

भुगतान प्रणाली: मुद्दे और चुनौतियां*

जी. पद्मनाभन

कैथोलिक सीरियन बैंक के प्रबंध निदेशक तथा मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री बी.पी.ईश्वरदास, त्रिशूर मैनेजमेंट एसोसिएशन के प्रधान श्री नंदकुमार, यहां उपस्थित बोर्ड के सदस्य श्री अनंतरामन तथा श्री बॉबी जोस, त्रिशूर मैनेजमेंट एसोसिएशन के अन्य पदाधिकारीगण, देवियो और सज्जनो! बैंक के इतिहास के इस महत्त्वपूर्ण दिन पर आपने मुझे बोलने के लिए आमंत्रित किया, यह मेरा परम सौभाग्य है। आप में से प्रत्येक के लिए यह गर्व की बात है कि नवंबर 1920 में जिस बैंक ने एक छोटी-सी शुरुआत की थी आज वह सेवा और उपलब्धि के शानदार 91 वर्ष पूरे कर रहा है।

कैथोलिक सीरियन बैंक की मेरी बड़ी मीठी यादे हैं क्योंकि जब मैं बड़ा हो रहा था तब तिरुवनन्तपुरम्, जो कि मेरा गृह नगर है, मैं यह निजी बैंकों में से एक था मैं अवश्य कहना चाहूंगा कि यह बैंक मजबूत से मजबूततर होता गया है जिसमें इसके स्थापनाकर्ताओं से मिली उद्यमशीलता की भावना की विरासत शामिल है और जिसने हमारे आसपास हो रहे सामाजिक, राजनीतिक और आर्थिक बदलावों के साथ प्रशंसनीय ढंग से समायोजन स्थापित किया है। आज इस बैंक के 15 लाख से अधिक ग्राहक हैं। रिजर्व बैंक के साथ इसका पहला संपर्क 1969 में स्थापित हुआ जब इसे रिजर्व बैंक अधिनियम के अंतर्गत अनुसूचित बैंक का दर्जा प्राप्त हुआ। 1972 में यह अपने पारंपरिक स्थल से बाहर निकल कर आया और इसने मुंबई के चेंबूर में पहली शाखा खोली। 1975 में यह बैंक अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग के क्षेत्र में उतरा। मुझे बताया गया है कि इस समय 16 राज्यों में इसकी 364 शाखाएं हैं। इन 364 शाखाओं में से 242 केरल में हैं और उनमें से भी लगभग 80 प्रतिशत देहाती और अर्धशहरी इलाकों में हैं। मुझे यह भी बताया गया है कि सही समय पर सही ग्राहक को सही उत्पाद पेश करने के आशय से इस बैंक द्वारा छात्रों, महिलाओं, वरिष्ठ नागरिकों तथा किसानों जैसे समाज के विभिन्न वर्गों की विशिष्ट बैंकिंग जरूरतों को पूरा करने के लिए उनकी जरूरत के अनुसार बैंकिंग उत्पाद तैयार किए गए हैं। जो बैंक ग्राहक केंद्रित होता है, उसे अपनी क्षमताओं और प्रदायता में ग्राहक का भरोसा बनाए रखने के लिए निरंतर प्रयास करने पड़ते हैं।

* कैथोलिक सीरियन बैंक, त्रिशूर के स्थापना दिवस पर भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यपालक निदेशक, श्री जी.पद्मनाभन द्वारा 26 नवंबर 2011 को दिया गया भाषण। सर्वश्री जी. श्रीनिवास, के. शिवरामन तथा शाश्वत महापात्र द्वारा दी गई सहायता के लिए हार्दिक आभार।

जब मुझे भाषण देने के लिए आमंत्रण मिला तब मुझे बताया गया कि यह रिवाज है कि वक्ता को सामयिक रुचि के वित्तीय क्षेत्र के किसी मुद्दे पर बोलना होता है। इसलिए मैंने यह उचित समझा कि भुगतान प्रणालियों के कुछ वर्तमान तथा उभरते मुद्दों पर मैं अपने विचार प्रकट करूं। इस बात की सराहना करना आवश्यक है कि यह मजबूत भुगतान प्रणालियों का प्रभावी कार्य ही था कि जिससे आर्थिक संकट और झटकों के असर की तीव्रता कम हुई। अतः मैं कुछ ऐसे प्रश्न उठाना चाहूंगा जो भुगतान प्रणालियों के विभिन्न आयामों के आर-पार फैले हैं और साथ ही मैं अपनी टिप्पणियां भी दूंगा जो इनके उत्तर प्रस्तुत करने की बजाय इस बैंक के हितधारकों में एक बड़ी बहस की शुरुआत करेंगी।

1. 'सक्षम भुगतान प्रणाली' के बारे में इतना शोर-शराबा क्यों ? क्या भारतीय भुगतान प्रणालियां दक्ष है ?

भुगतान और निपटान प्रणालियों के महत्त्व का अंदाजा आइएमएफ प्रकाशन "संकट से मिले केंद्रीय बैंकिंग सबक" (27 मई 2010) से लगाया जा सकता है जिसके अनुसार : 'यदि संकट से दो दशक पूर्व केंद्रीय बैंकों ने मजबूत भुगतान और निपटान प्रणालियां, जिसमें विदेशी विनिमय मुद्रा भी शामिल है, को शुरू करने के लिए प्रयास नहीं किए होते तो संकट के असर और भी बहुत बड़े होते। वित्तीय संस्था की असफलता का प्रणालीगत प्रभाव, प्रमुखतः उसके मूल ढांचे की मजबूती पर निर्भर करता है जो उन बाजारों को सहारा देता है जिनमें कि यह सक्रिय है। केंद्रीय बैंकों, जो कई मामलों में, इन प्रणालियों के परिवीक्षण में संलग्न हैं, को इस संबंध में, प्रतिभूतियों के विनियामकों और व्यक्तिगत संस्थाओं के पर्यवेक्षकों के सहयोग से, एक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभानी चाहिए।

भुगतान प्रणालियों में केंद्रीय बैंक की रुचि (i) वित्तीय स्थिरता; (ii) आर्थिक दक्षता; (iii) मौद्रिक नीति संचरण; और (iv) राजकोषीय नीति के कार्यान्वयन के संबंध में किसी दक्ष भुगतान प्रणाली द्वारा निर्भाई गई महत्त्वपूर्ण भूमिकाओं के कारण पैदा होती है।

वित्तीय स्थिरता: आम तौर पर वित्तीय प्रणाली में कोई दबाव सबसे पहले भुगतान प्रणाली में परिलक्षित होता है क्योंकि किसी एक अथवा अधिक सहभागी द्वारा सामना की गई नकदी समस्याओं के कारण निपटानों

पर असर पड़ता है। भुगतान प्रणालियों की अंदरूनी प्रकृति के कारण इस प्रकार की गड़बड़ियाँ अन्य वित्तीय संस्थाओं में भी फैलने की संभावना बन जाती है जिससे वित्तीय स्थिरता की समस्याएं खड़ी हो जाती हैं।

मैं आपका ध्यान इस तथ्य की ओर आकर्षित करते हुए यह समझाना चाहूंगा कि कुछ देशों में जीडीपी और भुगतान प्रणाली के टर्नओवर का अनुपात 100 से अधिक है। इस आंकड़े का अर्थ यह है कि तीन दिनों की अवधि में भुगतान प्रणाली का टर्नओवर (उस राष्ट्र विशेष की) जीडीपी के बराबर है और इसीलिए यह महत्वपूर्ण है। इस प्रकार भुगतान और निपटान प्रणाली के व्यवस्थित कार्य में यदि कोई गड़बड़ी होती है तो उससे अर्थव्यवस्था, बाजार, वित्तीय बाजार के इन्फ्रास्ट्रक्चर और स्वयं सहभागियों के सुगम कार्य संचालन में रुकावट आती है।

जैसा मैंने पहले बताया है, हाल के वित्तीय संकट ने भुगतान और निपटान प्रणालियों की महत्ता को प्रदर्शित किया है। भुगतान और निपटान ढांचे के सुगम और दक्ष संचालन ने बेयर स्टर्न्स और लेहमैन ब्रदर्स होल्डिंग इन्क (लेहमैन) प्रकरणों, 2008 के उत्तरार्ध में व्यापक प्रतिपक्षी ऋण चिंताओं तथा सामान्यतः गत दो वर्षों में दबाव में रहे वित्तीय बाजारों के हालातों में भी बाजार सहभागियों को अपनी निपटान बाध्यताओं को समय पर पूरा करने में मदद की।

आर्थिक दक्षता: जैसे-जैसे अर्थव्यवस्थाएं बढ़ती हैं और भुगतान प्रणाली बड़े पैमाने और बड़े मूल्य वाले भुगतानों की प्रोसेसिंग और भुगतान करती है, और जिससे आर्थिक गतिविधि का स्तर बढ़ता है, उससे आर्थिक इकाईयों के बीच जिस गति से वैल्यू का अंतरण होता है वह इन वर्षों में बहुत महत्वपूर्ण हो गया है। आर्थिक निकायों के बीच निधियों के तेज अंतरण के परिणामस्वरूप एक दक्ष भुगतान प्रणाली से मुद्रा के सर्क्युलेशन की गति बढ़ती है और इसके परिणामस्वरूप, जैसा कि आर्थिक सिद्धांतों ने बताया है, आर्थिक वृद्धि पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है। अर्थशास्त्रियों द्वारा किए गए अध्ययनों से प्रकट हुआ है कि यदि कोई अर्थव्यवस्था स्वयं को पूरी तरह इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों में परिवर्तित कर मुद्रा के सर्क्युलेशन के वेग को बढ़ाने में समर्थ है तो वह अर्थव्यवस्था निजी और सामाजिक लागतों, दोनों के संदर्भ में, अपनी जीडीपी का 1-3 प्रतिशत बचा सकती है। एक दक्ष भुगतान प्रणाली लेनदेन की लागतों को भी घटाती है तथा अंतर्बैंक, मुद्रा, पूंजी तथा प्रतिभूति बाजारों के सुव्यवस्थित कार्य के लिए भी महत्वपूर्ण होती है।

मौद्रिक नीति संचरण: भुगतान प्रणालियों की महत्ता के लिए एक अन्य प्रमुख कारण वह भूमिका है जो वे बाजारों तथा समूची अर्थव्यवस्था

को मौद्रिक नीति संकेत दक्षतापूर्वक संप्रेषित करने में निभाती है। केंद्रीय बैंक के मौद्रिक नीति संबंधी कार्य या तो मुद्रा की मात्रा (अर्थात् मुद्रा आपूर्ति) अथवा मुद्रा की कीमत (अर्थात् वक्र के अल्पांक पर ब्याज दरें) को प्रभावित करते हैं। इन दोनों उपायों को उसी दिन (बेहतर हो कि साथ-साथ जैसा कि मानदंड है) निपटान के साथ एक भरोसेमंद बड़ी वैल्यूवाली भुगतान प्रणाली की जरूरत होती है। मौद्रिक नीति संबंधी किसी भी उपाय की प्रभावशीलता अधिकांशतः बड़ी वैल्यूवाली भुगतान प्रणाली की मजबूती पर निर्भर करती है। इसके अतिरिक्त, एक दक्ष भुगतान प्रणाली, बैंकों की नकदी स्थिति के सही और सटीक माप तथा मौद्रिक चरों की जानकारी प्रदान कर, मौद्रिक नीति के प्रभावी कार्यान्वयन को भी सुगम बनाती है।

राजकोषीय नीति का कार्यान्वयन: भुगतान प्रणाली के विकास का राजकोषीय नीति के कार्यान्वयन पर भी असर पड़ता है। सरकार के नकदी अंतर्प्रवाहों और बहिर्प्रवाहों की गति और टर्नओवर, भुगतान प्रणाली की दक्षता से सीधे प्रभावित होते हैं। भुगतान प्रणाली, सरकार के ऋण वितरण और उधार लेने के कार्यों में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

अब मैं एक स्वाभाविक प्रश्न की ओर मुड़ता हूँ, दक्षता की दृष्टि से हमारी भुगतान प्रणालियों की क्या स्थिति है? मैं भुगतान प्रणाली के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा घोषित लक्ष्यों से अपनी बात शुरू करता हूँ जो भुगतान प्रणाली 2009-12 के विज्ञान दस्तावेज में लिखित हैं। ये यह सुनिश्चित करने के लिए हैं कि देश में कार्यरत सभी भुगतान और निपटान प्रणालियाँ, ‘रक्षित, सुरक्षित, मजबूत, दक्ष, पहुंचयोग्य तथा प्राधिकृत’ हैं। भुगतान प्रणालियों की दक्षता, कई अन्य तत्त्वों द्वारा भी निर्धारित होती है, जैसे प्रौद्योगिकी को अपनाना, नवोन्मेष, बाजार संरचना तथा स्पर्धात्मक स्थितियाँ आदि।

रिजर्व बैंक ने देश में एक कुशल भुगतान और निपटान ढांचा लागू करने के लिए बहुत से कदम उठाए हैं जिनमें खुदरा तथा बड़े वैल्यू, दोनों प्रकार के भुगतान शामिल हैं। खुदरा क्षेत्र में, रिजर्व बैंक ने जो प्रयास किए उनमें, एमआइसीआर प्राद्योगिकी लागू करना (जिससे बैंक समाशोधन चक्रों में कमी आई और वह घटकर टी+1 तक आ गया), इलेक्ट्रॉनिक्स निधि अंतरण (ईसीएस) जैसी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों का कार्यान्वयन (जो स्थानीय ईसीएस, आरईसीएस तथा एनईसीएस जैसी प्रणालियों में रूपांतरित हुई तथा राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकस निधि अंतरण (एनईएफटी) शामिल हैं। समाशोधन गृहों में शीघ्रगति समाशोधन तथा एक्सप्रेस बैंक समाशोधन प्रणाली) (ईसीसीएस) जैसे नवोन्मेषों से देश में, बैंक समाशोधन परिचालनों की क्षमता में और अधिक वृद्धि हुई है। बैंक छंटाई प्रणाली (सीटीएस) का कार्यान्वयन

इसी प्रयास की एक कड़ी है। सीटीएस अब नई दिल्ली तथा चेन्नै में भी कार्यान्वित किया जा रहा है। जब ग्रिड आधारित सीटीएस पूरी तरह लागू हो जाएगा तो यह समूचे बैंक समाशोधन को देश में 4-6 ग्रिड्स में केंद्रित कर देगा।

रिजर्व बैंक, खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों पर 90 के दशक के मध्य से ही, ध्यान केंद्रित करता आ रहा है। खुदरा ग्राहकों को 'तत्काल समय के करीब' निधि अंतरण सुविधा प्रदान करने के लिए तथा साथ ही शेयर बाजारों के समय को ध्यान में रखने के लिए, एनईएफटी के अंतर्गत 11 बैंक निपटान प्रदान किए गए हैं। एनईएफटी प्रणाली, प्रातः 9.00 बजे से सायं 7.00 बजे तक कार्य करती है और उसमें सोमवार से शुक्रवार तक घंटे-घंटे के निपटान प्रदान किए जाते हैं और शनिवार को 5 निपटान होते हैं। इन उपायों से प्रणाली की दक्षता में और अधिक सुधार आया है। यह विश्व की एममात्र प्रणाली है जिसमें लाभार्थी ग्राहक खाते के क्रेडिट के संबंध में ओरिजिनेटर को सकारात्मक पावती प्रदान की जाती है। साथ ही, 2004 में शुरू की गई तत्काल भुगतान (आरटीजीएस) प्रणाली के अंतर्गत अब प्रतिदिन 2 लाख लेनदेन संपादित किए जाते हैं।

सभी महत्वपूर्ण और थोक वित्तीय बाजार निपटान अब आरटीजीएस में ही होते हैं। देश में कार्ड भुगतानों के बढ़ते महत्व को स्वीकार करते हुए, रिजर्व बैंक कार्ड लेनदेनों की सुरक्षा बढ़ाने के कार्य में लगा है। अधिप्रमाणन के एक अतिरिक्त कारक के कार्यान्वयन के जरिये सभी 'कार्ड-नॉट-प्रेजेन्ट' लेनदेनों को सुरक्षित करने के बाद अब 'कार्ड प्रेजेन्ट' लेनदेनों को सुरक्षित करने पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। प्रौद्योगिकी का स्तर बढ़ाने, मूलभूत ढांचा बढ़ाने तथा ईवीएम (चिप तथा पिनकाडर्स) आदि के कार्यान्वयन के माध्यम से सभी 'कार्ड प्रेजेन्ट लेनदेनों' की सुरक्षा के लिए एक निश्चित समय सीमा तथा रोडमैप अधिदेशित कर दिया गया है।

क्षमता बढ़ाने से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण उपायों में ये शामिल हैं : (i) राष्ट्रीय वित्तीय स्विच का निर्माण जिसने एटीएम नेटवर्क को एक राष्ट्रीय इन्फ्रास्ट्रक्चर बना दिया है जिससे ग्राहक की पहुंच और सुविधा बढ़ी है; तथा (ii) इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों में 'स्ट्रेट-थ्रू-प्रोसेसिंग' लागू करना जिससे अब केवल लाभार्थी की खाता संख्या के आधार पर ही क्रेडिट उपलब्ध हो जाएगा जिससे परिचालनों की दक्षता में महत्वपूर्ण सुधार आया है।

जब क्षमता को उत्पादन के तकनीकी उपाय के रूप में मापा जाता है, अर्थात् एक घंटे में संख्या की दृष्टि से कितने भुगतान प्रोसेस किए जा सकते हैं, तब यह भारतीय परिप्रेक्ष्य में काफी अच्छी दिखती है, जैसा कि विभिन्न भुगतान प्रणालियों में प्रोसेस किए जा रहे लेनदेनों की मात्रा में वृद्धि से प्रमाणित होता है। बैंकों द्वारा बैंकिंग समाधान

कार्यान्वित करने से भी यह क्षमता और दक्षता बढ़ी है। यह सभी प्रकार की भुगतान प्रणालियों के संबंध में स्पष्ट है, जैसे कागज आधारित (एमआइसीआर तथा सीटीएस) प्रणाली; खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद (एनईएफटी, ईसीएस के विभिन्न प्रकार) तथा बड़े मूल्यों वाली भुगतान प्रणाली - आरटीजीएस।

2. क्या हमें कागज आधारित लेनदेन के लिए, ऊपरी सीमाएं अनिवार्य कर देनी चाहिए?

हमने यह निर्धारित करके ऊपरी सीमाएं पहले से ही अधिदेशित कर दी हैं कि 1 अगस्त 2008 से, रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बाजारों में, रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित सभी निकाय 10 लाख रुपये से ऊपर के भुगतानों के लिए केवल इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों का ही प्रयोग करेंगे। (दिनांक 20 जून 2008 का हमारा परिपत्र डीपीएसएस सं. 2096/04.04.007/2007-08)।

एक अन्य क्षेत्र, जहां हमने इसी प्रकार की सीमा को पहले ही कार्यान्वित कर दिया था, चाहे अप्रत्यक्ष रूप से ही सही, वह था एक लाख रुपये से ऊपर वाले चेक भुगतानों के संबंध में अंतर बैंक समाशोधन तथा साथ ही उच्च वैल्यू के समाशोधन को बंद करना। इससे सामान्य चेक समाशोधन प्रक्रिया के विपरीत, जिसमें अपेक्षाकृत अधिक समय लगता है, इलेक्ट्रॉनिक विधियों (आरटीजीएस/एनईएफटी) के प्रयोग को प्रोत्साहन मिला जो अधिक तेज और सुरक्षित है।

कागज आधारित लिखतों की वर्तमान स्थिति

चार मेट्रो नगरों में प्रोसेस किए गए बैंकों के आंकड़ों के आधार पर पाया गया कि हर माह प्रोसेस किए गए औसतन 235 लाख चेकों में से 8.6 प्रतिशत बैंक 1 लाख रुपये तथा इससे अधिक की वैल्यू के हैं। 10 लाख रुपये से अधिक मूल्य के चेक 5.9 प्रतिशत थे।

अंतरराष्ट्रीय परिदृश्य

दक्षिण अफ्रीका: प्रति बैंक भुगतानयोग्य अधिकतम मूल्य, इस समय 5 मिलियन रैंड अर्थात् 3.05 करोड़ रुपए रखा गया है। जहां इससे अधिक मूल्य के बैंक जारी किए जाते हैं, वहां इन चेकों को, मानवीय रूप से समाशोधित किया जाएगा और प्रक्रिया पूरी होने पर ही लाभार्थियों के खातों में क्रेडिट किया जाएगा।

कनाडा: कनाडा ने, 5 फरवरी 2003 से कनाडा की समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रोसेस किये जानेवाले बैंकों, बैंक ड्राफ्टों तथा अन्य कागज आधारित मर्चों के लिए 25 मिलियन डॉलर की सीमा रखी है। उनके इस प्रयास का उद्देश्य निपटान की निश्चितता सुनिश्चित करना है जिससे कनाडा की भुगतान प्रणाली की सुरक्षा और स्थिरता बढ़ती है

तथा कारोबारियों और अन्य संस्थाओं के लिए, बड़े मूल्य वाले लेनदेनों से होनेवाले खतरों को कम करने में मदद मिलती है।

नाइजीरिया: नाइजीरिया के केंद्रीय बैंक ने, 1 जनवरी 2010 से, चैक भुगतान की अधिकतम सीमा एन 10 मिलियन रखी है। एन 10 मिलियन से अधिक मूल्य वाले भुगतानों को उस तारीख से ई-भुगतान के जरिए, किया जाना है, जैसे केंद्रीय बैंक अंतरबैंक निधि अंतरण प्रणाली (सीआइएफटीएस अर्थात आरटीजीएस) तथा नाइजीरिया अंतरबैंक निपटान प्रणाली इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी)। यह अधिकतम सीमा, सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय पद्धतियों की भांति, समाशोधन और निपटान व्यवस्था में, जोखिम कम करने के उपाय के रूप में कार्य करती है। इस प्रयास को आगे बढ़ाने के लिए बैंकों से अनुरोध किया जाता है कि वे कार्यान्वयन प्रक्रिया के संबंध में अपने ग्राहकों को समुचित रूप से शिक्षित करें।

कीनिया: अधिकतम वैल्यू सीमा 1 मिलियन कशस, 35,000 अमरीकी डॉलर, 30,000 यूरो तथा 15,000 जीबीपी रखी गई है और इससे अधिक मूल्य के इन्स्ट्रुमेंट्स, 13 अक्टूबर 2009 से, नैरोबी स्वचालित समाशोधन गृह से प्रोसेस नहीं किए जाएंगे। फिर भी ग्राहक इस सीमा से अधिक के चैक काट सकते हैं मगर उनका बैंक इन्हें 'कलेक्शन' नामक प्रक्रिया के माध्यम से गुजारेगा जिसका अर्थ है कि अधिकतम 21 कार्य दिवसों की अवधि के लिए भुगतान अदाकर्ता बैंक के पास रहेगा।

तन्ज़ानिया: 1 मार्च 2009 से 10 मिलियन टीजेडएस से अधिक मूल्य के चैक प्रोसेसिंग के लिए समाशोधन गृहों में स्वीकार नहीं किए जाएंगे। इस सीमा से अधिक के भुगतान, तन्ज़ानिया अंतरबैंक निपटान प्रणाली (टीआइएसएस) के माध्यम से प्रोसेस किए जाएंगे। तथापि सरकारी चेकों को अपवाद माना जाएगा।

नामीबिया: 10 जून 2010 से, 5,00,000 नाइजीरियन डॉलर से अधिक के चैक भुगतान बैंकिंग संस्थाओं द्वारा स्वीकार नहीं किए जाएंगे।

क्या हम कभी भी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान व्यवस्था पूरी तरह अपना सकेंगे?

नकदी से छुटकारा: जब तक हमारे पास भुगतान करने के वैकल्पिक साधनों को स्वीकार करने के लिए सुगम, सुरक्षित और आसानी से संचालन योग्य सुस्थापित इन्फ्रास्ट्रक्चर नहीं होगा तब तक यह कल्पनालोक में विचरण करने जैसा ही होगा कि हम भारत को नकदी रहित लेनदेन की स्थिति में ला सकते हैं। यहां यह भी याद रखना होगा कि भारत की केवल 55 प्रतिशत जनसंख्या के पास ही बैंक खाते हैं और औपचारिक वित्तीय प्रणाली से इतनी बड़ी जनसंख्या के बाहर

रहते हुए, नकदी रहित समाज के बारे में सोचना भी कठिन है। यदि हम संपूर्ण वित्तीय समावेशन भी प्राप्त कर लेते हैं तो भी हमें यह स्वीकार कर लेना चाहिए कि आदतें जल्दी नहीं जाती।

इसके अलावा हमें मुद्रा के प्रबंधन पर आने वाली लागतें भी मालूम हैं तथा जाली नोटों का धंधा भी मालूम है जिससे यह और भी जरूरी हो जाता है कि हम जल्दी से जल्दी भुगतान की इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियों को अपना लें। रिजर्व बैंक ने गत दशक और उसके बाद भी, एनईएफटी, ईसीएस जैसे कई उत्पाद शुरू किये हैं जो भुगतान करने के सुरक्षित और किफायती साधन हैं। बैंकों में लागू की गई सीबीएस ने इन उत्पादों के प्रयोग को और बढ़ाया तथा आज इनका अधिकाधिक प्रयोग हो रहा है। परंतु हमारे समाज में नकदी का प्रयोग बड़े पैमाने पर घटाने की कुंजी, वित्तीय समावेशन ही है।

क्या चेक के प्रयोग को कम किया जा सकता है?

ऊपर बताए गए उत्पाद, चेकों के बहुत अच्छे और सक्षम विकल्प हैं। परंतु आज भी भुगतान प्रणालियों में चैकों का प्रयोग ही सबसे अधिक होता है। इसके कुछ प्रमुख कारण इस प्रकार हैं :

आरामदायक होना: भुगतान के साधन के रूप में चेकों का प्रयोग बहुत ही लंबे समय से चलता आ रहा है और ग्राहक, यहां तक कि अशिक्षित लोग भी इस व्यवस्था को बहुत सुविधाजनक महसूस करते हैं। अधिकांश बैंक ग्राहकों को, इलेक्ट्रॉनिक मोड में इसी तरह के आराम का अनुभव नहीं होता। उदाहरण के लिए चेक लिखने और उसे एक व्यक्ति को सौंपने में जितनी आसानी है उतनी बैंक शाखा में जाने और वहां जाकर इनईएफटी लेनदेन करने में नहीं है। इसके अतिरिक्त हरेक के पास, नेट बैंकिंग से धन अंतरण लेनदेन की न तो सुविधा है न योग्यता।

चेकों को, उत्तर दिनांकित भुगतानों के लिए भी प्रयोग में लाया जाता है, जो कुछ लेनदेनों के लिए, पार्टियों को बहुत सुविधाजनक है। हालांकि ईसीएस/एनईसीएस भी बाद की तारीख में भुगतान करने के लिए प्रभावी साधन हो सकते हैं मगर ये उत्पाद पुनरावृत्ति भुगतानों के लिए आशयित होते हैं। इस समय, देश में, इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों में, उत्तर दिनांकित भुगतानों की सुविधा प्रदान नहीं की गई है, तथापि, स्थायी अनुदेशों के रूप में कुछ अपवाद हो सकते हैं। संभवतः अब समय आ गया है कि हम ई चेक प्रणाली के विकास की साध्यता पर विचार करें।

लागत तत्व: एक बड़ा तत्व, जो ग्राहक के सशक्तीकरण के खिलाफ जा सकता है (नकदी का प्रयोग कम करने के लिए) वह है - वे प्रभार (यथामूल्य) जो इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों पर लागू हैं, जबकि चैक भुगतानों

पर ग्राहक से इस तरह के प्रभार नहीं लिए जाते। इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की तरह चेक आधारित लेनदेनों पर प्रभार लगाना, एक विकल्प तो हो सकता है मगर इसे तर्कसंगत ठहराना कठिन होगा।

भुगतान प्रणाली की क्षमता हमेशा कारक नहीं हो सकती: हालांकि भुगतान का इलेक्ट्रॉनिक तरीका सक्षम है परंतु हममें से कितने लोग इस बात की परवाह करते हैं कि कम से कम अपेक्षाकृत छोटी राशियों का क्रेडिट हमारे खाते में एक घण्टे में आता है या एक दिन में? यहां तक कि जब हमें कोई चेक भुगतान प्राप्त होता है तो हममें सभी, इसे बैंक में जमा करने के लिए खासे लालायित नहीं रहते हैं।

क्या चेकों के लिए सीमा घटाने का यह सही समय है? इसे कैसे कार्यान्वित किया जाना चाहिए?

आज रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित निकायों द्वारा किए जाने वाले 10.00 लाख रुपये से अधिक के भुगतान केवल इलेक्ट्रॉनिक विधि के माध्यम से ही किये जाने अपेक्षित हैं। चूंकि अब मेट्रो शहरों में बैंकिंग सुविधित है अतः हमें इन केंद्रों के स्थानीय समाशोधन में एक लाख रुपये मूल्य तक के चेकों का प्रयोग सीमित करने पर विचार करने की जरूरत है। तथापि इस उपाय को, सरकारी विभागों सहित सभी सहभागियों पर समान रूप से लागू किया जाना चाहिए।

3. क्या गैर-बैंकिंग निकायों द्वारा परिचालित भुगतान प्रणालियां भारत में वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने के लिए आवश्यक यथार्थता है?

वित्तीय समावेशन क्या है?

हमारे विचार से वित्तीय समावेशन, सामान्यतः समाज के सभी वर्गों की तथा विशेषकर समाज के कमजोर तथा कम आय वाले वर्गों की, मुख्य धारा की विनियमित संस्थाओं द्वारा कम लागत पर, उचित एवं पारदर्शी रीति से उपयुक्त वित्तीय उत्पाद तथा सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित कराने की प्रक्रिया है।

उपर्युक्त परिदृश्य को देखते हुए संभवतः गैर-बैंकिंग संस्थाएं विभिन्न उपयुक्त वित्तीय उत्पाद प्रदान करने में समर्थ नहीं होंगी। खासकर वे मूलभूत बैंकिंग सेवाएं प्रदान नहीं कर पाएंगी जो वित्तीय समावेशन की दृष्टि से आवश्यक हैं। तथापि गैर-बैंकिंग संस्थाओं में, भारत में वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया में, भुगतान प्रणालियों के परिचालकों के रूप में न सही, प्रणाली के सहभागियों के रूप में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की संभाव्यता तो है ही।

भारत ने मोबाइल भुगतानों के लिए बैंक-नेतृत्व वाले मॉडल का विकल्प ही क्यों चुना है?

यह कहना गलत है कि गैर-बैंकिंग संस्थाओं को, भारत में, मोबाइल भुगतानों में प्रवेश की अनुमति नहीं दी गई है। जिन 17 गैर-बैंकिंग संस्थाओं को प्रीपेड भुगतान इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करने के लिए प्राधिकृत किया गया है उनमें एक मोबाइल फोन कंपनी, एक मोबाइल सेवा प्रदाता तथा कुछ अन्य शामिल हैं जो 'सेमी क्लोज्ड प्रीपेड मोबाइल वालेट्स' जारी करते हैं। रिजर्व बैंक ने मोबाइल बैंकिंग के, बैंक नेतृत्व वाले मॉडल का विकल्प चुना है। रिजर्व बैंक ने यह निर्णय सोच-समझ कर लिया था और इसे गत वर्ष भारत सरकार द्वारा गठित उच्च स्तरीय अंतर-मंत्रालय ग्रुप ने मंजूर भी किया था। 'एमएसपी नेतृत्व मॉडल' कीनिया तथा फिलीपीन्स में संभवतः काफी अच्छा कार्य कर रहा है। हमें यह भी ज्ञात हुआ है कि मालदीव जैसे कुछ अन्य देशों में भी यही मॉडल अपनाया जा रहा है। तथापि प्रत्येक देश की अपनी जरूरतें, चिंताएं तथा सीमाएं होती हैं तथा मोबाइल बैंकिंग के लिए विशिष्टतया बैंक नेतृत्व वाले मॉडल को चुनने का भारत का निर्णय निम्नलिखित पर आधारित था।

1. कीनिया, दक्षिण अफ्रीका तथा फिलीपीन्स में, टेलकोज द्वारा प्रदान की जा रही मोबाइल बैंकिंग सेवाएं ई-मनी उत्पाद हैं। इन देशों के ई-मनी नियम ई-मनी उत्पादों से नकद आहरण/जमा तथा निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करते हैं तथा इन्हें जमा उत्पाद नहीं माना जाता। इन खातों में रखी राशियों पर ब्याज नहीं दिया जाता। भारत में इसके समानान्तर "खुली प्रणाली प्रीपेड भुगतान इन्स्ट्रुमेंट्स" हैं जो 'मांग जमा की स्वीकार्यता' के सजातीय हैं तथा गैर-बैंकिंग संस्थाओं को, एक वर्ष से कम की परिपक्वता वाली जमाराशियां स्वीकार करने की अनुमति नहीं है।
2. कीनिया का 'एम-पेसा' धन प्रेषण सेवाएं प्रदान करता है। इस प्रणाली की सफलता का कारण यही है कि वहां कोई स्पर्धा नहीं है। प्रभुत्ववाले एक अकेले परिचालक के होने, तथा कोई किरफायती धन प्रेषण प्रणाली न होने से कीनिया में इस उत्पाद को, लोग तेजी से अपना रहे हैं। तथापि, भारत में स्थिति भिन्न है क्योंकि यहां इस क्षेत्र में 8-10 प्रमुख संस्थाएं हैं और स्पर्धा की भूमिका प्रमुख है। भारत में 'एम-पेसा' जैसा मॉडल लाने के लिए ऐसे गैर-बैंकिंग परिचालकों के लिए समाशोधन तथा निपटान व्यवस्थाएं करने की जरूरत पड़ेगी। इन समाशोधन तथा निपटान व्यवस्थाओं के प्रणालीगत फलितार्थ हो सकते हैं।

3. एमएसपी मॉडलों के साथ, कुछ ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दे (अर्थात् भुगतान स्थलों पर निधियां उपलब्ध न होना, संदेश देरी से पहुंचना/ न पहुंचना) जुड़े हैं। भारत में मोबाइल बैंकिंग के किसी भी मॉडल को, प्रारंभ से ही ग्राहक सेवा तथा ग्राहक सुरक्षा संबंधी मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करना पड़ेगा ताकि ग्राहकों में भरोसा बढ़े तथा मॉडल की साख भी निरंतर सुनिश्चित हो सके।
4. और अंत में सबसे महत्वपूर्ण मुद्दा यह है कि भारत में काले धन को वैध बनाने का मुद्दा एक गंभीर चिंता का विषय बना हुआ है। व्यक्ति से व्यक्ति को धन प्रेषण, काले धन को वैध बनाने तथा लेनदेन की सुरक्षा की दृष्टि से एक उच्च जोखिम वाली गतिविधि है। प्रीपेड ग्राहकों के संबंध में अपनायी जानेवाली, ग्राहक पहचान प्रक्रियाएं ढीली हैं क्योंकि एमएसपी इन्हें अपने वित्तीय नजरिये से, कम जोखिम का काम समझते हैं। ऐसे जारी किए जाने वाले कार्डों की विशाल संख्या तथा जिन आउटलेट्स के माध्यम से ये कार्ड जारी किये जाते हैं उनकी संख्या को देखते हुए, एमएसपी नेतृत्व वाले मॉडल में अज्ञातता के जोखिम को सीमित रखना तब तक के लिए कठिन है जब तक प्रणाली को प्रभावी रूप से सुदृढ़ न कर दिया जाए। हालांकि इसकी प्रक्रिया शुरू हो चुकी है परंतु इसे 'मजबूती' के स्तर तक आने में थोड़ा समय लगेगा।
5. जहां तक प्रवासी जनसंख्या की समस्याओं का प्रश्न है, हमने हाल ही में, केवल एक ही स्थान पर बैंक खाता होने की अपेक्षा के साथ, घरेलू मुद्रा अंतरण को अनुमति प्रदान की है। इससे प्रवासी जनसंख्या की धन प्रेषण संबंधी जरूरतों को पूरा करने में, काफी हद तक मदद मिलेगी।

क्या इसका यह अर्थ है कि वित्तीय समावेशन लाने के अपने प्रयासों में बैंक, मोबाइल कंपनियों की मदद के बिना भी कार्य कर सकते हैं?

जैसा कि शुरू में उल्लेख किया गया है कि गैर-बैंकिंग संस्थाएं, खासकर मोबाइल सेवा प्रदाता वित्तीय समावेशन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ऐसी दूर दराज की जगहों पर, जहां कोई बैंक शाखा नहीं है, उनके खुदरा आउटलेट्स के व्यापक नेटवर्क के कारण पूरे देश में मोबाइल बैंकिंग की पहुंच को सुगम बनाने के लिए मोबाइल सेवा प्रदाता, बैंकों के साथ मिलकर कार्य कर सकते हैं। तथापि उनकी भूमिका मुख्यतः एक सेवा प्रदाता की होगी जो अपने नेटवर्क द्वारा संदेशों को त्वरित गति से पहुंचाएगा और बैंकों की भूमिका, लोगों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने की होगी। इस सीमा तक बैंकों और मोबाइल ऑपरेटरों की भूमिकाएं निर्दिष्ट होंगी और सहभागियों को इसे पहचानना

चाहिए। वित्तीय समावेशन को बड़े पैमाने पर प्रोत्साहित करने हेतु रिजर्व बैंक ने संशोधित दिशानिर्देश जारी किए हैं ताकि बैंक, लाभ कमाने वाली कंपनियों की सेवाएं, बिजनेस कॉरेस्पोंडेन्ट्स' के रूप में ले सकें। हमे यकीन है कि टेल्कोस इस अवसर का लाभ, बैंकों के साथ कारोबारी कोरेस्पोंडेन्ट्स के रूप में कार्य करने के लिए उठाएंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि अपने फैलाव और उपयोग को दृष्टिगत रखते हुए मोबाइल बैंकिंग दूरदराज तक पहुंच सके। असल में कुछ प्रमुख मोबाइल सेवा प्रदाताओं ने बैंकों के साथ गठजोड़ की पहले ही शुरुआत कर दी है, जिससे मोबाइल बैंकिंग तथा वित्तीय समावेशन के उपायों, दोनों को मदद मिलेगी। बैंकों तथा मोबाइल सेवा प्रदाताओं के बीच स्वस्थ सहभागिता से वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को निश्चय ही बढ़ावा मिलेगा। मैं यहां यह भी कहना चाहूंगा कि हमें गैर-बैंकिंग संस्थाओं के, अन्तर-बैंक मोबाइल भुगतान सेवा में एक सदस्य के रूप में शामिल होने पर कोई आपत्ति नहीं है और इसका निर्णय भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम को करना है। तथापि हम मॉडल को अंतिम रूप दिए जाने पर उसकी जांच करना चाहेंगे ताकि हम स्वयं को संतुष्ट कर सकें कि कोई विनियामक समस्या अनसुलझी न रह जाए।

4. क्या प्रौद्योगिकी-संचालित भुगतान प्रणालियां अधिक जोखिम भरी हैं?

प्रत्येक भुगतान प्रणाली की प्रक्रिया से जोखिम जुड़े ही रहते हैं और यह आवश्यक है कि इन जोखिमों का अनुमान लगाया जाए, इनकी पहचान की जाए तथा इनका उपयुक्त समाधान किया जाए ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि प्रणाली सुरक्षित है। इलैक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियां भी कोई अपवाद नहीं हैं, हालांकि जोखिम अवधारणा, जोखिमों के स्रोत तथा एक्सपोजर का प्रभाव अपेक्षाकृत अधिक हो सकता है।

क्या प्रौद्योगिकी ठीक से न जानने वाले औसत ग्राहक, आने वाले समय में बढ़ते रहने वाले उपयुक्त खतरों से, इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग करने से हतोत्साहित नहीं होंगे?

किसी व्यक्ति को इलैक्ट्रॉनिक विधि से भुगतान संबंधी लेनदेन करने के लिए, सही अर्थों में, प्रौद्योगिकी का निष्णात होने की जरूरत नहीं है। वास्तव में बिहार के शेखपुरा जिले में स्वरिजगारी अनेक महिलाएं एक गैर-सरकारी संगठन की मदद से मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग कर रही हैं। भुगतान की इलैक्ट्रॉनिक विधि भुगतान लेनदेन के लिए एक बहुत सुरक्षित, सुविधाजनक और तेज माध्यम है। इसके लिए व्यक्ति को कुछ न्यूनतम सावधानियां बरतनी होती हैं, जैसे अपनी व्यक्तिगत जानकारी, खासकर अपने खाते का विवरण तथा पासवर्ड किसी को बताना नहीं चाहिए, समय-समय पर अपना पासवर्ड बदलते

रहना चाहिए, अपने खाते की स्थिति की नियमित जांच करनी चाहिए, बैंक से मिले ऑन लाइन अलर्ट का पालन करना चाहिए इत्यादि।

किसी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान व्यवस्था में सुरक्षा का उल्लंघन होने पर कौन उत्तरदायी है?

यह उल्लंघन के स्थान और प्रकार पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए जब कोई ग्राहक एटीएम अथवा पीओएस टर्मिनल का प्रयोग करता है तो वह मानकर चलता है कि वह सुरक्षित रीति से लेनदेन कर रहा है। यदि एटीएम पर किसी ने कोई स्क्रीमिंग उपकरण लगा रखा है जिससे कार्ड का डेटा चोरी हो सकता है और बाद में उसका दुरुपयोग हो सकता है तो जो बैंक अथवा सेवा प्रदाता उस एटीएम अथवा पीओएस टर्मिनल का प्रबंधन कर रहा है उसे इसका उत्तरदायित्व लेना चाहिए और हानि की भरपाई करनी चाहिए। ऐसे मामलों में ग्राहक की देयता सिद्ध करने की जिम्मेदारी बैंक/सेवा प्रदाता पर ही होगी।

ऑनलाइन/फोन बैंकिंग लेनदेनों के मामले में, आम तौर पर धोखाधड़ी की संभावनाएं इसलिए पैदा होती हैं क्योंकि ग्राहक अपनी प्रणाली को, पूर्व उल्लिखित जोखिमों के समक्ष प्रकट कर देता है जिससे चूक हो जाती है और ग्राहक की पहचान तथा खाते के विवरण इत्यादि चोरी हो जाते हैं।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों का प्रयोग करने वाले ग्राहकों को होने वाले जोखिमों का निदान भारतीय रिजर्व बैंक ने कैसे किया है?

ऑनलाइन जमा/नाम कार्ड लेन-देनों के लिए, जो अनिवार्यतः कार्ड-नॉट प्रेजेंट लेनदेन होते हैं, रिजर्व बैंक ने, अगस्त 2009 से कार्ड पर अनुपलब्ध जानकारी के आधार पर 'द्वितीय कारक अधिप्रमाणन' अनिवार्य बना दिया है। इस उपाय से ग्राहकों में विश्वास बढ़ा है, जैसा गत कुछ समय में ऑनलाइन लेनदेन की संख्या में हुई बढ़ोत्तरी से पता चलता है। अधिप्रमाणन का द्वितीय कारक, फरवरी 2011 से, इन्टरैक्टिव वॉयस रेस्पॉन्स (आइवीआर) लेनदेनों के लिए तथा मई 2012 से शेष (रेजिड्युअल) लेनदेनों (मेल ऑर्डर टेलीफोन ऑर्डर लेनदेनों, होटल बुकिंग्स आदि) के लिए अनिवार्य कर दिया गया है।

रिजर्व बैंक ने यह भी अनिवार्य कर दिया है कि कार्ड संबंधी सभी प्रकार के लेनदेन के लिए, चाहे लेनदेन का मूल्य कुछ भी हो, अथवा कैसा भी चैनल प्रयुक्त किया गया हो, ग्राहकों को ऑनलाइन एलर्ट्स जारी किए जाएं। इससे कम से कम ग्राहक को, कार्ड का और आगे दुरुपयोग रोकने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करने में तो मदद मिलेगी।

अब मैं अपने अंतिम प्रश्न पर आता हूँ।

5. मैं आज से पांच वर्ष बाद, भारतीय भुगतान प्रणाली को कहां देखना चाहता हूँ?

मैं भुगतान प्रणाली विज्ञान दस्तावेज (2009-12) में निर्धारित मील के पत्थरों (लक्ष्यों) से अपनी बात शुरू करना चाहता हूँ। इस सूची में निम्नलिखित लक्ष्य शामिल हैं:

- एक नयी विशेषता बहुल आरटीजीएस प्रणाली लागू करना
- देश के लिए एक घरेलू कार्ड योजना
- ईसीएस को पुनः डिजाइन करना ताकि वह थोक लेनदेन के लिए एक सच्चे 'स्वचालित समाशोधन गृह' के रूप में कार्य कर सके।

हम इन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सही दिशा में हैं। तो अब आगे क्या?

सर्वप्रथम तो हमें नकदी प्रधान अर्थव्यवस्था से स्वयं को, प्रमुखतः गैर-नकदी प्रधान अर्थव्यवस्था में परिवर्तित करना है। इसके अलावा, गैर-नकदी लेनदेन, प्रमुखतः इलेक्ट्रॉनिक विधि से ही किए जाएं।

दूसरा, भुगतान प्रणालियाँ उन लोगों तक भी पहुंचाने की जरूरत है, जिनके इलाकों में बैंक नहीं हैं। भुगतान प्रणालियों में एक निश्चित सर्व विद्यमानता होनी चाहिए ताकि 'आम आदमी' के लिए भुगतान प्रणाली तक पहुंच सरल, आसान, सुविधाजनक तथा कम खर्चीली हो।

तीसरा, भारतीय भुगतान प्रणालियों को अपने उत्पादों, माध्यमों तथा कारोबारी मॉडलों में निरंतर नवोन्मेष करते रहना चाहिए। प्रौद्योगिकी को, भुगतान उत्पादों के समरूपीकरण में मदद देनी चाहिए।

चौथा, विश्वभर में हाल के सर्वेक्षणों से इंगित हुआ है कि मोबाइल तथा नीयर फील्ड कम्युनिकेशन, भविष्य की भुगतान प्रवृत्तियाँ हैं। भावी भुगतान उत्पादों के रूप में, मोबाइल तथा नीयर फील्ड कम्युनिकेशन, दोनों की विशाल संभाव्यता को देखते हुए, हमें अपनी भुगतान प्रणालियों में, इन्हें अपनाने और इनके साथ एकीकरण पर कार्य करना चाहिए।

पांचवाँ, हमारी भुगतान प्रणालियों को, कम खर्चीले समाधान प्रदान करने में समर्थ होना चाहिए ताकि ये सरकारी भुगतानों, ई-कॉमर्स आदि को भी अपने दायरे में ला सकें।

छठा, भुगतान प्रणालियों की सुरक्षा से लोगों में विश्वास जगता है। हमारी भुगतान प्रणालियाँ धोखाधड़ी का सामना करने में सक्षम होनी चाहिए और सुरक्षा के लिए एक आदर्श होनी चाहिए।

मैं सीएसबी लिमिटेड को इस महत्वपूर्ण अवसर पर एक बार पुनः बधाई देता हूँ।