

भारत में ग्राहकों के अनुकूल भुगतान प्रणालियां विकसित करना - एक निरंतर कार्यक्रम *

जी. पद्मनाभन

श्री जगन्नाथन, माननीय अतिथिगण, तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक के अधिकारी और अन्य सदस्य तथा देवियो और सज्जनो। तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा आरंभ किये जाने के इस अवसर पर आपके बीच आकर मुझे अत्यन्त प्रसन्नता हो रही है। बैंकिंग के क्षेत्र में 90 वर्षों के इतिहास वाले तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक ने वर्ष 1947 में केवल चार शाखाओं के साथ अपना काम आरंभ किया था, लेकिन आज इसकी 258 शाखाएं हैं। इस प्रकार इसने एक बहुल लंबी दूरी तय की है।

2. मुझे यह देखकर अत्यंत प्रसन्नता होती है कि तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक आधुनिक प्रौद्योगिकी अपनाने के मामले में एक अग्रणी संस्था की भूमिका निभा रहा है तथा अपने तीन मिलियन ग्राहकों को मूल्यवर्द्धित सेवाएं उपलब्ध करा रहा है। इस बैंक ने प्रौद्योगिकी द्वारा चालित अनेक बैंकिंग उत्पादों की शुरुआत की है जिनमें इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग तथा रीयल टाइम ग्रास सेटलमेन्ट / नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर जैसे अन्य इलेक्ट्रॉनिक भुगतान शामिल हैं। तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को उपलब्ध कराये जा रहे अनेक उत्पादों की श्रृंखला में मोबाइल बैंकिंग सेवा का शुभारंभ एक और अच्छी बात है।

3. चूंकि भुगतान प्रणालियां निरंतर विकसित हो रही हैं इसलिए यह आवश्यक है कि विनियामकों सहित सभी हितधारक हमारे नागरिकों को सुरक्षित, दक्ष, सुदृढ़, आसानी से उपलब्ध और सस्ती भुगतान सेवाएं प्रदान करने के लिए अपने को निरंतर तैयार करते रहें। इसलिए चुनौती यह है कि निरंतर विकसित हो रहे भुगतान परिदृश्य से जुड़े विभिन्न मुद्दों और इसकी बारीकियों को समझा जाए तथा उपयुक्त रणनीति तैयार की जाए। संक्षेप में हमें निरंतर संभावित मांगों की तुलना में बहुत आगे रहना होगा। एक उद्योग के रूप में क्या हमने ऐसी स्थिति हासिल कर ली है? तदनुसार मैंने अपने विचार भुगतान प्रणालियों से जुड़े कुछ मुद्दों पर केंद्रित किये हैं और मेरे विचार से इन पर हम सभी का ध्यान जाना चाहिए।

* तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक लिमिटेड द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा आरंभ किये जाने के अवसर पर भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री जी. पद्मनाभन द्वारा 09 जनवरी 2012 को चैन्नै में दिया गया उद्घाटन भाषण। श्री जी. श्रीनिवास, श्री के. शिवरामन, श्री शाश्वत महापात्र और श्रीमती राधा सोमाकुमार द्वारा दी गई सहायता के लिए आभार व्यक्त किया जाता है।

भुगतान प्रणालियों में नवोन्मेष - मांग सृजित करें या मांग की पूर्ति करें?

4. अधिक विकल्पों, प्रसंस्करण की कम लागत, बढ़े हुए राजस्व और समग्र सामाजिक लाभों की दृष्टि से संभावित लाभों को ध्यान में रखते हुए, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के तौर-तरीकों के क्षेत्र में नवोन्मेष किये गये हैं और भविष्य में भी इसके प्रयास जारी रहेंगे। तथापि, इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों से जुड़े सभी नवोन्मेष सफल नहीं हुए हैं। भुगतान प्रणाली में किसी नवोन्मेष की सफलता या असफलता इस बात पर निर्भर करेगी कि उसका प्रयोग कितने बड़े स्तर पर सफलतापूर्वक होने लगा है; इतने बड़े स्तर पर ताकि लम्बी अवधि में भुगतान प्रणाली पर आनेवाली लागत पूरी हो सके और पर्याप्त प्रतिलाभ अर्जित किये जा सकें।

5. भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में किसी नवोन्मेष की शुरुआत के समय प्रायः एक बड़ी पुरानी दुविधा या असमंजस की स्थिति आ खड़ी होती है। जब तक नये उत्पाद उपलब्ध नहीं होंगे तब तक ग्राहकों को उत्पादों का विकल्प सुलभ नहीं होगा; और जब तक ग्राहक अपनी जरूरत अभिव्यक्त नहीं करेंगे तब तक कोई नया भुगतान उत्पाद शुरू करने का कोई लाभ नहीं होगा। फिर भी इसका यह मतलब नहीं है कि जनता प्रत्येक नवोन्मेष को अपनायेगी ही, जिससे वह नवोन्मेष व्यापक स्तर पर प्रयोग में आ सके और उसे एक मानक प्रथा के रूप में लागू किया जा सके या अपनाया जा सके।

6. प्रायः किसी नवोन्मेष की सफलता निम्नलिखित बातों पर निर्भर करती है (i) नयी प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने के मामले में ग्राहक कितने उत्सुक हैं - इसका संबंध 'सुरक्षा' की भावना से है; (ii) 'सुकरता' - ग्राहक उस नवोन्मेष का प्रयोग करना कितना आसान समझते हैं; (iii) वर्तमान उत्पादों की तुलना में नये उत्पाद की लागत; (iv) उस उत्पाद का 'किसी भी समय', 'किसी भी स्थान पर' प्रयोग करना कितना आसान है।

7. उपर्युक्त बातों को ध्यान में रखते हुए यह निश्चित रूप से कहा जा सकता है कि किसी नई और नवोन्मेषी भुगतान प्रणाली का आरंभ किया जाना एक लंबी प्रक्रिया का अंग है क्योंकि इस पर आने वाली लागत बड़ी होगी तथा इसका व्यापक स्तर पर प्रयोग करके उचित

परिणाम प्राप्त करने में लंबा समय लगेगा। जैसा कि, किसी भी नये उद्यम के संबंध में होता है, नई भुगतान प्रणाली से भी वित्तीय जोखिम का तत्त्व जुड़ा होता है क्योंकि जनता नये उत्पाद को अपेक्षित स्तर तक नहीं भी अपना सकती है।

8. पिछले कुछ वर्षों में मुख्यतः प्रौद्योगिकीय गतिविधियों, उपभोक्ताओं की मांगों और बदलती आदतों के परिणामस्वरूप और साथ ही लोक प्राधिकारियों द्वारा उठाये गये नीतिगत कदमों के परिणामस्वरूप, बाजार में अनेक नवोन्मेषी खुदरा भुगतान उत्पाद (कागजी और इलेक्ट्रॉनिक - दोनों) देखने को मिले हैं। यदि हम भारत के ही भुगतान प्रणाली परिदृश्य पर नजर डालें तो पिछले दशकों में नये भुगतान उत्पादों और तौर-तरीकों की शुरुआत को आपूर्ति द्वारा चालित कहा जा सकता है जिसके अंतर्गत एमआईसीआर प्रौद्योगिकी, ईसीएस, ईएफटी, एनईएफटी, एनपीएस, चेक ट्रेंडेशन सिस्टम जैसी इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली और विभिन्न प्रकार के प्लास्टिक कार्ड इत्यादि शामिल हैं। समय बीतने के साथ-साथ कागज आधारित और इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों - दोनों मामलों में इन आपूर्ति चालित नवोन्मेषों को व्यापक स्वीकृति मिली है। ये सभी नवोन्मेष और भुगतान के नये तौर-तरीके विनियामकों द्वारा शुरू किये गये हैं। ये उत्पाद शुरू किये गये तथा बैंकों को उनके ग्राहकों को बेहतर, अधिक तेज गतिवाले, अधिक सुरक्षित सेवाएं प्रदान करने के लिए इन उत्पादों का प्रयोग करने हेतु प्रेरित किया गया। ये सभी भुगतान उत्पाद समय की कसौटी पर खरे उतरे हैं तथा सफल रहे हैं। उपर्युक्त विवरण से यह सिद्ध होता है कि विनियामक द्वारा प्रयुक्त आपूर्तिचालित नजरिया भारतीय उपभोक्ताओं को नई भुगतान प्रणाली और नये उत्पाद उपलब्ध कराने में सफल रहा है।

9. तो क्या यह कहा जा सकता है कि केवल उपर्युक्त नजरिये से ही उपभोक्ता नये भुगतान उत्पादों का प्रयोग कर सकेंगे और दूसरे तरीकों से नहीं? इस सवाल का जवाब भी संभवतः बहुत स्पष्ट नहीं है। यह तो सच है कि भारत जैसे उभरते बाजार वाले देश में विनियामक को अत्यंत सक्रिय रहना होगा तथा सुरक्षा और दक्षता लाने के लिए भुगतान उत्पादों के क्षेत्र में आपूर्ति चालित नवोन्मेष आरंभ करते होंगे, लेकिन अन्य देशों के मामले में यही बात सही नहीं भी हो सकती है। रिजर्व बैंक द्वारा अपनाया गया यह विनियामक नजरिया मुख्यतः रिजर्व बैंक को कानून द्वारा उपलब्ध कराये गये अधिदेश पर आधारित है।

10. तथापि ऐसे भी उदाहरण पाये गये हैं जिनमें आपूर्तिचालित नवोन्मेष सफल नहीं रहे। उदाहरण के लिए भारत के एक बैंक ने 'नीयर फील्ड कम्युनिकेशन' प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते हुए 'टैप ऐन्ड पे' भुगतान उत्पाद का प्रयोग आरंभ किया। इस संबंध में प्राप्त प्रतिक्रिया इस उत्पाद को आरंभ करने के लिए पर्याप्त उत्साहजनक नहीं पाई गयी। तथापि, यह प्रौद्योगिकी पुनः उभरकर सामने आ रही

है और अपेक्षा से अधिक व्यापक स्तर पर इसके उपलब्ध होने की संभावना है।

11. किसी नवोन्मेषी भुगतान उत्पाद को 'आपूर्तिचालित' या 'मांग द्वारा प्रेरित' श्रेणी में वर्गीकृत करना हमेशा आसान नहीं होता। उदाहरण के लिए यह निश्चित करना कठिन होगा कि मोबाइल बैंकिंग पूर्णतः आपूर्ति द्वारा प्रेरित (बैंकिंग कार्य संपादित करने के लिए मोबाइल में चिप की क्षमता बढ़ाने की दृष्टि से भी) है या ग्राहकों की मांग द्वारा प्रेरित है जो इस खास सेवा को 'मूल्ययोजित सेवा' के रूप में देखेंगे। (उदाहरण के लिए रिंग टोन डाउन लोड के साथ भी) जिसने बैंकों, भुगतान सेवा प्रदाताओं और टेलीकाम कंपनियों को यह सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रेरित किया है। क्या कोई भी वित्तीय सूचना दक्ष और सुरक्षित तरीके से प्रेषित करने के मामले में प्रौद्योगिकी क्षमता ने ही बैंकिंग के लिए मोबाइल आधारित एप्लीकेशनों को विकसित करने हेतु विचार करने के लिए बैंकों को प्रेरित किया है या मोबाइल फोन की सर्वत्र उपस्थिति तथा इसकी सुलभता के कारण मोबाइल बैंकिंग आगामी पीढ़ी के नवोन्मेष के रूप में उभरकर सामने आयी है? इस सवाल का स्पष्ट उत्तर देना संभव नहीं है। लेकिन यह स्पष्ट है कि एक नवोन्मेषी और समावेशी भुगतान व्यवस्था के रूप में मोबाइल बैंकिंग जारी रहेगी जो सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा कर सकेगी।

क्या बैंकिंग सेवाओं के लिए मोबाइल सर्वोत्तम डिलिवरी चैनल है?

12. तार्किक अनुमान के रूप में, क्या यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि वित्तीय सेवाओं के लिए मोबाइल सबसे उपयुक्त डिलिवरी चैनल है? यदि, सुरक्षा, सुदृढ़ता, दक्षता, सुलभता और प्राधिकृत परिचालनों के परीक्षणों को सकारात्मक रखना है तो मेरे विचार से मोबाइल फोन में इन सेवाओं को उपलब्ध कराने तथा 'किसी भी समय' और 'कहीं से भी' भुगतान संबंधी लेनदेन संपादित करने के लिए ये सेवाएं उपलब्ध कराने की क्षमता है।

13. रिजर्व बैंक ने काफी समय पहले ही, वित्तीय सेवाएँ संचालित करने के चैनल के रूप में मोबाइल फोन की क्षमता को स्वीकार कर लिया था तथा इस क्षेत्र को विनियमित करने के लिए अक्टूबर 2008 में सर्वप्रथम उपाय किये गये थे। रिजर्व बैंक ने बैंक-नीत मोबाइल बैंकिंग मॉडल सोच-समझकर चुना था और इसके कारण भलीभाँति सर्वविदित हैं।

14. प्रदत्त सेवाओं के स्वरूप तथा मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत अनुमत किये जाने वाले लेन-देन के परिमाण - दोनों दृष्टियों से मोबाइल बैंकिंग में वृद्धि करने के अपने प्रयासों में हमने संबंधित हितधारकों के साथ निरंतर बातचीत करते हुए संपर्क बनाये रखा है और चरणबद्ध तरीके से मोबाइल बैंकिंग संबंधी दिशानिर्देशों को उदार बनाने के लिए हम

कदम उठाते रहे हैं जिसके अंतर्गत अभी हाल का हमारा कदम 50 हजार रुपये की अधिकतम सीमा को हटा देना है। किसी एटीएम/बैंकिंग कारेस्पॉन्डेन्ट आउटलेट में मोबाइल के माध्यम से, किसी बैंक खाते से किसी लाभार्थी को नकद पैसा भेजा जाना भी सुकर बना दिया गया है क्योंकि इसके अंतर्गत अब पैसा भेजने वाला बैंक लाभार्थी का विवरण प्राप्त कर लेता है। रिजर्व बैंक के अनुमोदन से नैशनल पेमेन्ट कारपोरेशन ऑफ इंडिया द्वारा आरंभ की गई इंटर बैंक मोबाइल पेमेन्ट सेवा से मोबाइल बैंकिंग की दक्षता में वृद्धि हुई है क्योंकि इसके अंतर्गत बैंक खातों के बीच निधियों का अंतरण तत्काल आधार पर संभव हो पाता है और मोबाइल बैंकिंग संबंधी लेनदेनों के लिए एक केंद्रीकृत अंतर-बैंक निपटान सेवा उपलब्ध है।

15. आंकड़ों से यह ज्ञात होता है कि जुलाई 2011 के अंत की स्थिति के अनुसार कुल वायरलेस ग्राहक आधार 858 मिलियन का था जिसमें 292 मिलियन लेन-देन ग्रामीण क्षेत्रों से संबंधित थे। इसकी तुलना में भारत के केवल 55 प्रतिशत लोगों के जमाखाते हैं। यह स्पष्ट है कि जितने परिवारों के पास बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध हैं, उससे अधिक परिवारों के पास मोबाइल फोन हैं।

16. इस परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए, क्या बैंकों को यह नई प्रौद्योगिकी और अधिक तेजी से नहीं अपनानी चाहिए और अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करानी चाहिए?

17. इस विषय में मैं आपको कुछ तथ्य और आंकड़े उपलब्ध कराना चाहता हूँ। रिजर्व बैंक ने मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए अभी तक 52 बैंकों को अधिकृत किया है जिनमें से 44 बैंकों ने ये सेवाएं उपलब्ध कराना आरंभ किया है। मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से किए जाने वाले लेन-देन की मात्रा बढ़ रही है। अक्टूबर 2012 के दौरान लगभग 161 करोड़ रुपये के 22.45 लाख लेन-देन किये गये। मास-दर-मास आधार पर मात्रा और मूल्य की दृष्टि से ऐसे लेन-देन में हुई वृद्धि 9 प्रतिशत से कुछ अधिक है। अब तक 96 लाख से कुछ अधिक बैंक ग्राहकों ने मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए अपना पंजीकरण किया है। यदि हम बैंक खातों की संख्या और मोबाइल ग्राहक आधार के आंकड़ों से, मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए पंजीकृत ग्राहकों की संख्या की तुलना करें तो पंजीकृत ग्राहकों की संख्या बहुत अच्छी नहीं ठहरेगी। यह संख्या समुद्र में एक बूँद की तरह प्रतीत होती है। इसका मतलब यह है कि बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए अपने वर्तमान ग्राहकों के बीच भी पर्याप्त पहुँच नहीं बना पाये है।

18. इस संबंध में इस बात का स्पष्टीकरण नहीं मिल पा रहा है कि बैंकों और मोबाइल सेवा प्रदाताओं के बीच उपयुक्त सहयोग के बावजूद यह सहयोगी मॉडल अभी तक जोर क्यों नहीं पकड़ पा रहा है? क्या कुछ इतनी बड़ी चुनौतियाँ हैं जिनके चलते यह सहभागिता आगे नहीं बढ़ पा रही है? यदि हाँ, तो वे कौन सी चुनौतियाँ हैं?

19. मुझे यह ज्ञात है कि इससे जुड़े कुछ उभरते हुए मुद्दे निम्नलिखित बातों से जुड़े हुए हैं - (i) ग्राहकों का मालिक कौन है ? और (ii) लेनदेन पर नियंत्रण किसका है ? क्या इन मुद्दों के समाधान के लिए परिपक्व तरीके से कोई अच्छा प्रयास किया गया है? या रूठे हुए बच्चों की तरह, हर कोई इसकी जिम्मेदारी, विनियामक सहित, दूसरे पर डाल देने की कोशिश करता है? मुझे यह कहना है कि यदि यह बात सही है तो यह कष्टकर, लंबी और खर्चीली प्रक्रिया साबित हो सकती है और यह किसी के लिए भी लाभकर नहीं होगी तथा वास्तविक वित्तीय समावेशन हासिल करने के हमारे प्रयासों में इससे कोई मदद नहीं मिलेगी। इसलिए मैं बैंकों और मोबाइल सेवा प्रदाताओं से अनुरोध करूँगा कि वे एक दूसरे के साथ मिलजुल कर काम करें। रिजर्व बैंक की ओर से मैं आपको एक बार पुनः आश्वासन देता हूँ कि हम इस सहयोग की सफलता के प्रति वचनबद्ध हैं और इस संबंध में आने वाली वास्तविक बाधाओं को निश्चित रूप से दूर करेंगे।

बैंकों और ग्राहकों की जिम्मेदारियाँ - एक संतुलनकारी कार्य

20. अब मैं, ग्राहक के खाते में कपटपूर्ण / अनधिकृत भुगतान होने की स्थिति में उपभोक्ता को उपलब्ध सुरक्षा तथा बैंकों और ग्राहकों की जिम्मेदारियों का मुद्दा उठाना चाहता हूँ तथा इस बात पर विचार करना चाहता हूँ कि अन्य देशों की तुलना में हमारी स्थिति क्या है। मेरे एक मित्र ने अमेरिका में एक ग्राहक और उसके बैंक के बीच हुई बातचीत का विवरण मुझे दिया जिसे मैं आपको बताना चाहता हूँ। बैंक ने ग्राहक को सूचित किया कि उसके क्रेडिट कार्ड अकाउंट में अनधिकृत लेन-देन का संदेह हो रहा है। ग्राहक ने जवाब दिया कि ऐसे अनधिकृत लेन-देन बैंक की बहियों में हो रहे हैं, न कि उसके खाते में, क्योंकि उसने ऐसा कोई अनधिकृत लेन-देन नहीं किया है क्योंकि उसका कार्ड हमेशा उसके पास रहा है। ग्राहक ने यह भी कहा कि यह सुनिश्चित करना बैंक की जिम्मेदारी है कि जब ग्राहक का कार्ड ग्राहक के पास हो तो उसके (ग्राहक के) खाते में कोई भी कपटपूर्ण लेन-देन न होने पाये। यदि भारत में कोई ग्राहक ऐसा सवाल उठाये तो यहाँ कार्ड जारी करने वाले बैंक का क्या जवाब होगा?

21. आपको ज्ञात होगा कि अमेरिका में क्रेडिट कार्ड जारी करनेवाली प्रमुख संस्थाओं ने क्रेडिट कार्ड धारकों के खाते में होने वाले कपटपूर्ण या अनधिकृत लेनदेन से ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करने के लिए “शून्य देनदारी की नीति” या “सीमित देनदारी की नीति” अपना रखी है। शून्य देनदारी की नीतियाँ संघीय कानून की अपेक्षा से परे हैं, जिसके अनुसार यदि कोई क्रेडिट कार्ड खो जाए या चोरी हो जाए और उसका प्रयोग कपटपूर्ण लेन-देन के लिए कर लिया गया हो तो ऐसी स्थिति में संबंधित व्यक्ति की जिम्मेदारी 50 डालर तक सीमित होगी। शून्य

देनदारी संबंधी सुरक्षा प्राप्त होने से, क्रेडिट कार्ड संबंधी लेन-देनो में ग्राहक का विश्वास बढ़ता है।

22. लेकिन भारत में प्रायः ऐसी देनदारी ग्राहकों पर डाल दी जाती है। सामान्यतः यदि ग्राहक अनधिकृत लेन-देनों की सूचना तत्काल न दे तो कपटपूर्ण लेन-देन के लिए क्रेडिट कार्ड जारी करनेवाले जिम्मेदार नहीं होते। इस प्रकार से, इस मामले में ग्राहक द्वारा बैंक को कपटपूर्ण लेन-देन की सूचना दिये जाने के बाद से ही ऐसे लेनदेन की देनदारी बैंक की होती है। बैंक यह तर्क देते हैं कि कार्ड संबंधी लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए वे पर्याप्त उपाय करते हैं और ग्राहक से वे उम्मीद यह रखते हैं कि ग्राहक कार्ड के गुम होने की सूचना कम-से-कम तत्काल देगा। यह बात समझ में आती है, मानने लायक है और तर्कपूर्ण भी है।

23. इसका तार्किक परिणाम यह होगा कि जिन मामलों में किसी ग्राहक ने बैंक द्वारा निर्धारित सभी जोखिम उपायों का पालन किया हो, लेकिन इसके बावजूद उसके खाते में कपटपूर्ण लेन-देन किये गए हों, तो क्या फिर भी जिम्मेदारी कार्ड जारी करनेवाले बैंक की नहीं होनी चाहिए? ऐसी स्थिति में क्या ग्राहक की 'शून्य देनदारी नीति' लागू करने का अब उचित समय नहीं आ गया है? मैं बैंकिंग उद्योग से इस मुद्दे पर बहस करने और विचार-विमर्श करने की अपेक्षा रखता हूँ।

24. इसलिए हम लोगों के लिए एक निरंतर संदेश यह है कि भुगतान प्रणाली में सुरक्षा और दक्षता में सुधार लाने के लिए सभी संबंधित पक्षों के सम्मिलित और सामूहिक प्रयासों की आवश्यकता है। चाहे कार्ड नॉट प्रजेंट लेनदेन के लिए 2एफएफ का मामला हो या कार्ड संबंधी लेनदेनों के लिए एसएमएस / ई-मेल एलर्ट्स इत्यादि की बात हो, हम लोगों ने एक साथ मिलकर बड़ी उपलब्धियाँ हासिल की हैं। लेकिन, मुझे उन क्षेत्रों को देखकर दुःख होता है जहाँ बैंक अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर रहे हैं।

25. एनईएफटी प्रणाली का उदाहरण लीजिए - एनईएफटी पूरे भारत के लिए वन-टु-वन निधि अंतरण का मंच है जिससे निधियों का लगभग तत्काल लेनदेन हो जाता है, तथा यह खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली है। इसका एक अत्यंत महत्वपूर्ण आकर्षण, एसएमएस या ई-मेल के जरिए पैसा भेजनेवाले को सकारात्मक पुष्टि मिल जाती है जो मेरे विचार से बेजोड़ है। लेकिन बहुत से ग्राहक एसएमएस/ई-मेल से पुष्टि न मिलने के संबंध में शिकायतें भेज रहे हैं। पैसा प्राप्त कर लेने वाले जिन बैंकों को, पैसा भेजनेवाले बैंकों को, पुष्टि संबंधी संदेश (एन-10 मेसेज) भेजना होता है, वे या तो ऐसे एन-10 मेसेज भेजते ही नहीं या केवल आंशिक संदेश भेजते हैं। इससे अनेक ग्राहकों को शिकायत करने का मौका मिलता है तथा इसके चलते एनईएफटी की समग्र प्रणालीगत दक्षता पर दुष्प्रभाव पड़ा है।

26. एकांतर/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के संबंध में रिजर्व बैंक को निम्नलिखित मुद्दों की जानकारी दी गई है -

- जिन संस्थाओं को एटीएम की व्यवस्था करने का काम आउटसोर्स किया गया है वे, विश्वविद्यालय परिसर जैसे अधिक भीड़-भाड़ वाले स्थानों पर 'नकदी प्रबंधन उपाय' के रूप में 'एटीएम खराब है' का बोर्ड लगा देते हैं। यदि आप प्रायः दिखाई देनेवाले ऐसे बोर्डों की ओर ध्यान नहीं देते हों तो आपको उस समय बड़ा आश्चर्य होगा जब कोई एटीएम वास्तव में काम कर रहा हो।
- बैंक की किसी शाखा से संलग्न कोई ऐसा एटीएम जिसके खुलने और बंद होने का वही समय हो जो संबंधित शाखा के खुलने और बंद होने का समय है।

27. इसी प्रकार ग्राहकों के खातों में पैसा क्रेडिट करने में हो रहे अत्यधिक विलंब और ग्राहक सुविधा केंद्रों से प्राप्त होने वाले बहुत खराब प्रतिसाद या शून्य प्रतिसाद से जुड़ी बहुत ज्यादा शिकायतें मिल रही हैं। अनेक मामलों में ग्राहकों के खातों में पैसा तब क्रेडिट किया जाता है जब रिजर्व बैंक संबंधित बैंकों को सीधे उस संबंध में कार्रवाई करने को कहता है। ग्राहकों के खातों में पैसा क्रेडिट करने में हुए विलंब के बदले आर्थिक दंड की राशि का भुगतान बैंकों द्वारा न किए जाने की भी शिकायतें हमें मिली हैं। एक मामले में गलती करने वाले एक बैंक ने जोर देकर कहा कि वह संबंधित ग्राहक को दंडिक ब्याज का भुगतान तभी करेगा जब रिजर्व बैंक उसे ऐसा करने के लिए पत्र लिखेगा। ऐसी गलतियों को यथाशीघ्र सुधारने की जरूरत है।

28. इसके अलावा, हमें ऐसे लोगों से भी जूझना पड़ता है जो विचित्र भारतीय मानसिकता का अनुसरण करके बैंकिंग प्रणाली को धोखा देते हैं - जिन एटीएम मशीनों में कैश रिट्रैक्शन सिस्टम होता है वे उनमें कुछ नोट पीसेज को जबर्दस्ती पकड़कर रोक लेते हैं - (अर्थात् यदि नकदी को निर्धारित समय के भीतर, प्रायः कुछ सेकंड में, बाहर न ले लिया जाए तो एटीएम मशीन नोटों को अपने भीतर खींच लेती है), और उसके बाद वे दावा करते हैं कि उन्हें नकदी प्राप्त ही नहीं हुई। एक प्रायोगिक व्यवस्था के अंतर्गत ऐसे दुरुपयोग को रोका जाना पूर्णतः प्रभावी साबित होने के बाद, नैशनल पेमेन्ट कारपोरेशन ऑफ इंडिया के उस प्रस्ताव को हमने स्वीकार कर लिया है जिसके अनुसार सभी एटीएम मशीनों से कैश रिट्रैक्शन सिस्टम को समाप्त कर दिया जायेगा। वस्तुतः इस संबंध में सभी ग्राहकों को उचित नोटिस दिया जायेगा। इसलिए अब यह याद रखें कि यदि आप अपनी नकदी, एटीएम में ही भूलकर असावधानीवश एटीएम से बाहर चले जायेंगे तो बाद वाले प्रयोगकर्ता की तो जैसे लॉटरी ही लग जायेगी।

भुगतान उत्पादों का मूल्य निश्चित करना

29. अब मैं ग्राहक सेवा से जुड़ा और एक मुद्दा उठाना चाहता हूँ - भुगतान उत्पादों की कीमत निश्चित करना, जिस पर हम ध्यान दे रहे हैं। रिजर्व बैंक जैसे केंद्रीय बैंकों के सामने एक दुविधा यह है कि क्या उन्हें भुगतान उत्पादों की कीमत निश्चित करने के मामलों में सक्रिय भूमिका निभानी चाहिए। बैंक तर्क दे सकते हैं कि कीमत निर्धारण का काम बाजार पर छोड़ दिया जाना चाहिए तथा इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बैंकों को स्वतंत्र छोड़ दिया जाना चाहिए। लेकिन जनता यह उम्मीद करेगी कि विनियामक बैंकिंग उत्पादों का उचित मूल्य निर्धारित करना सुनिश्चित करे। इन दो तरह की उम्मीदों के बीच संतुलन स्थापित करना विनियामक के लिए कठिन काम है। रिजर्व बैंक, एक नीतिगत उपाय के रूप में, भुगतान उत्पादों की कीमत निश्चित करने के मामले में सामान्यतः दखल नहीं देता तथा उम्मीद करता है कि बैंक (इस मामले में) स्वयं अपना विनियमन करेंगे और उत्पादों का उचित मूल्य निर्धारित करना सुनिश्चित करेंगे।

30. तथापि, हमारा दखल देना तब जरूरी हो जाता है जब बैंकिंग जगत इस प्रकार काम करने लगता है कि आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की कीमत कम रखने और उनकी सुलभता संबंधी लोकनीति के उद्देश्य पूरे न होते हों। हमारा दखल देना तब जरूरी होता है जब ग्राहक, उत्पादों का मनमाना प्रभार निश्चित किये जाने के कारण, भुगतान उत्पादों का प्रयोग नहीं करना चाहते। रिजर्व बैंक द्वारा कागजी उत्पादों और इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के सेवा प्रभारों को तर्कसंगत बनाया जाना इस दिशा में किया गया एक प्रयास था।

31. उपर्युक्त बातों के बावजूद भुगतान उत्पादों के कीमत निर्धारण के ढाँचे में असंगतियाँ बनी हुई हैं। ऐसे अनेक उदाहरण आए हैं जहाँ एनईएफटी और आरटीजीएस का प्रयोग करके एक दूसरे बैंक में निधि के अंतरण के प्रभार की तुलना में बैंक के भीतर निधि के अंतरण के प्रभार / शुल्क अधिक थे। ये दो विपरीत बातें तब और ज्यादा परेशान करने वाली होती हैं जब बैंक एक ओर अपने ग्राहकों को नेट बैंकिंग और अन्य नये माध्यमों का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं लेकिन दूसरी ओर अपने बैंक के भीतर ही किये जाने वाले लेनदेन के प्रभार, दूसरे बैंक में निधि के अंतरण के प्रभारों की तुलना में अधिक रखते हैं। बैंकों ने अतिरिक्त शुल्क लगाने के नये-नये तरीके भी ढूँढ लिये हैं, जैसे स्पीड क्लियरिंग के अंतर्गत वसूले गये चेकों के लिए अतिरिक्त शुल्क लगाना।

32. बैंकों को चाहिए कि वे, भुगतान उत्पादों की कीमत कम रखे जाने और सुलभता के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, विशेषतः टेक्नॉलॉजी के व्यापक प्रयोग वाली प्रणाली में, भुगतान उत्पादों की कीमत निश्चित करने की अपनी योजना पर चिंतन करें। भुगतान उत्पादों की कीमत

लेनदेन संपादन करने की लागत के अनुरूप होनी चाहिए। भुगतान प्रणाली में टेक्नॉलॉजी के बढ़ते प्रयोग का उद्देश्य ही लागत कम रखना, लेनदेन को अधिक सुविधाजनक बनाना, सेवा में सुधार करना और जोखिमों को कम करना इत्यादि हैं। बैंकों को, लेनदेन की लागत कम रखने की दृष्टि से, टेक्नॉलॉजी का लाभ ग्राहकों को उपलब्ध कराने के तरीके ढूँढने चाहिए।

33. भुगतान उत्पादों की कीमतों के संबंध में मैं बैंकिंग उद्योग के सामने कुछ सवाल रखना चाहूँगा। बैंक एक उपयुक्त कीमत ढाँचा अपना कर ग्राहकों के भुगतान प्रणाली व्यवहार को प्रभावित करने के मामले में अपने ग्राहकों की और अपनी स्वयं की मदद कैसे कर सकते हैं? क्या बैंकों के कीमत ढाँचे को कागज आधारित उत्पादों की अपेक्षा इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के प्रयोग को बढ़ावा देने वाला नहीं होना चाहिए? क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड संबंधी लेनदेनों के लिए क्या अलग-अलग कीमत (बारी-बारी से बदले जानेवाले शुल्क) की जरूरत है?

उपयोग के मानदंड - उदार हों या नहीं?

34. रिजर्व बैंक ने केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों, जैसे आरटीजीएस, एनईएफटी और एनईसीएस से संबंधित उपयोग मानदंडों की हाल ही में समीक्षा की और उन्हें संशोधित किया। (i) यह सुनिश्चित करते हुए कि वित्तीय दृष्टि से सुदृढ़ संस्थाएं प्रणालीगत दृष्टि से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों का उपयोग कर सकें, भुगतान प्रणालियों के जोखिम प्रबंधन ढाँचे को सुदृढ़ किया जा सके; और (ii) भुगतान प्रणालियों का उपयोग कर सकने संबंधी प्रवेश मानदंडों में उपयुक्त समायोजन करके भुगतान प्रणालियों तक और अधिक पहुँच को सुकर बनाया जा सके तथा इस प्रकार सरकार और रिजर्व बैंक के वित्तीय समावेशन संबंधी प्रयासों में सहयोग प्रदान किया जा सके - इन दो उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए इन मानदंडों को संशोधित किया गया है।

35. भुगतान प्रणालियों के उपयोग संबंधी दिशानिर्देशों में संशोधन के बाद हमें, भुगतान प्रणालियों का उपयोग कर सकने की अनुमति के मामले में बैंकों से भारी संख्या में आवेदन मिल रहे हैं। हमने अभी तक केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों की सदस्यता के लिए 17 बैंकों को अनुमोदन प्रदान किया है।

36. इस संदर्भ में मैं दो मुद्दों पर अधिक ध्यान देना चाहूँगा। पहला, भुगतान प्रणालियों की सदस्यता प्रदान करने के लिए, क्या हमें किसी बैंक की, कोर बैंकिंग सोल्युशन के रूप में, प्रौद्योगिकीय क्षमता को एकमात्र मानदंड मानकर विचार करना चाहिए? इस सवाल का जवाब यह है कि केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों के उपयोग की अनुमति के निर्धारक तत्त्व के रूप में प्रौद्योगिकीय क्षमता एक मानदंड हो सकता है लेकिन, सदस्यता प्रदान करने के लिए इसे एकमात्र निर्धारक तत्त्व या मानदंड नहीं माना जा सकता। भुगतान प्रणालियों के उपयोग की अनुमति प्राप्त

करने के लिए, विनियमन संबंधी सहजता के साथ-साथ वित्तीय सुदृढ़ता अन्य आवश्यक मानदंड होंगे। भुगतान और निपटान प्रणालियों की सुरक्षा और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए यह आवश्यक है क्योंकि ये वित्तीय सुदृढ़ता के मूल सिद्धांत हैं।

37. दूसरा, केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों के उपयोग की अनुमति मांगते समय बैंकों को सदस्यता प्राप्त करने के लिए लागत-लाभ विश्लेषण अवश्य कर लेना चाहिए। आरटीजीएस और एनईएफटी का सदस्य बनना चाहने वाले बैंकों को लागत-लाभ का उपयुक्त अध्ययन कर लेना चाहिए, और उन प्रणालियों की सदस्यता ग्रहण करने के लिए उनके पास उपयुक्त कारोबारी स्थिति भी होनी चाहिए। यह विचार करते हुए कि आरटीजीएस प्रणाली का उपयोग करना आरंभ करने पर 10 से 15 मिलियन रुपये की तथा एनईएफटी का उपयोग करना आरंभ करने पर 2 से 4 मिलियन रुपये की लागत आयेगी, कारोबार के उपयुक्त आकार की भी जरूरत होगी। यह कहना उचित होगा कि यदि लेनदेन का परिमाण कम होगा तो, विशेष रूप से आरटीजीएस में, प्रति लेन-देन की लागत बहुत अधिक होगी जिससे आरटीजीएस का उपयोग करना महंगा और अलाभकर होगा, संबंधित संस्था के लिए और ग्राहकों के लिए भी।

38. ऐसी स्थिति में छोटे बैंकों को अप्रत्यक्ष सहभागिता जैसे अन्य विकल्पों की तलाश करनी चाहिए। उदाहरण के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को उनके प्रायोजक बैंकों के माध्यम से एनईएफटी में भाग लेने की अनुमति दी गई है। क्या शहरी सहकारी बैंकों को इस नीति की रूपरेखा उपलब्ध करा दी जानी चाहिए?, रिजर्व बैंक इस बात की छानबीन करेगा।

भुगतान प्रसंस्करण क्षमताएं - उभरती चुनौतियां

39. चूंकि सरकार और बैंकिंग उद्योग भारतीय समाज के सभी वर्गों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने पर जोर दे रहे हैं, इसलिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों का प्रयोग निश्चित रूप से बढ़ेगा। इस दिशा में स्पष्ट गतिशीलता दिखाई दे रही है क्योंकि गैर-नकदी भुगतानों का कुल मूल्य बढ़ चुका है और उसकी मात्रा वर्ष 2008-09 की जीडीपी के 13.9 प्रतिशत से बढ़कर 2009-10 में जीडीपी का 14.3 प्रतिशत हो गई है।

40. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों में मात्रा की दृष्टि से यह वृद्धि मुख्य रूप से जनसंख्या के उस वर्ग से जुड़ी हुई है जिसके पास बैंक खाते हैं। लेकिन, चूंकि अब नकदी लेनदेनों की जगह गैर-नकदी लेनदेनों पर निरंतर जोर दिया जा रहा है, इसलिए निरंतर चल रहे वित्तीय समावेशन के उपायों (64 मिलियन नये खाते खोले जा चुके हैं) और सभी सामाजिक लाभ नागरिकों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से उपलब्ध कराये जाने पर सरकार के अधिक जोर के कारण इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों में लेनदेन की मात्रा कई गुना बढ़ेगी। यदि सरकार की वर्तमान

सब्सिडी योजनाओं को भी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान माध्यमों के अंतर्गत ला दिया जाए तो ऐसे लेनदेनों की भारी संख्या का अनुमान सहज ही लगाया जा सकता है।

41. हमारे पास उपलब्ध आंकड़ों के अनुसार सरकार की 29,700 बिलियन रूपयों की वर्तमान योजनाओं के कारण ही लेनदेनों की संख्या प्रतिवर्ष लगभग 3,810 मिलियन हो जायेगी। इस समय दैनिक आधार पर किये जाने वाले लेनदेनों से, यह संख्या भुगतान प्रणाली में 10 से 15 मिलियन लेनदेन अधिक होगी।

42. रिजर्व बैंक इस चुनौती से जूझ रहा है तथा प्रसंस्करण साइटों पर भुगतान प्रणाली इन्फ्रास्ट्रक्चर को सुदृढ़ करने के उपायों पर पहले से ही विचार कर रहा है। लेकिन जब तक बैंक लेनदेन की बढ़ी हुई मात्रा को संभालने के लिए तैयार नहीं होंगे, तब तक केवल इन्फ्रास्ट्रक्चर को सुदृढ़ करना ही पर्याप्त नहीं होगा। बैंक यह तर्क दे सकते हैं कि ऐसे लेनदेन में से बढ़ी मात्रा के लेनदेन बैंक के भीतर के ही हो सकते हैं तथा वे अंतर-बैंक भुगतान प्रणालियों के अंग नहीं होंगे। तथापि, लेनदेन का स्वरूप चाहे कुछ भी हो, ऐसे लेनदेन बैंकों द्वारा लागू किये गये कोर बैंकिंग सॉल्यूशन को अंततोगत्वा हिट करेंगे। साक्ष्य यह संकेत देते हैं कि सीबीएस प्रणाली से जुड़ी बैंकों की प्रसंस्करण क्षमता पहले से ही भारी दबाव में है। लेनदेन में और वृद्धि होने पर प्रोसेसिंग पर और बोझ बढ़ेगा तथा बैंकों के कोर बैंकिंग सॉल्यूशन द्वारा इतनी भारी मात्रा की प्रोसेसिंग किये जाने पर प्रश्नचिह्न खड़े होंगे। बैंकों की ओर से कोई व्यवधान पैदा होने पर भविष्य में भुगतान संबंधी लेनदेन को हैंडल करने के मामले में बैंकिंग प्रणाली की क्षमता कमजोर होगी तथा और अधिक भुगतानों को इलेक्ट्रॉनिक मोड में माइग्रेट करने के हमारे प्रयासों पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।

निष्कर्ष

43. निष्कर्ष के रूप में भारत में सुरक्षित, सुदृढ़ और दक्ष भुगतान प्रणाली की स्थापना के मामले में हमने बहुत लंबी दूरी तय की है। अब चुनौती यह है कि हम इन प्रणालियों को सुलभ, सस्ती और व्यापक बनायें। वित्तीय समावेशन की सफलता में योगदान करने की सामाजिक जिम्मेदारी ऐसे हर व्यक्ति की है जिसके पास संसाधन और शक्ति है। हमने वित्तीय सेवाओं को मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से संपादित करने के लिए दिशानिर्देश तैयार कर लिये हैं, लेकिन रिजर्व बैंक, बैंकों तथा मोबाइल सेवा प्रदाताओं (सब के) के लिए यह जरूरी है कि हम सामान्य जनता को वित्तीय लेनदेन करने के लिए मोबाइल फोन की क्षमता के बारे में केवल आश्वस्त ही न करें बल्कि जनसाधारण को मोबाइल बैंकिंग से जुड़े सुरक्षा पहलुओं के प्रति भी आश्वस्त करें। मेरा विश्वास है कि बिहार जैसे राज्यों में मोबाइल बैंकिंग की

सफलता की अनेक गाथाएं सुनने को मिलेंगी जिसके लिए इससे जुड़े सभी पक्ष, अपने-अपने सम्मिलित प्रयासों हेतु धन्यवाद के पात्र हैं जिसकी सहायता से केवल वित्तीय समावेशन ही हासिल नहीं हुआ है बल्कि कम शिक्षित व्यक्तियों को भी मोबाइल बैंकिंग का ज्ञान मिला है। मोबाइल बैंकिंग को और अधिक व्यापक स्तर पर सुदृढ़ बनाने के लिए पर्याप्त प्रचार और शिक्षण की सहायता से इसका अनुकरण करने की आवश्यकता है।

44. भुगतानों के गैर-नकदी तौर तरीकों को लोकप्रिय बनाने में बैंकों के योगदान की मैं अत्यंत प्रशंसा करता हूँ। बैंकों ने हाल के वर्षों में ऐसे

अनेक नये भुगतान उत्पाद आरंभ किये हैं जिनके परिणामस्वरूप इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनो में भारी वृद्धि हुई है। लेकिन जैसा कि मैंने बताया है, भुगतान प्रणालियों से जुड़ा मुद्दा एक अनवरत कार्यक्रम है तथा वित्तीय समावेशन, और त्वरित, दक्ष, सुदृढ़, सुलभ तथा सस्ते आधुनिक भुगतान तरीकों की व्यवस्था के दोहरे लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए हम सभी को योगदान करना होगा।

45. अपने ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवाएं आरंभ करने के लिए मैं तमिलनाडु मर्केन्टाइल बैंक को एक बार पुनः साधुवाद देता हूँ।