बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और भावी मार्ग*

एच.आर.खान

प्रतिष्ठित देवियो और सज्जनो। मुझे खुशी है कि आज मैं आपके बीच 'बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और भावी मार्ग' विषय पर अपने विचार बाँटने के लिए उपस्थित हूँ। वास्तव में, मेरे भाषण का विषय इस सम्मेलन की विषय-वस्तु 'वैश्विक बैंकिंग : बदलते प्रतिमान' और उत्पादकता उत्कर्ष पर इसके जोर दिये जाने से संगति रखता है। मुझे विश्वास है कि पिछले दो दिनों से आपने जिन विशेषज्ञों को सुना होगा उन्होंने भारत में और विश्व-स्तर पर बैंकिंग में होने वाले परिवर्तनों और चुनौतियो के बारे में और इनमें पिछले कुछ वर्षों से आये परिवर्तनों के बारे में आपके साथ अपने विचार बाँटे होंगे। ये बदलते प्रतिमान बैंकों द्वारा अपना व्यवसाय करने और अपने ग्राहक आधार को बनाये रखने और उसे बढ़ाने के तरीकों में प्रतिबिंबित होते हैं। इस बदलते परिदृश्य में जो अंतर्निहित धारा प्रवाहमान होती है वह प्रौद्योगिकी पर बढ़ते भरोसे को इंगित करती है जो ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने का और भुगतान लेन देनों सहित अपार संख्या में लेन देनों संबंधी कार्रवाई करती है।

2. वास्तव में, जैसाकि आप सभी जानते हैं, भुगतान और निपटान प्रणालियाँ किसी अर्थव्यवस्था की रीढ़ होती हैं। ये व्यापार, वाणिज्य और आर्थिक कार्यकलापों के अन्य रूपों के संचालन के लिए जिसमें किसी देश में विप्रेषण करना शामिल है, नलिकाएं या धमनियाँ होती हैं। एक दक्ष भुगतान प्रणाली की कल्पना उस स्नेहक के रूप में की जा सकती है जो अर्थव्यवस्था में नकदी के प्रवाह को तेज कर देती है जिसके चलते आर्थिक वृद्धि के लिए प्रोत्साहन और बल मिलता है। भुगतान प्रक्रिया वित्तीय मध्यस्थता का एक महत्वपूर्ण पहलू होता है; यह भिन्न-भिन्न आर्थिक एजेंटों के बीच चलनिधि के सृजन और अंतरण को समर्थ बनाती है। इस प्रकार, एक सहज, भली-भाँति कार्य करने वाली और विनियमित भुगतान प्रणाली न केवल विरल संसाधनों का कुशलता से उपयोग सुनिश्चित करती है बल्कि प्रणालीगत जोखिमों को भी दूर करती है। अतः भुगतान और निपटान प्रणाली किसी देश की वित्तीय आधारभूत संरचना का एक महत्वपूर्ण घटक होती है और हमारे जैसे देश के लिए तो यह और भी महत्वपूर्ण है।

3. देश में वित्तीय लेन देनों में अपूर्व वृद्धि ने भुगतान और निपटान प्रणाली में कुछ मूलभूत परिवर्तन किये जाने को आवश्यक बना दिया है चाहे वह थोक भुगतान के क्षेत्र में हो या फुटकर भुगतान के क्षेत्र में हो। जबकि थोक भुगतान में परिवर्तन मौद्रिक नीति संकेतों के संचरण के लिए कुशल सरणी प्रदान करने के लिए और विभिन्न बाजारों के सुचारु रूप से कार्य करने के लिए किये जाने होंगे, फुटकर भुगतान के क्षेत्र में परिवर्तन का लक्ष्य इस देश के नागरिकों को दक्ष और समयनिष्ठ भुगतान तंत्र प्रदान करना होगा। भुगतान प्रणाली का महत्व घरेलू वित्तीय क्षेत्र सुधारों और वैश्विक वित्तीय एकीकरण के संदर्भ में, जिससे देश इस समय गुजर रहा है, बढ़ जाता है। विदेशी निवेश (प्रत्यक्ष और संविभाग) को प्रोत्साहन एक दक्ष भुगतान प्रणाली की उपलब्धता से मिलता है और इसके लिए यह भी आवश्यक होता है कि प्रवासियों को कम लागत वाली विप्रेषण सुविधा मिले ताकि वे देश के भीतर अपने सगे-संबंधियों को धन भेज सकें। भुगतान प्रणाली के माध्यम से उन्नत, द्रुततर और सस्ता घरेलू धन-अंतरण करना भी उभरते परिदृश्य का एक हिस्सा होता है।

4. इस परिदृश्य को देखते हुए, मै अपने भाषण का शेष भाग देश की वर्तमान भुगतान प्रणाली का विहंगम दृश्य प्रस्तुत करने; की गयी अन्य महत्वपूर्ण पहलें; खेल बदलने वाले, जो इस प्रयास को प्रोत्साहित करेंगे; उस मूल्यवान संसाधन को पहचानने, जो मानो इस प्रक्रिया को सघनता प्रदान करेगा; उन सामर्थ्यवान लोगों पर जो इस प्रक्रिया को आगे बढ़ायेंगे; उद्योग-स्तर पर सामना की गयी चुनौतियों पर; विनियामक ढाँचे की भूमिका पर जो उत्प्रेरक का काम कर सकती है; ध्यान देते हुए भुगतान प्रणालियों के 5 ए पर अपनी बातों का उपसंहार करूँगा ताकि देश के नागरिकों को एक कुशल, तगड़ी, सुरक्षित, किफायती भुगतान सेवा उपलब्ध हो।

* मुम्बई में 25 अगस्त 2011 को फिक्की-आइबीए के सम्मेलन में 'वैश्विक बैंकिंग :बदलते प्रतिमान' विषय पर श्री एच.आर.खान, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया विशेष भाषण। इस भाषण को तैयार करने में श्री जी.श्रीनिवास, महाप्रबंधक और श्री शाश्वत महापात्र, सहायक महाप्रबंधक द्वारा दी गयी सहायता के लिए वक्ता उनके आभारी हैं।

खंड 1 : भारत में भुगतान प्रणाली का परिदृश्य

5. किसी देश में भुगतान प्रणाली के विकास का क्रम किसी सीमा तक प्रौद्योगिकी को अपनाये जाने, नयी भुगतान लिखतें आरंभ करने और इन भुगतान लिखतों के ऊपर जनता के भरोसा करने पर निर्भर करता है। भारत में नकदी अभी भी भुगतान का प्रधान तरीका बनी हुई है। इसे इस तथ्य से भी मापा जा सकता है कि संकीर्ण मुद्रा के प्रतिशत के रूप में संचलन में बैंक नोटों और सिक्कों का मूल्य वर्ष 2009-10[1] के लिए 60.07 प्रतिशत पर बहुत अधिक है, जबकि अन्य उभरती अर्थव्यवस्थाओं में ऐसा नहीं है यथा, दक्षिण अफ्रीका (18.51 प्रतिशत), चीन (18.83 प्रतिशत), मेक्सिको (39.14 प्रतिशत)। ब्राजील भारत के करीब है जहाँ संकीर्ण मुद्रा के प्रतिशत के रूप में संचलन में बैंक नोटों और सिक्कों के मूल्य का 52.70 प्रतिशत है। यह शायद इस तथ्य की ओर संकेत करता है कि हम नकदी रहित भुगतान के तरीकों को अपनाने में और नकदी के स्थान पर उनका उपयोग करने के कार्य में अपेक्षाकृत धीमे रहे हैं। नकदी के सर्वाधिक उपयोग का कारण इस तथ्य को भी माना जा सकता है कि भुगतान के नकदी रहित तरीके को अपनाये जाने का कार्य हमारे देश मे विलंब से आरंभ हुआ।

6. इसके बावजूद, रिज़र्व बैंक देश में नकदी रहित भुगतान लिखतों का प्रयोग किये जाने के लिए परिचालक और सुसाध्यक, दोनों रूपों में सबसे आगे रहा है। बैंको में प्रौद्योगिकी-कार्यान्वयन जिसने बदले में भुगतान प्रणाली को रूपाकार प्रदान किया है, अधिकतर रिज़र्व बैंक द्वारा गठित विविध समितियों की सिफारिशों से प्रेरित हुआ है। भुगतान प्रणाली का आधुनिकीकरण अस्सी के दशक के अंतिम हिस्से में आरंभ हुआ जब अस्सी के दशक के मध्य में माइकर आधारित चेक समाशोधन आरंभ किया गया।

7. ***कागज आधारित समाशोधन :*** कागज आधारित समाशोधन लेन देनों के कुल परिमाण के 59 प्रतिशत के लिए जिम्मेवार है, जबकि यह लेन देनों के कुल मूल्य के केवल 10 प्रतिशत का द्योतक होता है। रिज़र्व बैंक ने कागज आधारित समाशोधन में कुशलता का संवर्धन करने के लिए अनेक उपक्रमण किये हैं यथा, देश में 66 प्रमुख केंद्रों पर माइकर प्रौद्योगिकी का व्यापक उपयोग करना। इसके साथ-साथ, वर्ष 2008 में द्रुत समाशोधन आरंभ किये जाने से बाहरी चेकों की स्थानीय आधार पर वसूली करने में सुविधा हुई है जिसने बैंकों की कोर बैंकिंग आधारभूत संरचना को सुदृढ़ किया है। द्रुत समाशोधन इस समय देश भर में 240 केंद्रों पर उपलब्ध है।

8. चेक ट्रंकेशन प्रणाली का परिचालन राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, नई दिल्ली में फरवरी 2008 में आरंभ किया गया। चेन्नै को ग्रिड आधारित सीटीएस (एनपीसीआइ द्वारा परिचालित किया जायेगा) आरंभ किये जाने के लिए अगले केंद्र के रूप में चुना गया है जिसमें तमिलनाडु, केरल और कर्नाटक राज्य सम्मिलित होंगे। चेन्नै में ग्रिड आधारित सीटीएस आरंभ किये जाने से संबंधित सभी कार्य पूरे हो गये हैं और यह प्रणाली एनपीसीआइ द्वारा आरंभ किये जाने के लिए तैयार है।

9. एक नया ऑटोमेशन सॉफ्टवेयर पैकेज 'एक्सप्रेस चेक क्लियरिंग सिस्टम' (इसीसीएस) विकसित किया गया है। इसीसीएस, जो एसबीआइ और एनपीसीआइ द्वारा संयुक्त रूप से कार्यान्वित किया जा रहा है, उस मैग्नेटिक मीडिया आधारित समाशोधन सॉफ्टवेयर का स्थान लेगा, जो 1,093 स्थानों पर उपलब्ध समाशोधन गृहों के ऑटोमेशन के लिए उपयोग किया जा रहा है। उम्मीद है कि यह इन सभी केंद्रों में द्रुत समाशोधन सुविधा के साथ सितंबर 2011 तक आरंभ कर दिया जायेगा।

10. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली : इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली लेन देनों के कुल परिमाण के 41 प्रतिशत के जिम्मेवार है, जबकि यह लेन देनों के कुल मूल्य के 90 प्रतिशत का द्योतक है। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद यथा, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (इसीएस) और इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (इएफटी) जो वर्षों से राष्ट्रीय इसीएस और राष्ट्रीय इएफटी एवं आरटीजीएस में रूपांतरित हुए हैं, ने भुगतान संसाधन के नये तरीके आरंभ किये हैं।

11. राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनइएफटी) : एनइएफटी नवंबर 2005 में आरंभ किया गया था और अब इसमें 77,821 शाखाएँ शामिल हैं तथा यह सप्ताह के दिनों में लगभग तत्काल आधार पर घंटेवार ग्यारह निपटान करता है और शनिवारों को 5 निपटान करता है। इस प्रणाली का एक अनोखा लक्षण यह है कि इसके प्रवर्तक को अनिवार्यतः 'सकारात्मक संपुष्टि' की जाती है जिसमें बताया गया होता है कि राशि हिताधिकारी के खाते में जमा हो गयी है। अपने आरंभिक दिनों से ही इस प्रणाली में लेन देनों के परिमाण और मूल्य में उछाल दिखाई पड़ा है जिसमें किसी एक दिन 1.4 मिलियन लेन देनों का निपटान किया जाता है जो आज तक संसाधित लेन देनों का अधिकतम परिमाण है।

12. इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (इसीएस) सेट जिसमें एनइसीएस शामिल है : उत्पादों का इसीएस सेट थोक भुगतानों को समर्थ बनाता है। इसीएस सेट में स्थानीय इसीएस (अधिकार क्षेत्र स्थानीय समाशोधन गृह शाखाओं तक सीमित), क्षेत्रीय इसीएस (राज्यव्यापी अधिकार क्षेत्र 9 केंद्रों में) और राष्ट्रीय इसीएस (अखिल भारत व्याप्ति)

[1] सीपीएसएस देशों में भुगतान और निपटान प्रणालियों के संबंध में सांख्यिकी - वर्ष 2009 के लिए आँकड़े। सीपीएसएस, बीआइएस, मार्च 2011

होते हैं। आरइसीएस और एनइसीएस, दोनों अपने अधिकार क्षेत्र में आने वाली कोर बैंकिंग समर्थ बैंक शाखाओं में केंद्रीकृत ढंग से थोक भुगतानों का एसटीपी आधारित संसाधन सुविधाजनक बनाते हैं। औसत मासिक परिमाण होता है 8.05 मिलियन लेन देन (इसीएस जमा-एनइसीएस, क्षेत्रीय एवं स्थानीय) और 13.40 मिलियन लेन देन (इसीएस नामे-क्षेत्रीय एवं स्थानीय), जबकि इनका मासिक मूल्य औसतन लगभग 126.40 बिलियन रुपये और 60.60 विलियन रुपये क्रमशः इसीएस-जमा और इसीएस-नामे के लिए होता है।

13. तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) : आरटीजीएस प्रणाली मार्च 2004 में आरंभ की गयी और अब यह जून 2011 के अंत तक 77,093 शाखाओं तक विस्तारित है। आरटीजीएस सकल अंतर-बैंक और ग्राहक (2 लाख रुपये और अधिक) लेन देनों के लिए निपटान करता है। आरटीजीएस औसतन 1.8 लाख लेन देन जिनका मूल्य 4 ट्रिलियन रुपये हैता है, का निपटान प्रतिदिन करता है। अधिक राशि वाली भुगतान प्रणाली का निपटान करने के लिए आरटीजीएस के महत्व पर विचार करते हुए अगली पीढ़ी के आरटीजीएस को स्थापित किये जाने की कार्रवाई आरंभ की गयी है।

फुटकर भुगतान के अन्य माध्यम

14. क्रेडिट /डेबिट कार्ड : सबसे तेज गति से बढ़ने वाले खंडों में से एक है कार्ड खंड, जिसमें 18 मिलियन क्रेडिट कार्ड और 228 मिलियन डेबिट कार्ट विद्यमान हैं। वर्ष 2010-11 के दौरान (अप्रैल-मार्च) पीओएस टर्मिनलों में 265 मिलियन लेन देन जिनका मूल्य 755 बिलियन रुपये था, क्रेडिट कार्ड का उपयोग करते हुए किये गये, 237 मिलियन लेन देन जिनका मूल्य 357 बिलिन रुपये था, डेबिट कार्डों का उपयोग करते हुए किये गये। डेबिट कार्डों का अधिकतम उपयोग एटीएम में होता है जिसमें 11,144 बिलियन रुपये मूल्य के 4,235 मिलियन लेन देन किये जाते हैं।

15. पूर्वदत्त लिखत: पूर्वदत्त लिखत इश्युअर्स यूनिवर्स में बैंक और बैंकेतर दोनों संस्थाएँ, होती हैं। वास्तव में भुगतान और निपटान प्रणाली (पीएसएस) अधिनियम को अधिनियमित किये जाने के बाद अधिकाश बैंकेतर संस्थाएँ जिन्हें भुगतान प्रणाली का परिचालन करने के लिए प्राधिकृत किया गया है, इस व्यवसाय खंड में हैं। भारत में पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारी करने और परिचालन करने के लिए नीतिगत दिशा-निर्देश जारी किये गये हैं ताकि इस उदीयमान बाजार की व्यवस्थित वृद्धि के लिए एक ढाँचा प्रदान किया जा सके। हाल ही में इसके आगे के उपायो की घोषणा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी है जिसमें बैंकों को अनुमति दी गयी है कि निर्धारित मानदंडों का पालन करने के बाद कारपोरेटों को भुगतान लिखत जारी करें जो आगे अपने कर्मचारियों को इसे जारी करेंगे।

16. मोबाइल बैंकिंग : मोबाइल बैंकिंग के लिए परिचालन दिशा-निर्देश अक्तूबर 2008 में जारी किये गये जिन्हें दिसंबर 2009 में शिथिल किया गया जिससे 50,000 रुपये तक के मोबाइल बैंकिंग लेन देनों को, ई-कॉमर्स और धन-अंतरण, दोनों प्रयोजनों के लिए सुविधाजनक बनाया गया। बैंकों को यह अनुमति दी गयी है कि वे किसी बैंक खाते से किसी हिताधिकारी को जिसका बैंक खाता नहीं हो, 5000 रुपये तक धन-अंतरण किये जाने की सुविधा प्रदान करें जिसका भुगतान किसी एटीएम पर या बैंक करेसपौंडेंट द्वारा किया जायेगा। 50 बैंकों को मोबाइल बैंकिंग लेन देन करने की अनुमति दी गयी है जिनमें से 38 ने परिचालन आरंभ कर दिया है। एनइएफटी प्लैटफार्म का उपयोग सभी अंतर-बैंक मोबाइल लेन देनों के निपटान के लिए किया जा रहा है।

17. अंतर-बैंक मोबाइल बैंकिंग भुगतान प्रणाली : दूसरी ओर आइएमपीएस एनपीसीआइ द्वारा परिचालित एक सेवा है, जो मोबाइल फोन के माध्यम से तत्क्षण, 24x7 आधार पर प्रदान की जाती है। सार्वजनिक रूप से 22 नवंबर 2010 को आरंभ की गयी यह प्रणाली उन ग्राहकों के लिए सुविधाजनक है जिन्होंने सुरक्षित ढंग से तत्काल पुष्टीकरण लक्षणों के साथ अंतर-बैंक निधि-अंतरण के लिए मोबाइल उपकरणों का उपयोग करने के वास्ते अपने बैंकों में पंजीकरण कराया है। यह सेवा रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किये गये मोबाइल भुगतान दिशा-निर्देश, 2008 के अनुकूल है जो सभी बैंकों और मोबाइल परिचालकों, दोनों के संबंध में सुरक्षित ढंग से अंतर-परिचालनीयता पर जोर देती है। इस समय 27 सदस्य बैंक इस योजना में भाग ले रहे हैं ।

18. नैशनल फाइनैंशियल स्विच (एनएफएस): नैशनल फाइनैंशियल स्विच जैसाकि इसके नाम से इंगित होता है, अखिल भारतीय अस्तित्व के साथ एक राष्ट्रीय आधारभूत संरचना है जो बैंकों के एटीएम में संयोजकता के लिए स्विचिंग सेवा प्रदान करती है। एनएफएस ग्राहकों को एनएफएस नेटवर्क के अंतर्गत एटीएम का उपयोग करते हुए, कार्ड जारी करने वाले बैंक को बिना बताये, अपना लेन देन (वित्तीय और वित्तेतर, दोनों) करने में समर्थ बनाता है। एनएफएस जो सबसे बड़ा स्विचिंग नेटवर्क है, 80000+ एटीएम को जोड़ता है जिनमें रोजाना लेन देन का परिमाण 4.7 मिलियन (वित्तीय और वित्तेतर, दोनों)[2] और मूल्य 2.5 बिलियन रुपये होता है। एनएफएस सेवा एनपीसीआइ द्वारा दी जाती है।

खंड 2 : अन्य महत्वपूर्ण पहलें

19. अगली पीढ़ी का आरटीजीएस : मौजूदा आरटीएस प्रणाली को अगली पीढ़ी के तत्काल सकल निपटान (एनजी-आरटीजीएस) से बदलने के लिए कदम उठाये गये हैं जिसके लिए नवीनतम प्रौद्योगिकी

[2] वित्तीय लेन देन में नकद आहरण शामिल है। वित्तेतर लेन देन में जमाशेष पूछताछ, पिन बदलने का अनुरोध और मिनि स्टेटमेंट शामिल है।

और उभरती व्यवसाय प्रक्रियाओं को अपाया जायेगा। एनजी-आरटीजीएस प्रणाली में कार्यान्वित किये जाने के लिए प्रस्तावित कुछ नये लक्षण हैं उन्नत चलनिधि प्रबंधन सुविधा; प्रसारणीय मार्क-अप लैंग्वेज (एक्सएमएल) आधारित संदेश-प्रेषण प्रणाली जो आइएसओ 20022 के अनुरूप हो; और तत्काल सूचना एवं लेन देन निगरानी तथा नियंत्रण प्रणालियाँ।

20. ***भारतीय रिज़र्व बैंक में कोर बैंकिंग सॉल्यूशन्स (सीबीएस) :*** रिज़र्व बैंक में कोर बैंकिंग सॉल्यूशन्स को कार्यान्वित किये जाने की प्रक्रिया चल रही है। एक बार कार्यान्वित हो जाने के बाद सीबीएस सभी प्रमुख पणधारियों यथा, सरकार, बैंक, प्राथमिक व्यापारी, एफआइ और आम नागरिकों को काफी फायदा पहुँचायेगी। रिज़र्व बैंक में सीबीएस होने से कहीं भी बैंकिंग (विशेष कर भुगतान) की सुविधा सरकारी विभागों, कोषागारों, उप-कोषागारों को ऑनलाइन पहुँच तथा ई-भुगतान तरीका /सुपुर्दगी माध्यम के जरिए प्राप्त होगी। दूसरे शब्दों में, इससे सरकार को सभी तरह के भुगतान एक ही बैंक से आरटीजीएस, एनइएफटी, एनइसीएस और अन्य इलेक्ट्रॉनिक सुपुर्दगी माध्यम के जरिए कर पाने की सुविधा मिलेगी जिसके परिणामस्वरूप खातों का समाधान करना काफी आसान हो जायेगा। बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को इस प्रणाली से यह फायदा होगा कि निधियों और प्रतिभूतियों के लिए केंद्रीकृत खाता होगा और ऑनलाइन लेन देन अन्वेषण तंत्र होगा जो निधियों और प्रतिभूतियों को जोड़ेगा। यदि किसी कारण से आरटीजीएस सेवाएँ उपलब्ध न हों तो सीबीएस सीमित आरटीजीएस कार्य की सुविधा भी देगा।

खंड 3 : खेल बदलने वाले

21. भारत में भुगतान प्रणाली परिदृश्य के संबंध में संक्षिप्त विवरण देने के बाद अब मैं आपका ध्यान कुछ ऐसी प्रवृत्तियों की ओर आकृष्ट करना चाहता हूँ जिनमें यह अंतः शक्ति है कि वे हमारी मौजूदा भुगतान प्रणालियों को अगली कक्षा में स्थापित कर सकें।

22. भुगतान प्रणालियों में बैंकेतर संस्थाओं का प्रवेश : अभी हाल तक भारत में भुगतान प्रणालियाँ बैंकों के अधिकार-क्षेत्र में रही हैं। भुगतान और निपटान प्रणालियाँ अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम) के कानून बन जाने से यह कार्य-क्षेत्र बैंकेतर संस्थाओं के प्रवेश के लिए खोल दिया गया है। इस समय 31 बैंकेतर संस्थाओं को अनुमति दी गयी है कि वे पूर्वदत्त भुगतान लिखत जारी करने, सीमापार से देश में किये जाने वाले धन-अंतरण, कार्ड्स पेमेंट नेटवर्क और एटीएम नेटवर्क जैसी भुगतान प्रणालियों का परिचालन कर सकती हैं। बैंकेतर संस्थाओं के प्रवेश से यह संभावना बनती है कि भुगतान प्रणाली परिदृश्य में परिवर्तन हो क्योंकि ये संस्थाएँ अपने उत्पादों के प्रस्ताव को बढ़ा सकती हैं जिसमें नवीनतम प्रौद्योगिकी के लक्षण हों जिससे बाजार के व्यापक खंड की आवश्यकता पूरी हो सके। निसंदेह, रिज़र्व बैंक ने युक्तियुक्त दिशा-निर्देश और सुरक्षा के उपाय तैयार किये हैं ताकि ग्राहकों के वित्तीय एवं अन्य हितों की रक्षा हो और बाजारों में व्यवस्थित वृद्धि का संवर्धन हो। बैंकेतर संस्थाओं के प्रवेश से प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी और इससे ग्राहकों को अनेक विकल्प प्राप्त होंगे।

23. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूनिक आइडेंटिफिकेशन ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया) - आधार परियोजना: विशिष्ट पहचान संख्या (आधार) वित्तीय समावेशन पहलों का महत्वपूर्ण प्रेरक तत्व होने वाला है। आधार, जो देश भर में मान्य विशिष्ट पहचान प्रदान करेगा, जब भुगतान प्रणाली एप्लीकेशन से एकीकृत किया जायेगा, तब इसमें देश की भुगतान प्रणाली का भविष्य सँवरने की संभावना होगी।

24. भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर में द्रुत सुधार : पिछले कुछ वर्षों से भुगतान प्रणाली आधारिकी में विस्तार होता देखा गया है। इसमें नये भुगतान प्रणाली परिचालकों का प्रवेश, नयी सुपुर्दगी सरणियों की स्वीकार्यता में वृद्धि, नये उत्पाद, एटीएम की संख्या में वृद्धि (80000+), पीओएस टर्मिनल्स (6,10,156), भुगतान संसाधन आधारिकी में संवर्धन आदि हुए हैं। हमने यह भी देखा है कि भुगतान सुसाध्यकों यथा मध्यस्थों, प्रौद्योगिकी समाधान प्रदाताओं और वणिक अधिग्राहकों द्वारा प्रदान की गयी सेवाएँ उद्योग में अपनी जड़ जमा रही हैं।

25. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम लि. की स्थापना : एनपीसीआइ की स्थापना फुटकर भुगतानों के लिए एक समन्वय संगठन के रूप में की गयी है जिसका उद्देश्य है देश में चेकों और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लिए समाशोधन गृहों को एकीकृत और समेकित करना तथा नये भुगतान एप्लीकेशनों को आरंभ करना जिनमें इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों पर ध्यान केंद्रित किया गया हो। एनपीसीआइ 'रुपे' आरंभ कर चुकी है, जो स्वदेशी घरेलू कार्ड योजना है। इसने अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली (आइएमपीएस) का परिचालन भी प्रारंभ किया है जो मोबाइल फोन के माध्यम से तत्क्षण 24x7 आधार पर अंतर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि-अंतरण सेवा देती है।

26. घरेलू कार्ड योजना - रुपे (RuPay): एक घरेलू भुगतान कार्ड, 'रुपे' कार्ड, की आवश्यकता दो कारणों से है : (क) घरेलू कीमत-निर्धारक की अनुपस्थिति में अंतरराष्ट्रीय कार्ड एसोसिएशन से संबद्धता के लिए भारतीय बैंकों द्वारा वहन की गयी उच्च लागत और (ख) घरेलू लेन देनों के लिए भी जो कुल लेन देनों के 90 प्रतिशत के

लिए जिम्मेवार होते हैं, अंतरराष्ट्रीय कार्ड एसोसिएशन के साथ एक स्विच के माध्यम से कनेक्शन लेना जो देश के बाहर अवस्थित होता है। एनपीसीआइ को अब अनुमोदन दिया गया है कि वह एटीएम और माइक्रो एटीएम में उपयोग किये जाने के लिए 'रुपे' संबद्ध कार्ड आरंभ करे। एनपीसीआइ को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया है कि आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एइपीएस) के अंतर्गत इन कार्डों का उपयोग बिजनेस करेसपौंडेंट (बीसी) के संबंध में डीबीओडी के दिशा-निर्देश का दृढ़तापूर्वक अनुपालन करते हुए किया जाये। चार बैंकों ने रुपे का उपयोग करना आरंभ कर दिया है। इनमें शामिल हैं : काशी गोमती ग्रामीण बैंक; बैंक ऑफ इंडिया धन आधार कार्ड; दि गोपीनाथ पारसिक जनता सहकारी बैंक लि.; और एनकेजीएसबी शहरी सहकारी बैंक लि.।

27. भुगतान प्रणाली के घेरे में आरआरबी : क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के प्रौद्योगिकी उन्नयन के संबंध में कार्यदल जिसका गठन रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2008 में किया गया था, की रिपोर्ट में सिफारिश की गयी कि नीति के विषय के रूप में सभी आरआरबी को सीबीएस अपनाना चाहिए और सितंबर 2011 तक 100 प्रतिशत व्याप्ति का लक्ष्य प्राप्त कर लेना चाहिए। इस समय 82 आरआरबी में से 45 ने 100 प्रतिशत सीबीएस हैसियत प्राप्त कर ली है और शेष इसके कार्यान्वयन के विभिन्न चरणों से गुजर रहे हैं। आप सहमत होंगे कि एक सीबीएस समर्थित आरआरबी उत्पादों और सेवाओं के संदर्भ में अपार संभावनाओं के द्वार खोलता है। पहले कदम के रूप में प्रायोजक बैंकों को आरआरबी के सीबीएस को अपने कोर बैंकिंग से एकीकृत करना होगा। इससे आरआरबी के ग्राहकों को कहीं भी कभी भी बैंकिंग का लाभ प्राप्त होगा और वे बहुविध भुगतान सुपुर्दगी माध्यमों यथा, आरटीजीएस, एनइएफटी, इसीएस, एटीएम, इंटरनेट, टेली बैंकिंग और एसएमएस बैंकिंग, आदि का उपयोग करने में समर्थ होंगे।

28. राजस्व मॉडल के रूप में भुगतान पर ध्यान दिया जा रहा है : लोगों में यह भावना बढ़ रही है कि बढ़ी हुई प्रतिस्पर्धा ने भुगतान सेवाओं को वस्तुरूपता दे दी है जो इसकी लाभ अर्जित करने की योग्यता को नुकसान पहुँचा रही है। तथापि, मैकिन्से गलोबल पेमेंट मैप, 2009 बताता है कि भुगतान सेवाएँ दुनिया भर में 900 बिलियन अमरीकी डॉलर (वर्ष 2007 के आँकड़े) का राजस्व अर्जित करती हैं जो मोटे तौर पर कुल बैंक राजस्व के 25 से 30 प्रतिशत का द्योतक है। इस प्रकार भुगतान सेवाएँ बैंकों के लिए न केवल स्थिर आय प्रदान करती हैं बल्कि उन्हें प्रतिदिन उपभोक्ता की सेवा करने का भी अवसर प्रदान करती हैं जिससे उनके ब्रांड की नाम होता है। भारत में, नकदी सहित भुगतान के तरीके में हाल में आया उछाल भुगतान सेवा-प्रदाताओं[3] को काफी अवसर प्रदान करता है। अतः यह आवश्यक है कि बैंक प्रौद्योगिकी में अपने निवेश को लागत के रूप में नहीं देखें बल्कि राजस्व अर्जन की संभावना के रूप में देखें जो ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाओं, विशेष रूप से विविध भुगतान विधियों तक, बिना परंपरागत शाखा में गये, पहुँचने में समर्थ बनाती है।

खंड 4 : मूल्यवान संसाधनों (गोल्डमाइन) की पहचान करना:

अब मैं बैंकों के लिए कुछ अप्रयुक्त अवसरों के बारे में विस्तार से चर्चा करूँगा।

29. वित्तीय समावेशन - अप्रयुक्त बाजार : निम्नलिखित आँकड़ों से यह स्पष्ट हो जायेगा कि वित्तीय समावेशन को केवल सामाजिक उत्तरदायित्व के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए बल्कि इसे संभावित व्यवसाय मॉडल के रूप में देखा जाना चाहिए क्योंकि यह एक विशाल अप्रयुक्त बाजार को बैंकिंग सेवाओं के घेरे में लाने वाला है। भारत में, लगभग आधा देश बैंक-सेवा रहित है। भारत के 6 लाख गाँवो में से उन गाँवों की संख्या मार्च 2011 के अंत तक 1 लाख से कम थी जहाँ बैंकिंग सेवाएँ उपलबध हैं। भारत में परिवारों की संख्या सबसे अधिक है (लगभग 145 मिलियन) जिन्हें बैंकिंग में शामिल नहीं किया गया है। इस प्रकार, 'पिरामिड का तल', जिसमें भारत की जनसंख्या का बहुत बड़ा वर्ग शामिल है, एक विशाल अप्रयुक्त बाजार को सामने लाता है जिसमें जबरदस्त व्यवसाय संभावना है। इसलिए भारत में बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे उस बैंकिंग मूल्य को अपने काम में लाने के लिए युक्तियुक्त रणनीति बनाएँ जिनका प्रतिनिधित्व पिरामिड के निचले संस्तर में स्थित बड़ी संख्या वाले ये परिवार करते हैं।

30. सरकारी लेन देन - लाभ अंतरण योजनाएँ : नागरिकों के साथ सरकारी लेन देन के सबसे बड़े टुकड़े में राजस्व वसूली और विविध सामाजिक कार्यक्रमों के अंतर्गत लाभ-अंतरण समाविष्ट होते हैं। मैकिन्से रिपोर्ट 2010 'समावेशी वृद्धि और वित्तीय सुरक्षा : भारतीय समाज को ई-भुगतान से लाभ' में अनुमान लगाया गया है कि अलग-अलग परिवारों को और उनसे सरकारी भुगतानों के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक प्लैटफार्म होने से अनुमानतः एक वर्ष में 100,000 करोड़ रुपये की बचत होगी - यह सरकार और परिवारों के बीच कुल भुगतान प्रवाह का लगभग 10 प्रतिशत का द्योतक है। रिपोर्ट में कहा गया है कि 'निर्धनों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सरकारी भुगतान किये जाने से न केवल इसे फायदा होगा बल्कि इससे परिवार भी औपचारिक और सुरक्षित वित्तीय ग्रिड से जुड़ जायेंगे। यह जो बुनियादी आधारभूत संरचना और

[3] मैकिन्से ग्लोबल पेमेंट मैप, 2009

संयोजकता प्रदान करता है, वह एक आकर्षक व्यवसाय-प्रस्ताव का सृजन करेगा और निजी क्षेत्र के सहभागियों को इस स्थान में प्रवेश करने के लिए प्रोत्साहित करेगा तथा निर्धनों को सेवा प्रदान करेगा'। रिज़र्व बैंक ने हाल ही में 'इलेक्ट्रॉनिक लाभ-अंतरण (इबीटी) का कार्यान्वयन और वित्तीय समावेशन योजना (एफआइपी) के साथ इसके अभिसरण के संबंध में परिचालन दिशा-निर्देश' जारी किये हैं। यह उम्मीद की जाती है कि ये दिशा-निर्देश वित्तीय समावेशन के प्रयासों को प्रोत्साहन देंगे और एक ऊर्ध्वमुखी एवं टिकाऊ वित्तीय समावेशान मॉडल की ओर ले जायेंगे। वास्तव में, जैसाकि आप जानते होंगे, केंद्रीय वित्त मंत्रालय ने राज्य के स्वामित्व वाले सभी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को सूचित किया है कि वे 1 सितंबर 2011 से केवल इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के माध्यम से भुगतान करें न कि चेकों के माध्यम से। यह कार्रवाई कागज रहित निधि अंतरण प्रणाली की ओर अग्रसर होने के लिए ई-गवर्नेंस पहलों का एक भाग है। बैंकों के लिए भी यह किफायती प्रस्ताव है क्योंकि इससे पेपर हैंडलिंग लागत में कमी आयेगी।

31. संभावित प्रेरक - सार्वजनिक परिवहन, पथकर भुगतान, कर भुगतान, आदि : सार्वजनिक परिवहन प्रणाली, पथकर और स्थानीय कर वसूली के लिए मूल्य-संचित कार्डों को प्रारंभ करने की जबरदस्त गुंजाइश है। भारत में राष्ट्रीय उच्च पथों पर अकेले कुल सड़क यातायात का 40 प्रतिशत यातायात होता है। सरकार ने श्री नंदन नीलेकणी, अध्यक्ष, यूएडीएआइ की अध्यक्षता में एक समिति का गठन पथकर नाकों पर इलेक्ट्रॉनिक पथकर वसूली (इटीसी) के लिए उपलब्ध सभी प्रौद्योगिकी की जाँच करने के लिए किया था, जिसने राष्ट्रीय उच्च पथों पर इलेक्ट्रॉनिक पथकर वसूली के लिए आरएफआइटी टैगों का उपयोग किये जाने की सिफारिश की है। इसी प्रकार एकीकृत शहरी परिवहन परियोजनाएँ जिन्हें मुम्बई, दिल्ली आदि जैसे मेट्रो में कार्यान्वित किया जा रहा है, उनमें संचित मूल्य कार्डों के लिए संभावनाएँ हैं। संचित मूल्य कार्ड का उपयोग न्यून मूल्य वाले भुगतानों के लिए संपर्क सहित और संपर्क रहित, दोनों प्रकार के भुगतानों के लिए किया जा सकता है और इन्हें लंदन के ऑयस्टर कार्ड और हांगकांग के ऑक्टोपस कार्ड के अनुरूप बनाया जा सकता है।

32. मूल्य-शृंखला का दोहन : बैंक उन ग्राहकों, व्यापारियों, वितरकों, उद्योग की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की पहचान कर सकते हैं जिन्हें वे सेवा प्रदान करते हैं और मूल्य-प्रस्ताव का सृजन कर सकते हैं। उद्योग का ध्यान ग्रामीण और अर्ध शहरी भारत पर दिये जाने से उन्हें एक विशाल अधिकारिता में प्राप्तियों के सरणीकरण के लिए एक तंत्र की आवश्यकता होगी। बैंक इस विशाल संभावना का दोहन कर सकते हैं।

33. यहाँ मैं एक उदाहरण प्रस्तुत करना चाहता हूँ। हम सभी फैबइंडिया के बारे में जानते हैं जो भारतीय खुदरा बाजार का प्रमुख खिलाड़ी है। फैबइंडीया ने वर्ष 1960 में थोक निर्यात कंपनी के रूप में कार्य आरंभ किया। इसके पास सहयोगी कंपनियों के रूप में कम्युनिटी के स्वामित्व वाली 17 कंपनियाँ हैं। इन कंपनियों के अपने मालगोदाम हैं जो फैबइंडिया की आपूर्ति-शृंखला की दक्षता में योगदान करती हैं। उनका प्रधान क्रेता फैबइंडिया है जो अनेक प्रकार के उत्पादों, विशेष रूप से परिधान के लिए, स्वयं को एथनिक चिक स्टोर के रूप में स्थापित करता है। फैबइंडिया खुदरा, थोक निर्यात और निगमों, रिसॉर्टों, होटलों को संस्थागत बिक्री करने पर ध्यान देता है। वर्ष 2007 में फैबइंडिया की 80 मिलियन अमरीकी डॉलर की बिक्री हुई और यह अगले चार वर्षों में 250 स्टोर्स की वृद्धि की योजना बना रहा है। आर्टीजन्स माइक्रो फाइनैंस प्रा.लि. फैबइंडिया के 49 प्रतिशत का स्वामित्व रखता है जबकि 20,000 आर्टीजन शेयरधारक 26 प्रतिशत का स्वामित्व रखते हैं और निजी निवेशक तथा कर्मचारी अंतिम 25 प्रतिशत के स्वामी हैं। कम्युनिटी के स्वामित्व वाली कंपनी के रूप में आर्टीजनों के शेयरों का मूल्य बढ़ता है जब कंपनी के शेयर बढ़ते हैं। कुछ आर्टीजनों ने अपना शेयर-मूल्य दुगुना कर लिया है, जिनका उपयोग वे ऋण[4] के लिए संपार्श्विक के रूप में कर सकते हैं। इस प्रकार, एक संगठित आपूर्ति शृंखला के अभाव में जिसका परिणाम सामान्यतः अलग-अलग बुनकरों और करीगरों के लिए अत्यंत न्यून मूल्य वसूली होता है, पर इस मामले में विजय प्राप्त की गयी है।

34. इसलिए मैं बैंकिंग उद्योग से अनुरोध करूँगा कि वे मूल्य शृंखला के सृजन और दोहन के लिए ऐसे प्रस्तावों पर ध्यान दें।

35. ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स - भावी परिदृश्य : भारतीय इंटरनेट और मोबाइल एसोसिएशन (आइएएमएआइ) द्वारा ई-कॉमर्स के संबंध में जारी की गयी रिपोर्ट के अनुसार, यह उम्मीद की जाती है कि भारत में इंटरनेट कॉमर्स उद्योग वर्ष 2011 के अंत तक 46,520 करोड़ रुपये का होगा। आने वाले वर्षों में ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स बड़ा कदम उठाने के लिए तैयार है। बैक और भुगतान प्रणाली के परिचालक ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स की अपार संभावनाओं को अपने अनुकूल बना सकते हैं।

खंड 5 : योग्यता बढ़ाने वाले

36. रणनीतिक सहभागिता : विकसित होता भुगतान प्रणाली परिदृश्य इस उद्योग के सभी खंडों के लिए नयी चुनौतियाँ और अवसर प्रस्तुत करता है। नया विकसित होता परिदृश्य, विशेष रूप से खुदरा

[4] *दि नेक्स्ट बिलियन्स : अनलीशिंग बिजनेस पोटेंशियल इन अनटैप्ड मार्केट्स*, जिसे दि बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप, वर्ल्ड इकोनॉमिक फोरम, के सहयोग से तैयार किया गया, जनवरी 2009

भुगतान क्षेत्र में जिसकी मैंने ऊपर चर्चा की है, प्रौद्योगिकी की अंतः शक्ति को उपयोग में लाने के लिए विभिन्न पणधारियों जैसे कि बैंकों, प्रणाली प्रदाताओं और अन्य प्रौद्योगिकी भागीदारों के बीच नयी चुनौतियाँ खड़ी करता है। इन चुनौतियों में सम्मिलित होते हैं नये व्यवसाय मॉडलों की खोज जो अब किफायती होते हैं और व्यापक क्षेत्र वाले होते हैं तथा भौगोलिक एवं ग्राहक व्याप्ति, दोनों के संदर्भ में पहुँच रखते हैं। इसलिए विकसित होता भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र न केवल बैंकों को और उपयोग की जा रही प्रौद्योगिकी को शामिल करेगा बल्कि इसमें महत्वपूर्ण पणधारियों के रूप में बैंकेतर प्रौद्योगिकी समाधान प्रदाता और प्रणाली परिचालक भी शामिल होंगे।

37. एक उदाहरण जो तत्काल मेरे ध्यान में आ रहा है वह है बैंकों, मोबाइल भुगतान सेवाप्रदाताओं और मोबाइल नेटवर्क परिचालकों (एमएनओ) के बीच ऐसी रणनीतिक सहभागिता की आवश्यकता और उसे मूर्त रूप देने की प्रासंगिकता। इसकी बहुत अधिक आवश्यकता है क्योंकि रिज़र्व बैंक और भारत सरकार ने वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अभिज्ञानपूर्वक मोबाइल भुगतानों के लिए एमएनओ-नीत मॉडल के विरुद्ध बैंक-नीत मॉडल को अपनाया है। जैसाकि आप सब जानते हैं, भारत में वित्तीय समावेशन में चार निर्धारित उद्देश्य होते हैं जिनमें शामिल हैं (i) बचत-व-ओवरड्राफ्ट खाता; (ii) इलेक्ट्रॉनिक लाभ-अंतरण और अन्य विप्रेषणों के लिए एक विप्रेषण उत्पाद; (iii) एक विशुद्ध बचत उत्पाद, जो आदर्शत-आवर्ती या परिवर्तनशील आवर्ती जमा हो और (iv) उद्यमकर्ता ऋण, यथा, जनरल क्रेडिट कार्ड (जीसीसी) और किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी)। इसके अतिरिक्त, चूँकि बैंक ये उत्पाद वित्तीय समावेशन छत्र के अंतर्गत प्रदान करते हैं इसलिए यह आवश्यक ही है कि वे यह भी सुनिश्चित करें के केवाईसी /एएमएल मानदंडों का अनुपालन किया जाता है, पर्याप्त जोखिम प्रबंधन ढाँचे का सृजन करें और निधियों का तत्पर निपटान सुनिश्चित करें। अतः, इस व्यापक फोकस को देखते हुए यह आवश्यक है कि एमएनओ बैंकों के साथ सक्रियतापूर्वक सहयोग करें ताकि वित्तीय समावेशन के उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके। इसलिए रणनीतिक और सहयोगात्मक सहभागिता के इस पहलू को पहचानना होगा और इसे उचित प्रोत्साहन देना होगा क्योंकि यह 'आम आदमी' को बुनियादी बैंकिंग सेवा प्रदान करेगा।

38. यहाँ मैं न केवल एमएनओ का उल्लेख कर रहा हूँ बल्कि मैं पेमेंट एग्रिगेटर्स और पेमेंट गेटवेज की भूमिका का भी उल्लेख कर रहा हूँ। ये संस्थाएँ आवश्यक विशेषीकृत प्रौद्योगिकी प्रदाता होती हैं जिन्होंने भुगतान उद्योग में उपयुक्त जगह बनाने के लिए पदार्पण किया है। बैंक अपने भुगतान संसाधन कार्यकलापों में मदद के लिए इन संस्थाओं की सेवा लेना सुविधाजनक पाते हैं। जबकि ये संस्थाएँ महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती हैं, बैंकिंग उद्योग को यह बात ध्यान में रखनी होगी कि जोखिम कम करने और शमन करने जिसमें ग्राहक निधि की सुरक्षा शामिल है, के लिए उचित सेवा-स्तरीय करार किया जाना आवश्यक है। इस संबंध में मैं आपका ध्यान रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किये गये 'जोखिम प्रबंधन के संबंध में दिशानिर्देश और बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग के संबंध में आचार संहिता' की विषय-वस्तु की ओर तथा आउटसोर्सिंग से सहबद्ध जोखिमों का प्रबंध करने और उनका शमन करने के लिए उसमें सूचीबद्ध उपायों की ओर आकृष्ट करूँगा।

39. रणनीतिक सहभागिता का एक अन्य क्षेत्र है कार्यकलापों की आउटसोर्सिंग। आउटसोर्सिंग एक वास्तविकता है जिसको हमें सहन करना होगा। राष्ट्रपति ओबामा यह कहना पसंद करते हैं कि अमेरिका में नौकरियाँ 'बैंगलोर्ड' हो गयी हैं जो इस तथ्य का स्पष्ट उल्लेख होता है कि आउटसोर्सिंग से लागत में कमी आती है और परिचालन की दक्षता बढ़ती है जिसके चलते व्यापारिक प्रतिष्ठान अपने प्रमुख कार्यकलापों की और ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। हम भी इसी प्रकार की घटना बैंकिंग क्षेत्र में अनेक कार्यकलापों में देख रहे हैं, विशेष रूप से प्रौद्योगिकी संबद्ध कार्यकलापों में, जिन्हें विशेषीकृत संस्थाओं को आउटसोर्स किया जा रहा है। जबकि इस व्यवस्था ने उद्योग का प्रयोजन सिद्ध किया है, यह मानना होगा कि इसका परिणाम ग्राहक को दक्ष सेवा प्रदान करने के लिए अधिकार-त्याग करना नहीं होगा और न ही इसका परिणाम जोखिम प्रबंधन प्रथाओं और मानकों में कमी लाना होगा जिसमें कुछ विशेषीकृत संस्थाओं पर भरोसा करने की संकेंद्रण जोखिम शामिल है।

40. प्रौद्योगिकी की प्रवृत्ति : नयी प्रौद्योगिकी प्रवृत्तियाँ जैसे कि क्लाउड कंप्यूटिंग, मोबाइल टेलीफोनी और सेवा-उन्मुख आर्किटेक्चर (एसओए) आदि भविष्य में भुगतान संसाधन के तरीकों में महत्वपूर्ण परिवर्तन लाने वाली हैं।

41. मोबाइल टेलीफोनी का क्षेत्र व्यापक है और लगभग 850 मिलियन[5] ग्राहकों (30 जून 2011 को) के साथ सर्वव्यापी है और उम्मीद है कि वर्ष 2015 तक 97 प्रतिशत टेली-डेंसिटी हो जायेगी (टीआरएआइ स्रोत)। उच्च टेली-डेंसिटी के साथ स्मार्ट फोन आरंभ करना, नयी प्रौद्योगिकी जैसे कि 3जी और नवोन्मेषी मोबाइल पेमेंट सॉल्यूशन प्रोवाइडर्स टेलीफोनी लागत, सुविधा, गति और पहुँच के संदर्भ में भविष्य के फुटकर भुगतान साधन के रूप में उभर कर आने के लिए तैयार है। एसोचैम और डिलायटे रिपोर्ट 'मोबाइल पेमेंट्स इन इंडिया : न्यू फ्रंटियर्स ऑफ ग्रोथ' (अप्रैल 2011) महत्वपूर्ण कारकों जैसे कि व्यापक पहुँच (छोटे वितरकों, व्यापारियों और सुपुर्दगी एजेंटों

[5] प्रेस के लिए सूचना टिप्पणी (प्रेस रिलीज सं.45 /2011)। टेलीकॉम रेगुलेटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया

तक), सुरक्षा, निष्ठावान सेवाप्रदाता, परिचालन में सहजता और सुविधा, मौजूदा आधारभूत संरचना पर और प्रतिस्पर्धात्मक कीमत-निर्धारण पर नियंत्रण, की पहचान भारत में मोबाइल भुगतान की सफलता के लिए महत्वपूर्ण कारकों के रूप में करती है। भारत में मोबाइल भुगतान का भविष्य बहुत हद तक बैंकों के व्यवसाय मॉडलों, टेलीकॉम परिचालक और अन्य जोखिमधारकों के अभिसरण पर निर्भर करेगा।

42. एक अन्य प्रौद्योगिकी एनएफसी है जो मोबाइल फोन के साथ संयुक्त हो कर भविष्य में भुगतान के तरीके को प्रेरित कर सकती है। एनएफसी या नियर फील्ड कम्युनिकेशन एक दूसरे के नजदीक स्थित उपकरणों में आँकड़ों के आदान-प्रदान किये जाने को समर्थ बनाता है। भावी भुगतान प्रौद्योगिकी के रूप में एनएफसी के उपयोग पर दुनिया भर में ध्यान दिया जा रहा है जिनमें अनेक प्रौद्योगिकी प्रदाता, उल्लेखनीय रूप से गूगल, इस प्रौद्योगिकी पर प्रयोग कर रहे हैं। जापान जैसे देशों में एनएफसी काफी सफल है। भारत में एनएफसी भुगतान के कुछ परीक्षण-परिचालन किये गये हैं लेकिन इनके उत्पादों को आरंभ किया जाना बाकी है। एनएफसी की चुनौती एक आदर्श समाधान खोजने की है ताकि एक ही एनएफसी हैंडसेट में बहु-विध कार्डों को रखा जा सके। पुनः, एनएफसी के उपयोग के लिए यह अपेक्षित होगा कि भुगतान का संसाधन किये जाने के तरीके में परिवर्तन किया जाये और व्यापारिक छोर पर पीओएस टर्मिनलों का उन्नयन किया जाये।

43. उदारीकृत बिजनेस करेसपौंडेंट (बीसी) दिशा-निर्देश : बीसी दिशा-निर्देशों को काफी उदार बनाया गया है और इसमें एमएनओ सहित कारपोरेटों को अनुमति दी गयी है कि वे बीसी के रूप में कार्य करें। बैंकों को भी अब अनुमति दी गयी है कि वे बीसी को उचित कमीशन अदा करें। यह आशा है कि इन उदारीकृत दिशा-निर्देशों का परिणाम बैंकिंग व्याप्ति में विस्तार होगा जो प्रौद्योगिकी के साथ मिल कर आबादी के बैंकरहित और वित्तीय रूप से शामिल नहीं किये गयेखंडों को औपचारिक बैंकिंग नेटवर्क का भाग बनाने के लिए एक धारणीय पारिस्थितिकी तंत्र प्रदान करेगा।

44. आधार -समर्थित भुगतान प्रणाली : एनपीसीआइ और यूएडीएआइ आपसी सहभागिता के साथ आधार-समर्थित भुगतान प्रणाली (एइपीएस) आरंभ कर रहे हैं। एइपीएस एक बैंक-नीत मॉडल है जो पीओएस पर (माइक्रोएटीएम, जिसमें हैंडहेल्ड उपकरण का उपयोग किया जाता है) किसी बैंक के बिजनेस करेसपांडेंट के माध्यम से आधार प्राधिकरण का उपयोग करते हुए ऑनलाइन वित्तीय समावेशन लेन देन की अनुमति देता है। इस समय, ग्राहकों द्वारा एइपीएस सेवा का उपभोग उनके अपने-अपने बैंक के बिजनेस करेसपौंडेंट आउटलेटों पर किया जा सकता है। एइपीएस चार प्रकार की बैंकिंग सेवाओं का समर्थन करेगा यथा, जमाशेष की पूछताछ, नकद आहरण, नकद जमा और आधार से आधार तक निधि अंतरण। यूएडीएआइ ने एनपीसीआइ के साथ आधार समर्थित भुगतान प्रणाली का प्रयोग झारखंड में आरंभ किया है। इन खातों में अनुमत बुनियादी लेन देन में शामिल हैं नकद जमा, नकद आहरण, जमाशेष की पूछताछ और अंतर-बैंक धन-अंतरण। इस प्रणाली में एक आधार समर्थित पेमेंट ब्रिज के सृजन की भी परिकल्पना की गयी है जो सरकारी लाभ का सीधे वितरण हिताधिकारी के बैक खाते में आधार का उपयोग करते हुए राशि जमा करके करेगा।

खंड 6 :उद्योग स्तरीय चुनौतियाँ

45. उत्पादों और माध्यमों का अभिसरण : प्रतिस्पर्धा, प्रौद्योगिकी, सुकून और सुविधा के लिए ग्राहक की बढ़ी हुई माँग और विनियामक पहलों के परिणामस्वरूप अनेक भुगतान उत्पादों और माध्यमों को कालक्रम में प्रारंभ किया गया है। तथापि, बैंकों ने इन उत्पादों और माध्यमों का निर्माण अलग-अलग प्रकार से किया है। सीआइआइ-पीडब्लूसी सर्वेक्षण 'पेमेंट बिजनेस इन इंडियन बैंक्स' में अलग-अलग प्रकारों और इनके बीच अंतर-परिचालनीयता के इस मुद्दे को प्रकाशित किया गया। उदाहरण के लिए, कुछ बैंकों में कोर बैंकिंग प्रणाली कार्ड संसाधन प्रणाली से सामान्यतः अलग होती है। सर्वेक्षण उन मुद्दों पर भी प्रकाश डालता है जो बैंकों के लिए पृथक भुगतान आधारिकी से उत्पन्न होते हैं यथा, कार्य की द्वैधता, सम्मेयता का अभाव, एसटीपी का अभाव, भुगतान के संसाधन की लागत में बढ़ोतरी। अतः, विवाद का विषय यह है कि क्या बैंकों ने भुगतान प्रणालियों में अभिसरण के लाभ का पता लगा लिया है ?

46. यदि ग्राहक के परिप्रेक्ष्य में विश्लेषण किया जाये तो वे भिन्न-भिन्न भुगतान आवश्यकताओं के लिए बहुविध भुगतान लिखतें और बहुविध माध्यम बनाये रखते हैं। क्या हम ऐसी प्रणाली के बारे में सोच सकते हैं जहाँ इन सभी भुगतान लिखतों को एक ही लिखत में सम्मिलित कर लिया जा सकता है यथा, एक ही कार्ड में जो डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, पूर्वदत्त कार्ड और सर्वप्रयोजन स्मार्ट कार्ड के रूप में काम करे ? क्या हम माध्यमों के अभिसरण के बारे में सोच सकते हैं - जहाँ मोबाइल फोन अपने सर्वव्यापी स्वरूप को देखते हुए सभी भुगतान माध्यमों का स्थान ले सकते हैं और सभी बैंकिंग एवं वित्तीय सेवा संबधी आवश्यकता के लिए पोर्टेबुल उपकरण के रूप में काम कर सकते हैं ?

47. प्रौद्योगिकी संबंधी मामले: बढ़ते ग्राहक आधार और आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक प्रौद्योगिकी अपनाने तथा उसका उन्नयन करने की ओर बढ़ रहे हैं। किंतु बैंकों में प्रौद्योगिकी अपनाने के मामले की सूक्ष्मता से जांच करने की आवश्यकता है कि यह

कार्य उपयोगी होगी या कोई परेशानी खड़ी करेगी। मैं बैंकों में भुगतान प्रणाली के रूपांतरण की आवश्यकता पर आपका ध्यान पहले ही आकृष्ट कर चुका हूं।

48. बैंकों के लिए एक अन्य चुनौती यह होगी कि किस प्रकार निरंतर प्रौद्योगिकी उन्नयन करते हुए प्रौद्योगिकी के अप्रचलन पर ध्यान दिया जाये। लागत के अतिरिक्त उन्नयन के लिए बैंकों के सामने महत्वपूर्ण चुनौती सभी प्रौद्योगिकी आस्तियों में पुनरावृत्ति और अंतिम उपयोगकर्ताओं और ग्राहकों में जागरूकता का निर्माण करने के संदर्भ मे होती है।

49. प्रौद्योगिकी के अंतर्गत एक और मुद्दे पर मैं प्रकाश डालना चाहता हूँ और वह है लेन देन का संसाधन करने के संबंध में बैंकों की तैयारी, ताकि वे ग्राहक आधार में वृद्धि, उत्पाद पंक्तियों और नकदी रहित भुगतानों के उपयोग में वृद्धि का प्रबंध सुरक्षा ओर दक्षता को संकट में डाले बिना कर सकें। बैंकों के साथ बातचीत करने पर मुझे टीपीएस (लेन देन प्रति सेकंड) परिमाण को बढ़ाये जाने में तेजी से निकट आती सीमाओं के बारे में बताया गया। कुछ बैंक सभी भुगतान माध्यमों में दक्षता और गति का यही स्तर उच्च परिमाण और तिमाही अंत के संबंध में बनाये रखने में कठिनाई महसूस करते हैं।

50. अंत में, प्रतिस्पर्धा, न्यून लागत वाले भुगतान विकल्पों के लिए बदलती ग्राहक तरजीह, नवोन्मेषी भुगतान लिखतों और माध्यमों को आरंभ किया जाना और बढ़े हुए लेन देन परिमाण तथा सबसे अधिक, विनियामक अपेक्षाएँ बैंकों को बाध्य कर रही हैं कि वे अपनी मौजूदा आधारभूत संरचना की समीक्षा करें और एक उद्यम भुगतान संसाधन प्रणाली या भुगतान हब की ओर जायें जो सभी भुगतान लिखतों, इंटरफेस को कोर बैंकिंग सॉल्यूशन में एकीकृत कर दे। तथापि भुगतान हब की ओर स्थानांतरण सोच-समझ कर किया जाना चाहिए ताकि दक्षता, लागत में कमी, उन्नत ग्राहक सेवा और भुगतान संसाधन में पारदर्शिता के संदर्भ में संभावित लाभ अधिक से अधिक प्राप्त किया जा सके[6]।

51. आइसीटी वातावरण में बचाव और सुरक्षा : आइसीटी के बढ़ते उपयोग जिसमें नये सुपुर्दगी माध्यमों का उपयोग शामिल है, को देखते हुए लेन देनों का बचाव और सुरक्षा करना सर्वाधिक महत्वपूर्ण हो गया है। सभी नये सुपुर्दगी माध्यम और विविध उत्पाद जो ग्राहकों को बैंकिंग सेवा की सुविधा प्रदान करते हैं के लिए यह आवश्यक होता है कि वे पर्याप्त सुरक्षा लक्षणों को समाविष्ट करें ताकि धोखाधड़ी और दुरुपयोग से बचा जा सके जबकि इसके साथ ही यह भी सुनिश्चित किया जाये कि परिचालन में सहजता और दक्षता हो। जबकि भुगतान उद्योग इस चुनौती से अवगत है, इस बात को ध्यान में रखा जाना चाहिए कि धोखाधड़ी करने वाले हमेशा इस ताक में रहते हैं कि उन्हें सुरक्षा-कवच में कोई सुराख मिल जाये। इस प्रकार उत्पाद की डिजाइन, कार्यान्वयन, उपलब्धता और वास्तविक ग्राहकों तक उसकी पहुँच को उच्चतम सुरक्षा मानक बनाये रखने के साथ मिला कर देखा जाना चाहिए जो न केवल देशी बल्कि अंतरराष्ट्रीय मानकों के भी समकक्ष हो। इसलिए, यह उद्योग के लिए इस आवश्यकता को निर्धारित करता है कि वह निरंतर सुरक्षा, आइटी, विधि-विशेषज्ञों और प्रासंगिक विनियामक निकायों के साथ संवाद करता रहे ताकि लेन देनों का बचाव और सुरक्षा सुनिश्चित करने की इस प्रक्रिया को आगे बढ़ाया जा सके।

52. इस संदर्भ में मैं आपका ध्यान श्री जी.गोपालकृष्ण, कार्यपालक निदेशक, भारिबैं की अध्यक्षता में सूचना सुरक्षा, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, प्रौद्योगिकी जोखिम प्रबंधन और साइबर धोखाधड़ियों के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा गठित कार्यदल की रिपोर्ट की ओर आकृष्ट करना चाहूँगा। यह रिपोर्ट आइटी गवर्नेंस, सूचना सुरक्षा, आइटी परिचालन, सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, साइबर धोखाधड़ी, व्यवसाय सातत्य योजना, ग्राहक शिक्षा और आइटी के उपयोग से उत्पन्न विधिक मुद्दों से संबंधित क्षेत्रों में विस्तृत सिफारिशें करती है। मैं उद्योग से अनुरोध करूँगा कि वे इन सिफारिशों पर ध्यान दें ताकि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग परिचालनों, विशेष रूप से भुगतान से संबंधित परिचालनों के बचाव और सुरक्षा के उपायों में निरंतर सुधार होता रहे। मुझे सूचित किया गया है कि एक 'उच्च स्तरीय दल' जिसमें बैंकों, आइबीए, आइडीआरबीटी और भारिबैं के प्रतिनिधि हैं, का गठन इन सिफारिशों के कार्यान्वयन का निरीक्षण करने के लिए किया गया है।

53. विनिर्दिष्ट भुगतान उत्पादों से संबंधित बचाव और सुरक्षा के उपायों की ओर आते हुए रिज़र्व बैंक अब 'कार्ड प्रेजेंट' लेन देनो की सुरक्षा बढ़ाये जाने पर विचार कर रहा है। आपको स्मरण होगा कि सभी कार्ड नॉट प्रेजेंट' लेन देनों के लिए सेकंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन अब अनिवार्य बना दिया गया है। इस उपाय ने वस्तुतः इंटरनेट पर कार्डों के उपयोग को प्रोत्साहित किया है और उपयोगकर्ताओं के बीच भरोसा उत्पन्न किया है कि उनके लेन देन सुरक्षित और दक्षतापूर्वक किये जा रहे हैं।

54. आप इस बात से भी अवगत होंगे कि रिज़र्व बैंक द्वारा गठित एक कार्यदल ने भी अतिरिक्त फैक्टर ऑफ ऑथेंटिकेशन का प्रयोग करते हुए 'कार्ड प्रेजेंट' लेन देनों की सुरक्षा के लिए सिफारिश की है। इस दल ने यह पाया है कि आधार बायोमेट्रिक डाटा जो भारत में शायद

[6] कन्वर्जेंट पेमेंट ऑप्टीमाइजेशन। सेवा-उन्मुख प्रौद्योगिकी भुगतान संसाधन के लिए एकल प्रवेश-द्वार का निर्माण करती है। फाइजर्व, दक्षिण अफ्रीका

अनन्य है, अच्छी तरह से सुरक्षित अतिरिक्त फैक्टर ऑफ ऑथेंटिकेशन के रूप में काम कर सकता है जो उपलब्ध मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड को भी अधिक सुरक्षित बनाये जाने में समर्थ बनायेगा। ऐसी युक्ति से यूरोपे मास्टर कार्ड वीआइएसए ईएमवी चिप और पिन कार्ड प्रणाली की ओर जाने की आवश्यकता नहीं रहेगी जिसका उद्योग के लिए स्पष्टतः लागत संबंधी निहितार्थ होता है। जन-परामर्श अवधि के अभी-अभी समाप्त हो जाने के बाद रिपोर्ट में की गयी सिफारिशों की जाँच रिज़र्व बैंक द्वारा आंतरिक रूप से की जा रही है।

55 ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दे : कोई नया भुगतान लिखत प्रचलित होने के लिए यह आवश्यक होता है कि यह बार-बार और नियमित रूप से उपयोग किये जाने पर भी एकसमान सहजता और सुविधा न्यूनतम विफलता के साथ सेवा प्रदान करे। हालाँकि बैंकों को यह प्रयास करना चाहिए कि विफलता की दर शून्य हो जाये, फिर भी यह संभव नहीं हो सकता है कि विफलताओं को पूरी तरह दूर कर दिया जाये। ऐसी विफलताएँ ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दे उत्पन्न करती हैं। इस प्रकार की शिकायतों का उचित समयावधि में त्वरित समाधान करने के लिए युक्तियुक्त प्रक्रियाओं को कार्यान्वित करना होगा। रिज़र्व बैंक ने समाधान में लगने वाले समय में, विशेष रूप से एटीएम के विफल होने के मामले में, सुधार के लिए अनेक उपक्रमण किये हैं । तथापि, ऐसे अनेक अज्ञात क्षेत्र हैं जिनका समाधान किया जाना आवश्यक है। मैं इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित ऐसे एक पहलू पर प्रकाश डालूंगा जहाँ विवाद-समाधान तंत्र को पूर्ण विकसित किया जाना अभी भी बाकी है। अप्रत्यावर्तित नामे से संबंधित शिकायतें अभी प्राप्त हो रही हैं। इस संबंध में इसकी पहचान करना और इसके लिए जवाबदेही तय करना कठिन होता है।

56. ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करते हुए यह आवश्यक है कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा श्री एम.दामोदरन, पूर्व अध्यक्ष भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड की अध्यक्षता में गठित समिति जिसने फुटकर और छोटे ग्राहकों को जिनमें पेंशनभोगी शामिल हैं, दी गयी बैंकिंग सेवाओं की जाँच-पड़ताल की थी, की प्रमुख सिफारिशों को देखा जाये। ग्राहक सेवा में सुधार के लिए अन्य बातो के साथ-साथ, कुछ प्रमुख सिफारिशें ये हैं : एक टोल-फ्री साझा कॉल नंबर का सृजन; छोटे-छोटे विप्रेषण उचित कीमत पर करने देना; एटीएम और ऑनलाइन लेन देनों में हानि पर शून्य दायित्व; बारंबार यात्रा करने वालों को 50,000 रुपये तक पूर्वदत्त लिखत; खो गये /दुरुपयोग किये गये कार्डों के लिए एसएमएस-ब्लॉक के माध्यम से तत्क्षण एटीएम कार्ड को ब्लॉक करना। यह रिपोर्ट जन-परामर्श के लिए रिज़र्व बैंक के वेबसाइट पर रखी गयी है और मै यहाँ एकत्र लब्धप्रतिष्ठ व्यक्तियों से अनुरोध करूँगा कि वे अपनी बहुमूल्य प्रतिसूचना देंगे।

57. ***वित्तीय समावेशन - बॉटम ऑफ दि पिरामिड पर मूल्य-दोहन:*** स्व. प्रो.सी.के.प्रह्लाद को उद्धृत करते हुए कहा जा सकता है कि 'बॉटम ऑफ पिरामिड बाजारों में नवोन्मेष के लिए एक महत्वपूर्ण अवसर उस प्रक्रिया को पुनःपरिभाषित किये जाने के इर्द-गिर्द घूमता है जो आधारभूत संरचना के लिए उपयुक्त हो। प्रक्रिया-नवोन्मेष उत्पादों और सेवाओं को निर्धनों के लिए वहनयोग्य बनाने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम होता है। इसे किस प्रकार दिया जाये यह उतना ही महत्वपूर्ण होता है जितना कि क्या दिया जाये'[7] । इस संबंध में सरकार, रिज़र्व बैंक और बैंकिंग उद्योग द्वारा वित्तीय समावेशन के माध्यम से वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने के लिए किये गये प्रयासों की सराहना की जानी चाहिए और उसे अधिक जोश के साथ आगे बढ़ाया जाना चाहिए। बैंकों के लिए यह चुनौती होगी कि वे अपनी भुगतान प्रणाली आधारिकी को एकीकृत करें और उनका पुनःअन्वेषण करें ताकि मूल्य श्रृंखला के आखिरी छोर पर स्थित ग्राहकों, विशेष रूप से पिरामिड के तल पर स्थित ग्राहकों की सेवा की जा सके। मैंने पहले ही कुछ पहलों यथा, मोबाइल बैंकिंग, आधार-समर्थित भुगतान प्रणाली, बीसी दिशा-निर्देशों का उदारीकरण आदि की चर्चा की है जिन्हें ठोस व्यवसाय योजना के साथ नियोजित किये जाने पर वे न केवल ग्राहकों के लिए, बल्कि बैंकों के लिए भी मूल्यवान हो सकेंगे। एक साधारण उदाहरण जिस पर ध्यान जाता है वह है स्मॉल टिकट मोबाइल पूर्वदत्त कूपन जिनकी जरूरत पिरामिड के तल पर स्थित ग्राहकों को होती है और इसके साथ-साथ वे मोबाइल ऑपरेटरों के राजस्व में भी काफी योगदान करते हैं। यही बात सिंगल-सर्व शैम्पू और टूथपेस्ट के मामले में भी लागू होती है जिनका प्रयोग सुविधाजनक और आसान होता है।

58. अंतर परिचालनीय भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र विकसित करना : मैं भुगतान सेवाओं के वितरण के संबंध में एक अन्य आयाम की चर्चा करना चाहूँगा। क्या आप अंतर परिचालनीयता की ऐसी स्थिति की कल्पना कर सकते हैं जहाँ कोई ग्राहक उस बैंक /शाखा में जहाँ उसका खाता है, गये बिना अपनी सामान्य बैंकिंग जरूरत को पूरा करने के लिए किसी भी बैंक शाखा या डाकघर में जाये ? क्या उपलब्धता के मुद्दे पर बैंकों, डाकघरों, बीसी और प्रणाली में बैंकेतर प्रतिभागियों को मिला कर एक पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण करते हुए भुगतान प्रणाली में अंतर परिचालनीयता के मुद्दे पर ध्यान दिया जा सकता है ?

59. वैश्विक मानकों पर निर्देश-चिह्न बनाना : *संभवत* यह युक्तियुक्त होगा कि हम अपने लिए वैश्विक मानकों पर निर्देश-चिह्न बनायें क्योंकि विश्व एकीकृत हो गया है जिसमें भारत वैश्विक गाँव का हिस्सा बन चुका है। साइबर धोखाधड़ी अब तटीय संस्थाओं के लिए

[7] सी.के.प्रह्लाद। फॉर्चून ऐट दि बॉटम ऑफ पिरामिड। प्रेंटिस-हॉल

सीमित नहीं है बल्कि यह अपतटीय संस्थाओं से भी प्रेरित की जा सकती है। ऐसे परिदृश्य में यह अत्यंत महत्वपूर्ण होगा कि हम अपने उत्पादों, प्रक्रियाओं और डिजाइनों के लिए वैश्विक स्तर पर उपलब्ध सर्वोत्तम व्यवहारों और मानकों के साथ निर्देश-चिह्न तैयार करें। प्रौद्योगिकी अंगीकरण और प्रौद्योगिकी के युक्तियुक्त उपयोग के लिए ग्राहकों को शिक्षित किया जाना भी इस समर्थकारी प्रक्रिया का एक हिस्सा है ताकि उद्योग में और उस ग्राहक आधार में जिसकी यह सेवा करता है, सर्वोत्तम व्यवहारों और मानकों को प्रारंभ किया जा सके। मैं यह उल्लेख करना चाहता हूँ कि रिज़र्व बैंक भुगतान एवं निपटान प्रणाली समिति, बीआइएस, बासेल का सदस्य है, जो भुगतान एवं निपटान प्रणाली के लिए अंतरराष्ट्रीय मानक-निर्धारक निकाय है। इस प्रयोग के एक हिस्से के रूप में रिज़र्व बैंक वित्तीय बाजार आधारिकी (एफएमआइ) के लिए सिद्धांत निश्चित करने के वास्ते गठित संचालन-दल का एक सदस्य है। एफएमआइ रिपोर्ट के लिए सिद्धांतों के बारे में जन-परामर्श अभी-अभी समाप्त हुआ है और यह संभव है कि अगले वर्ष तक अंतिम रिपोर्ट जारी कर दी जायेगी। एफएमआइ रिपोर्ट के लिए सिद्धांतों में 24 सिफारिशें हैं जो एफएमआइ की सुरक्षा के सार्वजनिक नीति-उद्देश्यों को समर्पित हैं।

खंड 7 : उत्प्रेरक का काम करने के लिए विनियामक ढाँचा

60. उद्योग की समृद्धि और नवोन्मेष के फलने-फूलने के लिए एक ठोस अनुपूरक विनियामक ढाँचा बहुत जरूरी होता है। ऐसे ढाँचे को सभी प्रदाताओं के लिए समान अवसर क्षेत्र प्रदान करना चाहिए ताकि वह ग्राहक को किसी खास सेवाप्रदाता को चुनने के विकल्प का प्रयोग करने में समर्थ बना सके। ऐसे विनियामक ढाँचे के लिए अन्य महत्वपूर्ण घटकों में ग्राहक संरक्षण मुद्दे, धोखाधड़ी निवारण मुद्दे, सुरक्षा से संबंधित मुद्दे और उचित कीमत भी सम्मिलित होते हैं। यह कहने के बाद मैं आपका ध्यान वर्ष 2009-12 की अवधि के लिए भुगतान प्रणाली विजन दस्तावेज की ओर आकृष्ट करता हूँ जिसमें देश में सभी भुगतान और निपटान प्रणालियों के परिचालन के लिए ढाँचे के बारे में स्पष्ट रूप से बताया गया है कि वे सामान्य 3एस+इ, यथा, सेफ्टी, सिक्युरिटी, साउंडनेस और इफिसिएंसी के साथ 2ए, अर्थात् ऐक्सेसिबिलिटी और ऑथराइजेशन से कहीं अधिक होते हैं।

61. इस विजन के सहवर्ती के रूप में रिज़र्व बैंक द्वारा किये गये कुछ विनियामक उपायों में शामिल हैं एटीएम नेटवर्क का सृजन और वर्गीकरण साझा राष्ट्रीय भुगतान आधारभूत संरचना के रूप में करना; कागज-आधारित और इलेक्ट्रॉनिक, दोनों प्रकार के लेन देनों और कार्ड-आधारित भुगतान प्रणालियों का बचाव एवं सुरक्षा को अनिवार्य बनाना; चेक ट्रंकेशन के अंतर्गत चेकों के लिए मानक निर्धारित करना; सकारात्मक पुष्टीकरण के प्रावधान के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि का सृजन, ग्राहक सुविधा केंद्रों का सृजन, एटीएम विफलता के समाधान में लगने वाले समय को कम करना; उत्तर-पूर्वी क्षेत्र में बैंकिंग सेवाओं की पहुँच का विस्तार करने के लिए दूर-संचार संयोजकता आदि।

62. विनियामक ढाँचे ने भुगतान उत्पादों यथा, पूर्वदत्त कार्ड और मोबाइल बैंकिंग आदि के नवोन्मेष और व्यवस्थित विकास का भी संवर्धन किया। रिज़र्व बैंक ने भी विविध भुगतान उत्पादों के लिए कीमत-निर्धारण ढाँचे में चयनात्मक हस्तक्षेप किया है ताकि जनता के बीच उनकी पहुँच हो सके।

खंड 8 : भुगतान प्रणाली के लिए 5ए

63. अपना भाषण समाप्त करने के पूर्व मैं अगले सत्र के लिए जो न्यून लागत वाली बैंकिंग के लिए किफायती व्यवसाय मॉडल पर होने वाला है, अपने विषय की कड़ी मिलाने का प्रयास करूँगा।

64. उपसंहार के रूप में मैं आपका ध्यान उस ओर आकृष्ट करूँगा जिसे मैंने सामान्य भुगतान प्रणाली के 5ए का नाम दिया है। ये हैं प्रणाली और उत्पाद की एवेलिबिलिटी, ऐक्सेसिबिलिटी, ऐक्सेप्टिबिलिटी, एफॉर्डेबिलिटी और अवेयरनेस।

65. ***एवेलिबिलिटी*** में सेवाप्रदाताओं के लिए समान अवसर क्षेत्र के साथ उपभोक्ताओं के लिए उत्पाद को चुनने का विकल्प उपलब्ध होता है।

66. ***ऐक्सेसिबिलिटी*** एक अवधारणा के रूप में बैंकिंग प्रणाली तथा विविध प्रकार के भुगतान उत्पादों की समाज के सभी वर्गों तक जिनमें 'आम आदमी' शामिल है, पहुँच के विस्तार की आधारशिला होना चाहिए, जो वित्तीय समावेशन योजना और प्रयासों का हिस्सा होगा।

67. ***ऐक्सेप्टिबिलिटी*** वह विचार-प्रक्रिया है जो ग्राहकों को नये से नये उत्पादों और प्रौद्योगिकी को अपनाने में समर्थ बनाती है जिससे वे सर्वव्यापी स्वरूप के हो जाते हैं, ठीक उसी प्रकार जिस प्रकार देश में मोबाइल टेलीफोनी हो गयी है।

68. ***एफॉर्डेबिलिटी*** एक प्रमुख आधारशिला है जो उत्पाद के प्रकार को इस प्रकार निदेशित करती है कि वह ग्राहक के धन का पूरा का पूरा मूल्य दे जिसमें सेवाप्रदाताओं द्वारा किफायती और उत्तम सेवा प्रदान किये जाने के लिए प्रौद्योगिकी और नवोन्मेष महत्वपूर्ण प्रेरक होते हैं।

69. ***अवेयरनेस :*** वित्तीय साक्षरता अभियान के माध्यम से जागरूकता का सृजन आवश्यक होता है ताकि भुगतान-व्यवसाय के

परिमाण को बढ़ाया जा सके और नये, प्रौद्योगिकी रूप से किफायती एवं ठोस भुगतान उत्पादों का सफल परिचालन और कार्यान्वयन हो सके। इसके साथ-साथ यह भी आवश्यक है कि विविध भुगतान उत्पादों का उपयोग करने वालों के बीच सुरक्षा के प्रति सजगता की भावना को उनके मन में बिठाने के लिए जागरूकता का सृजन किया जाये ताकि धोखाधड़ी और दुरुपयोग की घटनाओं को रोका जा सके। मैं भारतीय बैंक संघ (आइबीए) से अनुरोध करूँगा कि इस संबंध में अगुआ बनने की भूमिका निभाएँ और टीयर II और टीयर III शहरों में भुगतान प्रणाली के प्रति जागरूकता के अभियान का संचालन करें, विशेष रूप से इस संदेश का प्रसार करने के लिए। इसका पूरक बनने और इस विषय में दिलचस्पी पैदा करने के लिए अनुरूपण और गेम के रूप में परस्पर सक्रिय सॉफ्टवेयर इस अभ्यास का हिस्सा बन सकता है।

70. यदि मैं पिछले दो दशकों की ओर मुड़ कर देखूँ तो भी मैं उद्योग द्वारा सामूहिक रूप से देश में एक आधुनिक भुगतान प्रणाली का निर्माण करने में की गयी प्रगति की प्रशंसा करूँगा। आज भुगतान प्रणाली स्पंदनशील, तगड़ी और बहुविध भुगतान लिखतों, बहुविध पहुँच बिन्दुओं और वैकल्पिक सुपुर्दगी माध्यमों के साथ प्रौद्योगिकीय रूप से श्रेष्ठ है। तथापि आधुनिक भुगतान प्रणाली का लाभ समाज के सभी वर्गों को प्राप्त होना अभी भी बाकी है। इसके परिणामस्वरूप, आबादी का काफी बड़ा हिस्सा अभी भी औपचारिक और आधुनिक भुगतान प्रणाली के क्षेत्र के बाहर है।

71. इस प्रकार हम सब के लिए विशेष रूप से बैंकों और भारतीय बैंक संघ के साथ-साथ इस उद्योग के अन्य पणधारियों के लिए मंच तैयार है कि वे एक दूसरे के साथ सहयोग करते हुए सहकारी प्रयास करें कि बैंकिंग क्षेत्र और आधुनिक भुगतान प्रणाली की पहुँच का विस्तार हो, जिसमें उन्हें वित्तीय समावेशन के लिए हर तरह का प्रयास करना होगा। इस प्रयास का एक अभिन्न भाग ग्राहकों को भुगतान उत्पादों द्वारा दी गयी सुरक्षा सहजता के बारे में शिक्षित करना और धोखाधड़ी एवं दुरुपयोग को कम से कम करने के लिए ग्राहकों द्वारा अपेक्षित उपायों का प्रयोग करना होगा। तभी हम इस क्षेत्र में उत्पादकता उत्कर्ष को महसूस करने में समर्थ होंगे जिसका सीधा संबंध अर्थव्यवस्था की धारणीय वृद्धि से होता है और इस वृद्धि का लाभ हमारे नागरिकों के विभिन्न वर्गों को प्राप्त हो सकेगा।

मेरी बातें धैर्यपूर्वक सुनने के लिए मैं आपका आभारी हूं।