

## मोबाइल बैंकिंग, वित्तीय समावेशन तथा उपभोक्ता सुरक्षा का मिलन - प्रवृत्ति\*

के.सी.चक्रवर्ती

कनाडा की वित्तीय ग्राहक एजेंसी की आयुक्त और अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा नेटवर्क (फिन्कोनेट) की अध्यक्ष मिस उर्सुला मेनके, प्रतिष्ठित सहभागीगण, लेडीज़ एंड जेंटलमेन।

मैं आज की कार्यसूची में वित्तीय समावेशन, मोबाइल बैंकिंग तथा उपभोक्ता सुरक्षा पर एक विशेष सत्र रखने तथा भारतीय परिप्रेक्ष्य में अपने विचार रखने के लिए मुझे आमंत्रित करने के लिए मैं फिन्कोनेट को धन्यवाद देता हूँ। भारत में वित्तीय समावेशन का कार्य बहुत बड़ा है। देश के छः लाख गाँवों में से 30,000 से कम में ही किसी वाणिज्य बैंक की शाखा है, केवल 55 प्रतिशत जनसंख्या के ही जमा खाते हैं और उन लोगों का अनुपात केवल 10 प्रतिशत है जिनका किसी प्रकार का कोई जीवन बीमा है। रिजर्व बैंक और भारत सरकार ने हाल के वर्षों में समावेशन वृद्धि के महत्त्वपूर्ण संचालन तत्त्व के रूप में वित्तीय समावेशन पर काफी तेजी से ध्यान केंद्रित करना शुरू किया है।

2. एक प्रौद्योगिकी चालित वित्तीय क्षेत्र परिदृश्य में यद्यपि मध्यवर्तिता संभवतः बहुस्तरीय होती है फिर भी इसका परिणाम अंततः लागतों में कमी, वित्तीय समावेशन में वृद्धि तथा ग्राहक सुरक्षा होता है। ऐसी मध्यवर्तिता से ग्राहक सुरक्षा अधिक आवश्यक और संभवतः और अधिक कठिन हो जाती है। इसी परिदृश्य को देखते हुए रिजर्व बैंक वित्तीय क्षेत्र में सामान्यतः किसी नई पद्धति, तथा विशेषकर भुगतान प्रणाली का अनुमोदन करते समय ग्राहक सेवा तथा वित्तीय समावेशन के मुद्दों का सतर्कतापूर्वक मूल्यांकन करता है। रिजर्व बैंक द्वारा ग्राहक सुरक्षा संबंधी समूचे परिदृश्य की जाँच के लिए श्री एम. दामोदरन की अध्यक्षता में, बैंकों में ग्राहक सेवा के संबंध में एक उच्चस्तरीय समिति नियुक्त किया जाना (जिसमें उद्योग तथा जनता के प्रतिनिधि भी शामिल थे) इस बात को दर्शाता है कि हम ग्राहक सेवा और सुरक्षा को कितना महत्त्व देते हैं। प्रसंगतः

\* 9 नवम्बर 2011 को ओ ई सी डी मुख्यालय, पेरिस में वित्तीय ग्राहक सुरक्षा नेटवर्क (फिन्कोनेट) की बैठक में डॉ. के. सी. चक्रवर्ती द्वारा दिया गया भाषण। इस भाषण को तैयार करने में कुमारी राधा सोमाकुमार द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए हार्दिक आभार।

समिति ने हमारे विचारार्थ लगभग सौ से अधिक सिफारिशें प्रस्तुत की हैं।

3. अब मैं उन विशिष्ट मुद्दों पर आता हूँ जिनपर मुझे बोलने के लिए कहा गया है और वे हैं - मोबाइल बैंकिंग, वित्तीय समावेशन तथा ग्राहक सुरक्षा।

### ए. मोबाइल बैंकिंग का बैंक नेतृत्व वाला बनाम गैर-बैंक नेतृत्व वाला मॉडल

4. हम इस प्रश्न से जूझ रहे थे कि भारत में मोबाइल बैंकिंग का कौन सा मॉडल होना चाहिए - बैंक नेतृत्व वाला मॉडल अथवा गैर-बैंक नेतृत्व वाला मॉडल ? गैर- बैंक नेतृत्व वाले मॉडल के समर्थकों ने केनिया तथा फिलीपींस जैसे देशों में ऐसे मॉडलों की सफलता का हवाला दिया जबकि हमने यह मानते हुए भी कि उन देशों की स्थितियों के हिसाब से उन देशों में मोबाइल बैंक मॉडल संभवतः उपयुक्त समाधान थे। भारत के बारे में हमने यह निष्कर्ष निकाला कि देश के बड़े हिस्सों में बैंक शाखाएँ न होने का समाधान केवल गैर-बैंकिंग व्यवस्था नहीं कर सकती। इस कथन के उपरांत, वर्तमान बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर के ध्यानपूर्वक मूल्यांकन के बाद वित्तीय समावेशन के स्कोप और दोनों मॉडलों के गुण दोषों को देखते हुए हमारी धारणा यह है कि भारत बैंक नेतृत्व वाले मॉडल को चुने। यही संभवतः वह मॉडल है जिसमें न्यूनतम चार मूलभूत उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करने की क्षमता है - ओवर ड्राफ्ट सुविधा वाला एक बचत खाता, एक धन प्रेषण उत्पाद, एक शुद्ध बचत उत्पाद, अधिमानतः, परिवर्तनीय आवर्ती जमा तथा एक उद्यमशीलता ऋण उत्पाद, जो कि हमारे विचार से वे न्यूनतम अर्हक उत्पाद हैं जो किसी वित्तीय समावेशन मॉडल में होने चाहिए। इसके अतिरिक्त बैंक नेतृत्व वाले मॉडल में *विनियामक तत्त्व* भी हैं क्योंकि ये बैंक बैंकिंग का कारोबार करते हैं जिसमें धन-अंतरण, के वाइ सी/ए एम एल मानदण्डों के अनुपालन की प्रणालियाँ तथा ग्राहक शिकायत निपटान प्रणालियाँ कार्यरत हैं और इनका सीधा विनियमन और पर्यवेक्षण रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है। इसी के साथ हमने भुगतान व्यवस्था में, मोबाइल सेवा प्रदाता की उस महत्त्वपूर्ण भूमिका को पहचाना है जो भूमिका वह निभा

सकता है और उसे जो भूमिका निभानी चाहिए, क्योंकि देश में उनका विशाल नेटवर्क है और उनकी पहुँच उन दूर-दराज इलाकों में भी है जहाँ बैंक नहीं है। इसीलिए हमने बैंकों द्वारा इन मोबाइल सेवा प्रदाताओं को बैंकों के कारोबारी कोरेस्पोंडेंट के रूप में नियुक्त करवाया ताकि दोनों के बीच एक स्वस्थ सहभागिता बने जिससे बैंकों की विशेषज्ञता और मोबाइल सेवा प्रदाताओं की पहुँच का लाभ लिया जा सके। यह सहभागिता शुरू हो चुकी है और इस उदारीकरण का पूर्ण प्रभाव अभी दिखना बाकी है।

### **बी. मोबाइल बैंकिंग के प्रोत्साहन के लिए किए गए विनियामक उपाय**

5. भारत में मोबाइल बैंकिंग के विनियमन के लिए पहला उपाय अक्टूबर 2008 में किया गया। तब से हमने बैंकों द्वारा मोबाइल बैंकिंग चलाने की रीति और सीमा को क्रमिक रूप से उदारीकृत किया है जिसमें बैंकों को बाजार की जरूरतों, खासकर जिन लोगों की पहुँच बैंकों तक नहीं है, उनपर तथा देश के भीतर की प्रवासी श्रम शक्ति पर ध्यान देना जरूरी है। आज भारत के बैंकों को मोबाइल फोन के जरिए बैंक खातों के बीच निधियों के अंतरण की सुविधा की अनुमति है। ऐसे अंतरणों, खासतौर पर छोटी राशि के अंतरणों के लिए किफायती तरीके से कार्यान्वित करने के लिए हमने 5000 रुपए (लगभग 100 अमरीकी डॉलर) तक के मूल्य के लेनदेन के लिए शुरू से अंत तक की एनक्रिप्शन में छूट दे दी है। हमने बैंक खाते से ए टी एम अथवा बिजनेस कोरेस्पोंडेंट के जरिए प्राप्तकर्ता को नकद भुगतान की सुविधा भी प्रदान की है, जिसमें लेनदेन की एक सीमा है।

6. मोबाइल बैंकिंग प्रणाली की क्षमता बढ़ाने के लिए एक अनोखे प्रयास को अनुमोदन प्रदान किया गया है जिसे अंतरबैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली कहते हैं, जिसमें एक केंद्रीकृत अन्तर्परिचालन योग्य इन्फ्रास्ट्रक्चर है जिसमें मोबाइल फोन के जरिए तत्काल, विभिन्न बैंकों के ग्राहक खातों के बीच पैसा अंतरित हो जाता है। यह सेवा वर्तमान नेशनल फाइनेंशियल स्विच, अंतरबैंक ए टी एम लेनदेन स्विचिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर तथा मेसेज फॉर्मेट के जरिए प्रदान की जाती है। इसलिए बैंक इसे आसानी से अपना सकते हैं।

### **सी. भारत में मोबाइल बैंकिंग की वर्तमान स्थिति**

7. रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडों के आधार पर बैंकों को मोबाइल बैंकिंग शुरू करने के लिए एकबारगी अनुमोदन प्रदान

किया जाता है। 52 बैंकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ शुरू करने का अनुमोदन दिया जा चुका है। जुलाई 2011 में मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों की मात्रा 1.74 मिलियन थी, जिनका मूल्य 1.51 बिलियन रुपए था जो जुलाई 2010 के मुकाबले 223 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाता है।

### **डी. क्या गैर-बैंक, जिनमें मोबाइल सेवा प्रदाता भी शामिल हैं, की भुगतान व्यवस्था में सीधी भूमिका है ?**

8. भारत इस तथ्य के प्रति जागरूक था कि देश के आकार को देखते हुए गैर-बैंक परिचालकों को भुगतान व्यवस्था में सीधे भी भागीदारी करने की जरूरत है। इस समय 17 गैर-बैंक प्री पेड भुगतान लिखत जारी करने के लिए प्राधिकृत हैं, जिसमें मोबाइल-वॉलेट्स भी शामिल हैं। इनमें एक मोबाइल सेवा प्रदाता तथा एक मोबाइल फोन कंपनी भी शामिल है, हालांकि इन लिखतों से पैसा भेजना एक सीमित रूप में अनुमत किया गया है ताकि घरेलू प्रवासी लोग अपने परिवारों को पैसा भेज सकें।

### **ई. बैंकिंग विनियामक द्वारा किए गए ग्राहक सुरक्षा उपाय क्या हैं ?**

9. अक्सर यह बहस की जाती है कि किसी मोबाइल वित्तीय सेवा में ग्राहक किसका होता है। सामान्य प्रवृत्ति है कि दोनों पक्षों के लिए उनकी क्षमताओं और पहुँच के उपयोग द्वारा विजयी सहभागिता की स्थिति निर्मित की जाती है। चूँकि भारत ने बैंक नेतृत्व मॉडल को स्वीकार किया है इसलिए बैंक के ग्राहक अन्य बैंकिंग लेनदेन की भाँति इस माध्यम से किए गए लेनदेनों के लिए पूर्ण सुरक्षा पाते हैं। लेनदेन की लागतें दृश्य न होने तथा मूल्यन कौशल आधारित होने से अंतिम उपयोगकर्ताओं के पास सही मूल्य संकेत नहीं पहुँचते। इसलिए भुगतान लिखत के सही चयन में रुकावट आती है। ग्राहक सहभागिता, संतुष्टि तथा शिकायतों के समुचित निवारण के अपने प्रयास में रिजर्व बैंक प्रभारों के उचित निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। ग्राहक, रिजर्व बैंक द्वारा बनाए गए ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र अर्थात् बैंकिंग लोकपाल के पास भी जा सकते हैं।

10. तीन जोखिमधारकों, अर्थात् दूरसंचार परिचालकों, बैंकों तथा व्यापारियों ने मूल्य के महत्व को स्वीकार किया है और एक मात्र टिकाऊ कारोबारी मॉडल वह है जहाँ तीनों जोखिमधारक एक साथ काम करते हैं, ग्राहकों को सही वैल्यू प्रदान करते हैं, बचाई गई लागतें और प्राप्त नए राजस्व को प्रभावी रूप से बाँटते हैं। अतः यह आवश्यक है कि सभी तीनों पक्ष अपनी अच्छाइयों से परिचित होते हुए भी अपनी

कमजोरियों से आँख नहीं मूँदते और अपनी वैयक्तिकता को खोए बिना मिलकर कार्य करते हैं। रिजर्व बैंक का व्यापक विनियामक दृष्टिकोण ग्राहकों की निधियों तक पहुँचे बिना ऐसे निकायों को ऐसी भुगतान सेवाओं की अनुमति प्रदान करना है जो शुल्क-आधारित हो। कुशल सेवाएँ प्रदान करने में ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दे समस्यामूलक हैं। मात्र लेनदेन के लिए एजेंट नेटवर्क के प्रयोग तथा मुख्यतः लेनदेन के लिए एस एम एस चैनल के प्रयोग से ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दे जुड़े होते हैं।

11. अब मैं विशेषकर कुछ ऐसे महत्वपूर्ण उपाय बताऊँगा जो रिजर्व बैंक ने ग्राहक सुरक्षा के लिए किए हैं :

- मूल्य तथा वितरण सरणी का ख्याल रखे बिना सभी कार्ड-आधारित लेनदेनों के लिए ऑन लाइन अलर्ट अनिवार्य बनाना। इसमें मोबाइल वॉलेट के माध्यम से किए गए लेनदेन शामिल होंगे।
- कार्ड पर अनुपलब्ध सूचना पर आधारित सभी अप्रस्तुत कार्ड लेनदेनों के लिए अधिप्रमाणन के द्वितीय कारक को अनिवार्य बनाना। एम-पिन, जो अनिवार्य है, मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों के लिए द्वितीय कारक अधिप्रमाणन के रूप में कार्य करता है।
- गैर-बैंकों द्वारा जारी मोबाइल वॉलेट सहित पूर्वप्रदत्त लिखतों के मामले में निलंबन (विलेख) व्यवस्था जिसमें इन लिखतों के क्रेताओं से वसूली गई निधियों तक जारीकर्ताओं की पहुँच नहीं होती। इससे यह भी सुनिश्चित होता है कि निलंबन खाते में रखी राशि, जारीकर्ता के दिवालियापन से सुरक्षित है तथा कार्ड धारक का दावा अन्य लेनदारों से पहले है।

- भुगतान प्रणाली परिचालकों को किसी ऐसे एजेंट के साथ करार करने से रोका गया है जो 'एकमात्र' खंड से बंधा है जिसमें उसे अन्य भुगतान प्रणाली परिचालक के साथ किसी तरह का कारोबार करने के लिए प्रतिबंधित किया गया है।
- मोबाइल लेनदेनों के लिए न्यूनतम सुरक्षा मानक अनिवार्य बनाना जिनमें से एक है, कम मूल्य के लेनदेनों को छोड़कर, संदेशों का आदि से अंत तक एनक्रिप्शन।

### एफ. वित्तीय समावेशन के लक्ष्य तथा समावेशी विकास के प्रति भारत का भविष्य का नजरिया क्या है?

भारत में लगभग 600 मिलियन सक्रिय वायरलैस टेलीफोन उपभोक्ता हैं। भारत में समावेशी विकास प्राप्त करने के लिए मोबाइल बैंकिंग माध्यम को एक महत्वपूर्ण तत्त्व मानते हुए रिजर्व बैंक ने इसकी महत्ता को स्वीकार किया है और इस संबंध में कई कदम उठाए हैं जिनमें से सबसे नया कदम है मोबाइल कंपनियों को बिजनेस करिसपोण्डेंट के रूप में बैंकों के साथ भागीदार होने में समर्थ बनाना। हमारे देश में दोहरी चुनौती होगी - नकदी के प्रयोग में कमी लाने में सफलता प्राप्त करना तथा इस सर्वव्यापी उत्पाद का पूरा लाभ लेने के लिए मोबाइल वॉलेट तथा मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग करना। रिजर्व बैंक द्वारा अपनाया गया दृष्टिकोण यह है कि बैंकरहित इलाकों में शाखा रहित बैंकिंग मॉडल को प्रोत्साहन देने के साथ-साथ जमाराशि लेने का कार्य बैंकों तक ही सीमित रखा जाए।

इस प्रासंगिक रुचि के विषय पर बोलने का अवसर प्रदान करने के लिए मैं फिन्कोनेट के प्रति आभार प्रकट करता हूँ।