स कर दिया है। ऐसी स्पेशलाइज्ड संस्थाओं की संख्या सीमित है तथा ऐसी कई संस्थाएं इन गतिविधियों को किसी दूसरी संस्था को ठेके पर दे देती हैं। ऐसी गतिविधियों का कुछ निश्चित सेवा प्रदाताओं के बीच ही सिमट कर रह जाना बड़ी चिंता की बात है। गतिविधियों की आउटसोर्सिंग का परिणाम बैंकों द्वारा अपने नियंत्रणों को आउटसोर्स कर देना नहीं होना चाहिए। यदि ऐसा होता है तो इसका मतलब होगा अपने अधिकारों का त्याग कर देना। जब कई बैंक “अपने ग्राहक को जानो” से जुड़ी जांच का काम आउटसोर्स करने के लिए अनुमति मांगने हेतु हमसे संपर्क करते हैं तो यह हमें बड़ा विचित्र लगता है। यह बात, मैंने जो पहले उदाहरण दिया है, उसके बिलकुल विपरीत होगी। बैंकों को आउटसोर्सिंग संबंधी गतिविधियों पर लगातार कड़ी नजर रखनी चाहिए। परिचालनगत तथा जोखिमों के एकत्र होने से जुड़े पहलुओं का आकलन निरन्तर सावधानीपूर्वक करना होगा। आउटसोर्सिंग एक ऐसे उपाय के रूप में अपनाया जाना चाहिए जिससे लागत कम हो और दक्षता बढ़े। अपने अधिकारों के त्याग के साधन के रूप में आउटसोर्सिंग को नहीं अपनाया जा सकता।

लागत

17. प्रौद्योगिकी से चालित नवोन्मेषों के दो प्रभाव होने चाहिए (i) गति, लेखा परीक्षणीयता/सुरक्षा इत्यादि, (ii) ग्राहकों के लिए लागत में कमी। डॉ. वाइ.वी. रेड्डी ने हाल ही में प्रकाशित अपनी पुस्तक “ग्लोबल क्राइसिस, रिसेशन एंड अनइवेन रिकवरी” में लिखा है - “वैश्वीकृत वित्त क्षेत्र की नैतिकता से जुड़े सिद्धान्तों के कारण पारदर्शिता की अपेक्षाओं का पालन तो हुआ लेकिन इसने करार करने वाले दो पक्षकारों के बीच के लेनदेन की निर्दोषता को कोई महत्त्व नहीं दिया। इसके

अंतर्गत लगाए गए ब्याज, प्राप्त किए गए मुनाफे या किसी व्यक्ति को कितना फायदा हुआ - आदि बातों को नैतिक दृष्टि से सही या गलत ठहराए जाने की जरूरत नहीं थी, क्योंकि क्षतिपूर्ति के औचित्य का निर्धारण करने का काम बाजारों पर छोड़ दिया गया था”। देश के हर नागरिक के जीवन से जुड़ी रहने वाली भुगतान और निपटान प्रणाली के क्षेत्र में भी इस बात को लागू करते हुए मैं यह कहना चाहूंगा कि प्रौद्योगिकी द्वारा चालित किसी भी भुगतान प्रणाली को तब तक अच्छा नहीं कहा जा सकता जब तक, प्रोसेसिंग की बढ़ती मात्रा और ऊपरी खर्चों में आई कमी के जरिए, लेनदेन की लागत में समग्र रूप से भारी कमी न आ पाए।

18. अब तक इस क्षेत्र में हुई प्रगति की समीक्षा से कोई व्यक्ति इस निष्कर्ष पर पहुंच सकता है कि हमने पहले पहलू से जुड़ा लक्ष्य तो हासिल कर लिया है लेकिन हम अभी तक लागत में कमी का लाभ ग्राहकों को उपलब्ध नहीं करा पाए हैं। वस्तुतः कई मामलों में लेनदेन की लागत बढ़ गई है। विनियामक द्वारा सेवा शुल्क के निर्धारण के लिए अनुदेश जारी कर दिए जाने के बावजूद बैंकों ने अपनी आमदनी बनाए रखने के नए-नए तरीके ढूँढ लिए हैं। एक ही बैंक के भीतर एक शाखा से दूसरी शाखा में पैसा अंतरित करने के लिए ग्राहकों से शुल्क लिए जाने को कैसे उचित ठहराया जा सकता है? हमें कई बार ऐसी शिकायतें मिली हैं जिनके अनुसार एक बैंक से दूसरे बैंक में पैसा भेजने पर किसी ग्राहक से जितना शुल्क लिया जाता है उससे ज्यादा शुल्क एक ही बैंक के भीतर एक शाखा से दूसरी शाखा में पैसा भेजने पर शुल्क लिया गया था क्योंकि एक बैंक से दूसरे बैंक में पैसा भेजने के बारे में केन्द्रीय बैंक ने नियम तय कर रखे हैं। ऐसी घटनाओं से औचित्य संबंधी सारे तर्क धराशायी हो जाते हैं तथा इन मुद्दों पर भारतीय बैंक संघ जैसे मंचों पर बहस होनी चाहिए। केन्द्रीय बैंक द्वारा इस संबंध में उठाई गई चिंता को बेबुनियाद बताते हुए दूसरे बैंक यह तर्क देते हैं कि विभिन्न उत्पादों पर लिए जाने वाले शुल्क का मामला बाजार पर छोड़ देना सबसे अच्छा होगा। मैंने दोनों पक्षों को देखा है तथा मेरा विचार है कि केन्द्रीय बैंक को भुगतान संबंधी विभिन्न उत्पादों के लिए शुल्क निर्धारित करने की पहल करने की जरूरत नहीं है। लेकिन साथ ही, प्रौद्योगिकी द्वारा चालित परिदृश्य में लेन-देन के आकार के आधार पर यदि बैंक ऐसे उत्पादों पर ग्राहकों से मनमाना शुल्क लेने लगे तो केन्द्रीय बैंक को ऐसी स्थिति में हस्तक्षेप करने से झिझकना भी नहीं चाहिए। कागज-आधारित तथा इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के लिए लिये जाने वाले सेवा प्रभारों को तर्कसंगत बनाना, रिजर्व बैंक द्वारा इस दिशा में किया जाने वाला एक प्रयास था। भुगतान प्रणालियों के क्षेत्र में स्थान प्राप्त करना बैंकों तथा गैर-बैंक संस्थाओं के लिए एक बहुत बड़ा

अवसर तब बन जाता है जब सबको समान अवसर प्रदान किया जाए जिसके अंतर्गत किसी संस्था के साथ जुड़ने वाले ग्राहकों की बढ़ती संख्या के कारण लिए जाने वाले शुल्क से संबंधित रणनीति बदल सकती है। लेकिन इन सबके बावजूद किसी भी प्रयास को तब तक सफल नहीं माना जा सकता जब तक आम आदमी को लाभ न मिले।

19. उपर्युक्त बातों के अलावा मैं यह भी मानता हूँ कि परंपरागत उत्पादों की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों की लागत बढ़ाकर निश्चित करने का एक कारण प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल शुरू करने पर आनेवाली लागत का कुछ अंश वसूल करने का बैंकों का प्रयास है। भारत में नए-नए उत्पाद शुरू करने की प्रक्रिया, बैंकिंग उद्योग द्वारा प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल शुरू किए जाने के प्रारंभिक चरण में प्रौद्योगिकी से जुड़ी अव्यवस्थित गतिविधियों के कारण, ज्यादा लागतवाली रही है। भारत जैसे बड़े देश में प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल करते समय हमने “मिल-जुल कर एक साथ प्रयास करने” तथा “इन्फ्रास्ट्रक्चर में भागीदारी” के सिद्धांत को भूलकर कार्य किया है।

ग्राहक सेवा - विवादों का समाधान तथा धोखाधड़ी -

विवादों का समाधान

20. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों को बढ़ावा देने में ग्राहकों के विवादों के समाधान पर और ज्यादा ध्यान दिए जाने की जरूरत है। ऐसी शिकायतों के तेजी से समाधान के लिए उचित प्रक्रिया लागू करनी होगी। ऐसे विवादों के समाधान में लगने वाला समय उचित होना चाहिए। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के परिदृश्य में विवादों के समाधान के लिए 45 से 50 दिन का समय लगना सामान्य नहीं कहा जा सकता है। “एटीएम मशीनों में असफल लेनदेन” से जुड़े विवादों के समाधान में इसी अनुचित समय के कारण हमें बीच-बचाव करने की जरूरत पड़ी थी। विवादों के समाधान की प्रक्रिया के लिए बाहरी मुद्दे अड़चन या आधार नहीं बन सकते। इस तर्क से हम यह महसूस करते हैं कि “एटीएम मशीनों में असफल लेनदेन” के लिए रिजर्व बैंक द्वारा इस समय निर्धारित की गयी 12 दिनों की अवधि को बैंक “ऑटोमेटिक रिवर्सल” प्रणाली लागू करके कम कर सकते हैं। “आंशिक नकदी संवितरण” जैसे बाहरी मुद्दों का हल एटीएम मशीनों में सुधार करके किया जा सकता है।

21. इस परिप्रेक्ष्य में एटीएम मशीनों में असफल लेन-देन से जुड़ी ग्राहकों की शिकायतों का बने रहना चिंता की बात है। हमें ऐसे मामलों में भी बीच-बचाव करने को प्रायः कहा जाता है जिनमें अनिवार्य अवधि के भीतर क्रेडिट पास तो किया जाता है लेकिन बाद में उसे रिवर्स कर दिया जाता है। हमारी जानकारी में कुछ ऐसे मामले भी आए हैं जिनमें

बैंकों ने ग्राहकों से यह लिखित अनुमोदन प्राप्त कर लिया था कि संबंधित ग्राहक दंड की राशि का त्याग कर देंगे।

22. ऐसी शिकायतों के समय से समाधान के मामले में सिस्टम प्रोवाइडर की भूमिका महत्वपूर्ण है। हमारे देश में “नेशनल फाइनेंशियल स्विच” कुल अंतर-बैंक एटीएम लेन-देन का लगभग 98 प्रतिशत है। नेशनल पेमेंट कारपोरेशन ऑफ इंडिया जैसे परिचालकों की यह सुनिश्चित करने के मामले में महत्वपूर्ण भूमिका है कि उनके नेटवर्क से जुड़े असफल लेन-देन का निर्णायक समाधान हो जाए। चूंकि ऐसे परिचालक अनुमोदित व्यवस्था के अंतर्गत काम करते हैं, इसलिए उन्हें सिस्टम सहभागियों द्वारा अपनायी गयी प्रथाओं पर भी नज़र रखनी होगी तथा उसकी रिपोर्ट विनियामक को देनी होगी। इस संबंध में मैं यह भी कहना चाहता हूँ कि रिजर्व बैंक ने एटीएम मशीनों का इस्तेमाल करने वाले ग्राहकों का एक सर्वेक्षण शुरू किया है तथा इसके निष्कर्षों के आधार पर उपयुक्त विनियामक कार्रवाई की जाएगी।

धोखाधड़ी

23. गैर-इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के अंतर्गत धोखाधड़ी के मामले मुख्य रूप से चेकों में हेरफेर किए जाने, जाली/मुद्रित चेक तथा महत्वपूर्ण परिवर्तन किये जाने या कपटपूर्ण चेक प्रस्तुत किए जाने से जुड़े थे। इनका पता अदाकर्ता बैंक/आहर्ता बैंक के स्तर पर बारीकी से जांच किए जाने पर चलता है। लेकिन इलेक्ट्रॉनिक भुगतान परिदृश्य के अंतर्गत पैसे का संवितरण धोखेबाजों द्वारा चुरा लिए गए वास्तविक सत्यापनों के आधार पर किया जाता है। ऐसे मामलों में दायित्व का निर्धारण चुनौतीपूर्ण काम हो गया है। धोखाधड़ी के ऐसे मामलों की पहचान करने तथा उन्हें रोकने के लिए जोखिम प्रबंधन उपायों में निवेश करने की जरूरत पड़ती है। जोखिम प्रबंधन की प्रक्रिया में, संदिग्ध लेन-देन के मामलों में एक ऐसी व्यवस्था/युक्ति होनी चाहिए जिससे ग्राहकों को सावधान किया जा सके या उन्हें सूचित किया जा सके। मेरा विश्वास है कि प्रौद्योगिकी द्वारा चालित परिदृश्य में धोखाधड़ी के मामलों को ग्राहक की असावधानी/उनकी सांठगाठ बताकर उन्हें टाल देना अनुचित होगा। बैंकों को यह मानना पड़ेगा कि प्रौद्योगिकी में निवेश करते समय, पुरानी प्रणाली को त्यागकर नयी प्रणाली अपनाने के दौरान ग्राहकों को शिक्षित करने की ओर भी ध्यान देना होगा। इसके अलावा धोखाधड़ी के ऐसे मामले रोकने के लिए “नियंत्रण और संतुलन” की प्रक्रिया लागू करने के प्रयास भी किए जाने चाहिए। प्रौद्योगिकी द्वारा चालित परिदृश्य में कुछ सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करने के महत्व से भी ग्राहकों को अवगत कराया जाना चाहिए तथा असावधानी / सांठगांठ साबित करने की जिम्मेदारी, प्रौद्योगिकी की कम समझ रखने वाले ग्राहकों पर

डालने के बजाय बैंकों पर डाली जानी चाहिए। हमारी प्रणाली इस दिशा में आगे बढ़नी चाहिए जिसके अंतर्गत ग्राहक का दायित्व यथासंभव शून्य मानने का सिद्धांत अपनाया गया हो। ऐसा करके ही प्रौद्योगिकी द्वारा चालित ऐसी प्रणाली के अंतर्गत ग्राहकों का विश्वास बढ़ाया जा सकता है।

24. एक दूसरी चुनौती जिसपर विशेष ध्यान दिया जाना है, वह है भुगतान संबंधी उत्पादों की बढ़ती जटिलता तथा उनका प्रभाव। इंटरनेट और मोबाइल चैनल वाणिज्य के लिए सबसे महत्वपूर्ण चैनल के रूप में उभर रहे हैं। इसके अनुरूप ऐसे भुगतान उत्पाद तैयार किए जा रहे हैं जिनसे संबंधित लेन-देन इन चैनलों पर किए जा सकें। इनके अंतर्गत वर्तमान उत्पादों को ग्राहकों की पसंद के हिसाब से तैयार करना तथा नए उत्पाद विकसित करना शामिल है। इस क्षेत्र से संबंधित गतिविधियाँ विनियामकों के लिए पूरे विश्व में चुनौती पैदा कर रही हैं। “वर्ल्ड वाइड वेब” “विश्वव्यापी भुगतान प्रणालियों” के विकास के लिए अवसर उपलब्ध करा रहा है। कई भुगतान सेवा प्रदाता पहले से ही इस डॉमेन में काम कर रहे हैं। इन परिचालकों में से कई, जिन्हें उनके निगमन स्रोत वाले देश के विनियामकों ने काम करने का लाइसेंस जारी कर दिया है, पूरी दुनिया से ग्राहकों को आकर्षित करते हैं। लेकिन वे ऐसे सभी देशों की कानूनी / विनियामक अपेक्षाओं का पालन नहीं करना चाहते। बल्कि ऐसे कई मामलों में स्थानीय कानूनी/विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन की जिम्मेदारी ऐसे ग्राहकों पर डाल दी जाती है जो इन देशों से ऐसी सेवाओं के लिए “ऑन लाइन साइन-अप करने की शर्तों के अंतर्गत” “साइन-अप” करते हैं। इन परिचालकों की स्थानीय विनियामक / विधिक प्राधिकारियों के प्रति कोई जिम्मेदारी नहीं होती, तथा ये “अपने ग्राहक को जानो”/“धन शोधन निवारण”/ “अंतकवाद के लिए धन उपलब्ध कराने पर प्रतिबंध” की दृष्टि से बड़ी चुनौतियाँ पैदा करते हैं। इसके अलावा ये “स्थानीय ग्राहक शिकायत निवारण” उपायों की परिधि में भी नहीं आते। ऐसे कुछ परिचालकों के विरुद्ध हमने कार्रवाई भी आरंभ की है। हम ऐसे कुछ परिचालकों की गतिविधियों पर नजर रखे हुए हैं तथा यथासमय उचित कार्रवाई भी करेंगे।

25. भुगतान के क्षेत्र में “पेमेंट कार्ड नेटवर्क” एक बहुत बड़ी क्रान्ति है। इन बहु-देशीय संगठनों द्वारा तैयार किए गए अंतरराष्ट्रीय नेटवर्क ने पर्यटन और वाणिज्य से संबंधित भुगतान तथा निपटान व्यवस्थाओं का रूप ही पूरी तरह बदल दिया है। फिर भी इन नेटवर्कों का विकास कुछ विकसित देशों के मानकों, नियमों और विनियमों को आधार बनाकर किया गया है। इसके अलावा जिन देशों में इन्हें काम करना है उन देशों की कानूनी अपेक्षाओं का भी उनमें पूरी तरह ध्यान नहीं रखा गया है।

हमारा अनुभव यह दर्शाता है कि संगठनों में किसी उत्पादन को विकसित करने की प्रक्रियाओं के अंतर्गत, वैश्विक आधार पर नए उत्पादों को बढ़ावा देते समय, अधिकांश देशों के नियमों और विनियमों का इनमें ध्यान नहीं रखा जाता। इस परिप्रेक्ष्य में ये संस्थाएं भारत में कानून द्वारा अधिकृत सेवा प्रदाता हैं जबकि अन्य देशों में ऐसा नहीं है। इन संस्थाओं को अधिकृत करते समय उनके लिए यह भी अनिवार्य किया जाता है कि वे इस देश की सभी कानूनी/विनियामक अपेक्षाओं का पालन करें। लेकिन हमारे सामने ऐसे भी उदाहरण आए हैं जिनमें इन संगठनों में आंतरिक नियंत्रण की कमजोर व्यवस्था के कारण स्थानीय अपेक्षाओं का बार-बार उल्लंघन किया गया था। उदाहरण के लिए, हमारे सामने कुछ ऐसे उदाहरण आए जिनके अंतर्गत कुछ संस्थाएं विदेशी नागरिकों को दूसरे देशों में भुगतान तथा धन अंतरण की सेवाएं प्रदान करने के लिए, स्थानीय कानूनी/विनियामक अपेक्षाओं का ध्यान रखे बिना ही, कार्ड नेटवर्क की सुविधा उपलब्ध करा रही हैं। इन संस्थाओं के काम करने के तौर-तरीकों के अंतर्गत उस देश में विदेशी मुद्रा में अंकित / निर्दिष्ट प्रीपेड कार्डों का भेजा जाना तथा इन कार्डों के निधीयन को अन्य प्रीपेड कार्डों या किसी अन्य अंतरराष्ट्रीय भुगतान चैनल के जरिए सुकर/सुविधाजनक बनाना शामिल है। एक दूसरा उदाहरण है गैर-बैंक भुगतान गेटवे सेवा प्रदाताओं की संख्या में भारी वृद्धि। ये संस्थाएं पूरी दुनिया में फैली हुई हैं तथा उन्हें किसी भी देश में सौदागर मिल ही जाते हैं। देशी लेन-देन को छिपाकर विदेशी मुद्रा लेन-देन बताया जाता है तथा उनका निपटान विदेश स्थित प्राप्तकर्ता बैंकों के जरिए किया जाता है।

26. कार्ड भुगतान नेटवर्क इंटरनेट-आधारित भुगतान सेवा प्रदाताओं के लिए प्रारंभिक निधीयन और ग्राहक सत्यापन को सुकर बनाने का साधन बन गया है। यह उचित होगा कि कार्ड कंपनियाँ तथा सदस्य-बैंक इन गतिविधियों पर विशेष ध्यान दें तथा समय पर उचित कार्रवाई करें ताकि उनकी प्रतिष्ठा के लिए कोई जोखिम न खड़ा हो। हम इनसे संबंधित गतिविधियों पर लगातार नजर रख रहे हैं तथा ऐसे उल्लंघनों के मामलों में कड़ी कार्रवाई करेंगे।

27. इसका यह मतलब नहीं है कि रिजर्व बैंक भुगतान प्रणालियों / उत्पादों के क्षेत्र में नवोन्मेषों का विरोधी है। हर तरह के नवोन्मेषों के प्रति हम खुले दिमाग से काम कर रहे हैं। वर्तमान कानूनी/विनियामक ढांचे के अन्दर नवोन्मेष करना तथा उन्हें अधिकृत करना ज्यादा आसान है; जिन नवोन्मेषों द्वारा वर्तमान ढांचे में संशोधन किए जाएंगे उनके बारे में और अधिक बहस की जरूरत होगी तथा इससे भी बढ़कर, कानूनी शासनादेश की भी जरूरत होगी। फिर भी, देश में काम करने के लिए,

भुगतान प्रणाली अधिनियम के अंतर्गत सभी भुगतान प्रणाली प्रदाताओं को अनुमोदित किए जाने की जरूरत होगी। इस संबंध में यह विशेष रूप से ध्यान देने की जरूरत है कि अमेरिका में ऐसे उत्पादों के अनियंत्रित विकास की अनुमति दी गई थी लेकिन वहां भी अब इन उत्पादों की लाइसेंसिंग तथा उनके विनियमन के बारे में विचार-विमर्श आरंभ हो चुका है।

निष्कर्ष

28. भुगतान प्रणालियों के उभरते परिदृश्य के साथ ही इस उद्योग के सभी क्षेत्रों के लिए नयी चुनौतियां तथा नए अवसर सामने आ रहे हैं। नए उत्पादों द्वारा प्रदत्त अवसरों से लाभ उठाने के लिए यह जरूरी है कि सिस्टम प्रोवाइडर/बैंक चुनौतियों का पर्याप्त समाधान सुनिश्चित

करें। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि तैयार किये जाने वाले उत्पाद जनता के प्रत्येक वर्ग के लिए हों तथा इन उत्पादों को अपनाने के लिए प्रोत्साहन भी प्रदान किए जाएं। विनियामक प्रक्रिया, कानूनी शासनदेश के अंतर्गत, नयी प्रणालियों और प्रक्रियाओं के व्यवस्थित विकास को समर्थन प्रदान करेगी। मुझे आशा है कि इस सम्मेलन में इन सभी मुद्दों पर चर्चा होगी जिसमें यह भी शामिल होगा कि आम आदमी को किस प्रकार सस्ते, सुरक्षित, तेज गति से तथा बिना किसी असुविधा के भुगतान और निपटान उत्पाद तथा समाधान उपलब्ध कराए जा सकते हैं। बैंकों और गैर-बैंक भागीदारों, आईटी विक्रेताओं, अन्य सेवा प्रदाताओं इत्यादि सहित सभी भागीदारों के सामने चुनौती यह है कि आगामी पीढ़ी की ऐसी भुगतान और निपटान प्रणाली तथा समाधान कैसे लागू किए जा सकते हैं जो हमारे देश को 21 वीं शताब्दी में ले जाने के लिए जरूरी हैं।

भाषण

भुगतान प्रणाली की नई प्रवृत्तियां और चुनौतियां

अनुबंध : सांख्यिकी - एक नज़र में					
	दिसंबर 2010	नवंबर 2010	दिसंबर 2009	दिसंबर 2008	टिप्पणियां
तत्काल सकल भुगतान प्रणाली - आरटीजीएम					
शाखाएं	72,928	72,201	62,847	52,770	
लेन-देन की मात्रा	3.90 मिलियन	4.01 मिलियन	3.27 मिलियन	1.37 मिलियन	
- अंतर बैंक	0.30 मिलियन	0.30 मिलियन	0.24 मिलियन	0.19 मिलियन	
- ग्राहक	3.60 मिलियन	3.72 मिलियन	3.03 मिलियन	1.18 मिलियन	
एमएनएसबी बैंच की सं.	926	818	728	1725	
लेन-देन मूल्य (₹)	111.06 ट्रिलियन	95.11 ट्रिलियन	76.68 ट्रिलियन	24.89 ट्रिलियन	
- अंतर बैंक	11.53 ट्रिलियन	11.34 ट्रिलियन	7.76 ट्रिलियन	10.71 ट्रिलियन	
- ग्राहक	34.50 ट्रिलियन	30.06 ट्रिलियन	26.98 ट्रिलियन	17.34 ट्रिलियन	
- एमएनएसबी मूल्य	65.03 ट्रिलियन	53.71 ट्रिलियन	41.94 ट्रिलियन	24.89 ट्रिलियन	
केंद्रीकृत निधि प्रबंध प्रणाली - सीएफएमएस					
सीएफटीएस का प्रयोग करनेवाले बैंक	76	76	76	73	
लेन-देन - मात्रा	2,882	2,628	2,478	2,653	
- मूल्य (₹)	2.49 ट्रिलियन	1.97 ट्रिलियन	2.26 ट्रिलियन	2.24 ट्रिलियन	
राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण - एनइएफटी					
शाखा नेटवर्क	73,603	72,412	63,004	52,427	
लेन-देन - मात्रा	13.46 मिलियन	11.75 मिलियन	6.29 मिलियन	3.17 मिलियन	
- मूल्य (₹)	936.64 बिलियन	773.61 बिलियन	337.39 बिलियन	191.45 बिलियन	
इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा - इसीएस					
नामे - मात्रा		13.18 मिलियन	12.65 मिलियन	13.59 मिलियन	
- मूल्य (₹)		60.90 बिलियन	60.35 बिलियन	59.01 बिलियन	
जमा - मूल्य		9.13 मिलियन	5.83 मिलियन	4.83 मिलियन	
- मात्रा (₹)		174.88 बिलियन	73.86 बिलियन	72.02 बिलियन	
राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा - एनइसीएस- अक्टूबर 2008 से प्रारंभ					
सहभागी बैंक	116	115	114	42	एनइसीएस के आंकड़े भी इसीएस (क्रेडिट) में शामिल किए गए हैं।
कवर की गई शाखाएं	50,647	50,190	32,195	24,265	
लेनदेन - मात्रा	3.69 मिलियन	5.54 मिलियन	2.59 मिलियन	0.04 मिलियन	
- मूल्य (₹)	165.27 बिलियन	125.96 बिलियन	34.1 बिलियन	0.47 बिलियन	
अन्य सांख्यिकी					
समाशोधन गृहों की सं. (सीएचएस)	1,150	1,149	1,134	1,104	
- कंप्यूटरीकृत	1,140	1,139	1,126	1,083	
- मैनुअल	10	10	8	21	
एमआइसीआर कोड - एमआइसीआर केंद्र	35,502	35,457	33,271	28,022	
- गैर एमआइसीआर केंद्र	31,752	31,507	23,437	19,563	
त्वरित समाशोधन केंद्र	91	66	66	24	
उच्च मूल्यवाले समाशोधन केंद्र	-	-	11	26	
चेक ट्रैकेशन - मात्रा (मिलियन)	13.8	12.59	13.63	5.8	
- मूल्य (बिलियन)	1,200.9	1,042.45	1,031.86	267.06	