

## भारत में एम-बैंकिंग : नियम और तर्क \*

### के.सी.चक्रवर्ती

मिस मूनू मूपोतोला, प्रबन्धक, अफ्रीकन विकास बैंक ग्रुप, श्री सोमाक घोष, प्रेजीडेन्ट, डिवलेपमेन्ट एण्ड सस्टेनेबल बैंकिंग, येस बैंक, गणमान्य अतिथिगण, सहभागीगण, समाचारपत्रों और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से आए सदस्यगण तथा अन्य उपस्थित देवियों और सज्जनों !

‘देशपारीय मोबाइल भुगतानों के विनियमन तथा क्षेत्रीय वित्तीय एकीकरण’ पर आयोजित इस अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग शीर्ष गोष्ठी में उपस्थित होने तथा वित्तीय सेवाओं को समर्थ बनाने में एक शक्तिशाली उपकरण के रूप में मोबाइल फोन के प्रयोग नामक विषय पर आपके साथ अपने विचार बाँटते हुए मुझे हार्दिक प्रसन्नता का अनुभव हो रहा है। मुझे आमंत्रित करने के लिए मैं यैस बैंक तथा अफ्रीकी विकास बैंक का आभारी हूँ।

2. प्रौद्योगिकी ने चाहे भले के लिए चाहे बुरे के लिए एक ऐसा परिवर्तन ला दिया है जिसकी हमारी जीवन शैलियों में कल्पना भी नहीं की जा सकती थी। वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने के क्षेत्र में प्रौद्योगिकी जो रूपांतरण ले कर आई है वह सौभाग्य से हमारे भले के लिए ही है। बैंकों द्वारा कार्यान्वित कोर बैंकिंग समाधानों तथा उसके अनुपूरक के रूप में इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, किसी भी बैंक में कार्ड आधारित इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन, एटीएम, तथा मर्चेन्ट्स लोकेशन (भौतिक तथा ई-कॉमर्स साइट्स के जरिए, दोनों प्रकार से) ने बैंक ग्राहकों को अपने भुगतान संबंधी लेन देन के लिए विभिन्न प्रकार के माध्यम प्रस्तुत किए हैं।

### माध्यम के रूप में मोबाइल

3. इस संदर्भ में जिस प्रश्न पर अक्सर बहस होती है वह है कि यह मोबाइल विधि, वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने का सर्वाधिक उपयुक्त चैनल क्यों और कैसे है ? एक सक्षम, सुरक्षित तथा किफायती तरीके से वित्तीय सूचना के प्रेषण की प्रौद्योगिकी क्षमता के अलावा, जिसे कि बैंकिंग के लिए मोबाइल आधारित एप्लीकेशन के विकास ने समर्थ

\* 29 मार्च 2012 को मुंबई में आयोजित ‘देशपारीय मोबाइल भुगतानों के विनियमन तथा क्षेत्रीय वित्तीय एकीकरण’ पर आयोजित अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग शीर्ष गोष्ठी में भारतीय रिजर्व बैंक के उप-गवर्नर डॉ. के.सी.चक्रवर्ती द्वारा दिया गया अभिभाषण। इस अभिभाषण को तैयार करने में श्री के. शिवरामन तथा मिस राधा सोमकुमार द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए आभार व्यक्त किया जाता है।

बनाया, इस विचार का जो सर्वाधिक महत्वपूर्ण तथ्य है वह है मोबाइल फोनों की सर्वव्यापकता। कहा जाता है कि देश में मोबाइल फोनों की संख्या एक बिलियन तक पहुँच चुकी है इसलिए बैंकिंग और वित्तीय सेवाएँ, जो कि पहले ही एक लम्बा रास्ता पार करके शाखा स्तर की सेवाओं से आगे निकल कर ग्राहकों के होम डैस्क टॉप तथा लैप टॉप तक पहुँच गई है, अब मोबाइल फोनों के माध्यम से, समाज के और बड़े वर्ग तक पहुँच सकेंगी, जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो वित्तीय रूप से शामिल नहीं हैं। अपने फैलाव के अलावा मोबाइलों के सर्वाधिक उपयुक्त माध्यम होने का एक और भी कारण है। बैंकिंग लेन-देन आखिर होता क्या है? पारंपरिक चेक किस प्रयोजन को पूरा करता है? भारत में अगर आप पैसा निकालने जाते हैं और चेक बुक भूल जाते हैं तो वे आपको पैसा निकालने की एक पर्ची देते हैं। चेक या पैसे निकालने की पर्ची आपके बैंकर को एक व्यक्तिगत दिशानिर्देश है कि वह आपकी ओर से यह लेन-देन करे। इसका अधिप्रमाणन आपके हस्ताक्षर द्वारा लिया जाता है परंतु यह पारंपरिक विधि खर्चीली है। मोबाइल फोन भी यही काम करता है तथा आपकी ओर से लेन-देन करने के लिए आपके बैंकर को व्यक्तिगत और सुरक्षित अनुदेश भेजने में आपको समर्थ बनाता है। यदि आपके बैंक ने कोर बैंकिंग समाधान ( सीबीएस) के साथ ‘सीमलैस इंटीग्रेशन’ प्राप्त कर लिया है तो यह लेन देन स्वतः ही पंजीकृत हो जाएगा। मोबाइल से किए जाने वाले ये लेन देन परम्परागत विकल्पों के मुकाबले में बहुत कम खर्चीले हैं। इससे भी महत्वपूर्ण यह है कि चाबी आपके पास है, क्योंकि मोबाइल आपकी जेब में है और न तो आपको बैंक के ‘कार्य-समय’ पर निर्भर रहने की जरूरत है और न ही बैंकिंग लेन देन में लगने वाली भीड़ में फंसने की जरूरत है। भुगतान की अन्य वैकल्पिक विधियों की तुलना में मोबाइल का यह सबसे बड़ा लाभ है। इस प्रकार मोबाइल फोन आम आदमी को समर्थ बनाता है कि वह अपने ‘भुगतान-लेन-देन’ कहीं से भी और कभी भी कर सकता है इसलिए कोई आश्चर्य की बात नहीं कि मोबाइल भुगतानों और मोबाइल बैंकिंग के बारे में भारत तथा विदेशों में विभिन्न मंचों पर गरमागरम बहस चलती है।

### बैंक नेतृत्व वाला "टेक्नोलॉजी - तटस्थ" दृष्टिकोण

4. रिजर्व बैंक ने वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने में एक माध्यम के रूप में मोबाइल फोन की संभाव्यता को काफी पहले से ही पहचान लिया

था और दिशा निर्देशों का पहला सेट अक्टूबर 2008 में जारी किया गया। मगर रिज़र्व बैंक ने सोच समझ कर बैंक नेतृत्व वाले मॉडल का विकल्प चुना। हालांकि हमारा दृष्टिकोण 'टेक्नोलॉजी-तटस्थ' का ही रहा है। एक डिलीवरी चैनल के रूप में, मोबाइल फोन में जबरदस्त संभावना है बशर्ते कि सुरक्षा और लागत संबंधी पहलुओं को संभाल लिया जाय क्योंकि इन्हें काफी बड़ी संख्या में लेन देनों को संभालना होता है जो कि काफी कम राशि के होते हैं। यहां यह याद रखा जाना चाहिए कि वित्तीय समावेशन में बैंकिंग के लिए, मोबाइल का प्रयोग, "स्टैंड एलोन आधार" पर साध्य नहीं हो सकता, यदि प्रयोजन सार्थक वित्तीय समावेशन प्राप्त करना है तो इसे और साध्य बनाने तथा अधिक राशियां आकर्षित करने के लिए, इसे अन्य उत्पादों और सेवाओं के साथ, पैकेज के रूप में प्रदान किया जाना होगा। यह केवल ऐसी संस्थाएं ही कर सकती हैं जो धन प्रेषणों (रेमिटेन्सेज) के साथ-साथ, एमरजेन्सी तथा उद्यमशीलता ऋण बचत सुविधाओं, अन्य उत्पादों तथा बीमे जैसी "एड-ऑन" सुविधाएं प्रदान कर सकती हो। यहीं, बैंक जैसी मुख्यधारा की एक विनियमित संस्था, फिट होती है। हालांकि यह सत्य है कि इनमें से कुछ विकल्प कुछ "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रदान किए जा रहे हैं मगर उनका स्केल तथा फैलाव बैंकों जैसा नहीं है। वे निर्दिष्ट बाजारों को तो सेवा दे सकती हैं मगर दीर्घावधि में साध्य नहीं बनी रह सकती। परन्तु वे वित्तीय समावेशन को तो जरूर सुगम बनाएंगी। इसलिए भारतीय मॉडल बैंक नेतृत्व वाला मॉडल ही रहेगा तथा समावेशित वृद्धि के राष्ट्रीय लक्ष्य को पाने के लिए बैंक एमएसपी (मोबाइल सेवा प्रदाताओं) तथा अन्य संस्थाओं के साथ सहभागिता करेंगे। पेश की गई सेवाओं की प्रकृति तथा मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत अनुमत लेन देनों की वैल्यू दोनों के संदर्भ में मोबाइल बैंकिंग में वृद्धि करने के हमारे प्रयासों के रूप में हम स्टैक होल्डर्स के साथ निरन्तर संवाद में हैं और चरणबद्ध रूप में मोबाइल बैंकिंग संबंधी दिशा निर्देशों को उदारीकृत करने के लिए हमने हस्तक्षेप भी किया।

## रिज़र्व बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग के संबंध में उठाए गए कदम

5. बिना किसी सीमा के वस्तुओं और सेवाओं की खरीद तथा निजी धन प्रेषणों, दोनों के लिए, बैंकों को निधि अंतरण की सुविधा की अनुमति देने के लिए दिसम्बर 2011 में मोबाइल बैंकिंग संबंधी दिशानिर्देशों में संशोधन किया गया। दूसरे शब्दों में अब बैंक, जोखिम की अपनी अवधारणा के आधार पर, सीमाओं के संबंध में, निर्णय लेने के लिए स्वतन्त्र हैं। छोटी राशियों के लेनदेन के संबंध में अंत-से-अंत तक "(एण्ड-टू-एण्ड)एन्क्रिप्शन" की जरूरत के बिना भी

₹5000/-तक के निधि अंतरण मोबाइल फोन के जरिए किये जा सकेंगे।

6. विशेषकर उस प्रवासी जनसंख्या के लिए घरेलू मनी ट्रांसफर की सुविधा प्रदान करने के लिए, जिनकी पहुंच औपचारिक बैंकिंग माध्यमों तक नहीं है, अक्टूबर 2011 में मनीट्रांसफर दिशानिर्देश जारी किए गए हैं। किसी एटीएम/बिजिनेस कोरेस्पोंडेन्ट के पास कोई बैंक खाता न रखने वाले किसी लाभार्थी को किसी बैंक खाते से 'नकद-पे-आउट' के लिए ₹10,000 प्रति लेन देन की सुविधा प्रदान की गई है जिसकी अधिकतम ऊपरी सीमा प्रति लाभार्थी ₹25,000 होगी और प्रेषणकर्ता बैंक लाभार्थी से केवल उसका पूरा नाम और पता ही लेगा। इसी प्रकार 'नकद-पे-इन' के लिए भी ₹5,000 प्रति लाभार्थी की अनुमति दी गई है और बैंक खाते से निधियों के ऐसे अंतरण के लिए प्रति प्रेषणकर्ता ₹25,000 की मासिक सीमा रखी गई है। प्रेषणकर्ता को केवल न्यूनतम विवरण ही देने होंगे (नाम तथा पता) बैंक कोई दस्तावेज अथवा पते का प्रूफ नहीं लेगा।

7. भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन से राष्ट्रीय भारतीय भुगतान निगम द्वारा परिचालित अंतर्बैंक मोबाइल भुगतान सेवाओं (आईएमपीएस) ने बैंक खातों के बीच निधियों के तत्क्षण अंतरण को समर्थ बना कर और पुष्टीकरण विशेषताओं के साथ मोबाइल बैंकिंग लेन देनों के लिए एक केंद्रीकृत अंतर्परिचालनीय अंतर्बैंक निपटान सेवा प्रदान करके, मोबाइल बैंकिंग की क्षमता में वृद्धि की है।

## भारत में मोबाइल बैंकिंग की वर्तमान स्थिति

8. इस समय मोबाइल बैंकिंग चलाने के लिए जिन 65 बैंकों को अनुमोदन प्रदान किया गया है उनमें से 47 बैंकों ने ये सेवाएँ देनी शुरू कर दी हैं। मोबाइल बैंकिंग के लेन देनों में अब काफी वृद्धि दिखाई देने लगी है। फरवरी 2012 में ₹1961.23 मिलियन के करीब के 2.8 मिलियन लेनदेन किए गए। फरवरी 2011 में करीब ₹616.19 मिलियन के 0.7 मिलियन लेन देन किए गए थे जबकि फरवरी 2012 में, राशि में, 300 प्रतिशत की वृद्धि हुई और वैल्यू के हिसाब से 200 प्रतिशत की वृद्धि हुई। अब तक 12.23 मिलियन बैंक ग्राहक मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के लिए पंजीकृत हो चुके हैं। निम्नलिखित तथ्यों को देखते हुए ये आँकड़े कोई खास उत्साहजनक नहीं हैं:

- जनवरी 2012 के अंत में कुल वायरलैस सब्सक्राइबर आधार 936 मिलियन था जिसमें 313 मिलियन सबस्क्रिप्शन देहाती इलाकों में थे।
- भारत के केवल 55 प्रतिशत लोगों के पास जमा राशि खाते हैं।

यह स्पष्ट है कि मोबाइल फोन, बुनियादी बैंकिंग सेवाओं के मुकाबले, अधिक घरों में पहुँच चुके हैं। बैंकों ने अपने वर्तमान ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ देने लिए कोई खास पहुँच नहीं बनाई है। तथापि मेरे लिए सबसे अधिक चिंता का विषय यह है कि वित्तीय रूप से बाहर रह गया जनसंख्या का काफी बड़ा प्रतिशत विद्यमान है और उन्हें वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने के लिए मोबाइल फोन की संभाव्यता का लाभ लिया जाना अभी भी बाकी है।

9. रिजर्व बैंक भारत के हर नागरिक को बैंकिंग प्रणाली के भीतर लाने की जरूरत के प्रति सदा से जागरूक रहा है। भारत के हर गाँव में साध्य रूप से बैंक शाखाएँ चलाने में बैंकों की कठिनाइयों को देखते हुए हमने उन्हें कारोबार कॉरोस्पॉन्डेंट नियुक्त करने की अनुमति प्रदान की है। उद्योग की माँग पर हमने लाभेच्छुक कंपनियों को भी बिजिनेस कॉरेस्पॉन्डेन्ट्स के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी जिससे बैंकों की विशेषज्ञता तथा गैर-बैंकों, खासकर मोबाइल सेवा प्रदाताओं, के कम्युनिकेशन्स तथा एजेन्सी नेटवर्क के स्वस्थ-तालमेल का लाभ मिलेगा। हालांकि बैंकों और मोबाइल सेवाएँ प्रदाताओं के बीच, पार्टनरशिप हो रही है मगर इसकी गति धीमी है और इस प्रक्रिया को तेज करने की जरूरत है।

## कुछ वर्गगत मुद्दे

10. इस विषय पर चर्चा करते समय हम तमाम ई-मनी से संबंधित कुछ वर्गगत मुद्दों पर चर्चा करेंगे जिनके बारे में कि हमसे अक्सर पूछताछ की जाती है:

- क्या भारत में ई-मनी का विनियमन जरूरत से ज्यादा है जबकि अन्य सभी जगहों पर ई-मनी लेन-देनों की अज्ञातता के प्रति सहनशीलता का स्तर काफी ऊँचा होता है। भारत में गैर-बैंक, केवल, सेमी क्लोज्ड प्री-पेड इंस्ट्रुमेंट्स ही जारी कर सकते हैं जिनमें नकद आहरण करने का प्रावधान नहीं होता। क्या ऐसे मामलों में 'के वाय सी' की जरूरत न्यायोचित है क्योंकि कार्ड के प्रयोग द्वारा केवल व्यापारियों के बैंक खातों में राशि जमा ही होती है ?
- आज एक ओवरसीज क्रेडिट/डेबिट कार्ड का प्रयोग, किसी एटीएम से नकद राशि निकालने के लिए किया जा सकता है जो कि काले धन को वैध बनाने का एक संभावित स्रोत हो सकता है और अंतरराष्ट्रीय कानून, निधियों के स्रोत के बारे में पूरी जानकारी शेयर करने के लिए सामने आते हैं। ऐसे खतरे को देखते हुए रिजर्व बैंक और सरकार 'के वाय सी' तथा 'ए एम एल' मुद्दों के प्रति कुछ अधिक ध्यान तो नहीं दे रहे?

11. जैसा कि आपको ज्ञात है ई-मनी अथवा प्री पेड भुगतान लिखतें, चाहे वे ई-वॉलेट्स में हों या एम-वॉलेट्स में हों, अथवा प्री पेड कार्डों अथवा पेपर कूपनों में हों 2007 के भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम के अधिनियम से पहली बार विनियमों के अंतर्गत लाए गए हैं। यह अधिनियम अगस्त 2008 में लागू हुआ और जैसा कि पहले बताया गया है ई-मनी से संबंधित पहले दिशा-निर्देश, अप्रैल 2009 में शुरू किए गए और तब से अब तक उन्हें काफी उदारीकृत किया गया है। हमने 'के-वाय-सी' की जरूरत के बिना, यात्रा टिकटों की खरीद के लिए विशिष्टतः ₹10,000 के प्री पेड लिखत जारी करने की अनुमति प्रदान की है। तथापि यहाँ यह स्मरण रखा जाना चाहिए कि प्रीवेंशन ऑफ मनी लॉन्ड्रिंग एक्ट के अंतर्गत कई ऐसी सांविधिक अपेक्षाएँ हैं जिन्हें कि पूरा किया जाना होता है। तथापि विद्यमान संविधि के भीतर बैंक निरंतर उन क्षेत्रों की पहचान की स्थिति की समीक्षा करते हैं जो कि ई-मनी के विकास में बाधा डालते हैं ताकि इसके लिए सुधारात्मक उपाय किए जा सकें। हमारे पास अभिलेख है कि ई-मनी भुगतानों का एक अधिक सुरक्षित तरीका है और नकदी रहित समाज की दिशा में अग्रसर होने के हमारे लक्ष्यों को सुनिश्चित करने के लिए हमें इसे प्रोत्साहित करने की जरूरत है।

## क्या मोबाइल सेवा प्रदाताओं (एमएसपी) को अकेले कार्य करने के आधार पर अनुमति दी जानी चाहिए ?

12. एमएसपी को अकेले कार्य करने के आधार पर राशि अंतरण सेवा की अनुमति प्रदान करने के प्रश्न पर कहा जा सकता है कि यह उपाय, मनिऑर्डर/इंस्टैंट मनिऑर्डर के वर्तमान तरीके के लिए एक विकल्प प्रदान करने में मदद प्रदान करेगा, हालांकि मेरे लिए यह कहना कठिन है कि इनमें से सस्ता विकल्प कौन सा होगा? डाक विभाग के पास भी, ये सभी सेवाएँ देने के लिए 0.15 मिलियन डाक घर हैं तथापि आइएमओ की सुविधा केवल 3000 से ज्यादा घरों में ही है। एमएसपी के पास क्षमतापूर्वक ये सेवाएँ देने के लिए प्रौद्योगिकी तथा प्रभावशाली एजेंट नेटवर्क है। इसी पृष्ठभूमि में गैर-बैंकिंग संस्थाओं को प्री पेड कार्ड को कार्ड अंतरणों में समर्थ बनाने की अनुमति प्रदान की गई है। इस मॉडल से शहरी और देहाती, दोनों इलाकों में, वित्तीय रूप से असमावेशित लोगों को सुविधाजनक रीति से पैसे भेजने या पाने का लाभ मिलेगा।

13. मुझे अभी भी यह स्पष्ट नहीं हुआ कि "स्टैंड-अलोन-एमएसपी मॉडल" की माँग निरंतर क्यों बनी हुई है जबकि हमने कहीं अधिक

सुपीरियर मॉडल की अनुमति दी है, जिसमें कि प्रतियोगिता की बजाय तालमेल से सभी की जीत होगी ? जोखिम-धारक आखिर एक कम स्तर के विकल्प पर क्यों अड़े हैं, क्या तालमेल वाले मॉडल में भारी समस्याएँ हैं ? यदि हाँ तो वे समस्याएँ कौन सी हैं ?

14. मुझे पता है कि इस संबंध में जो मुद्दे उठ रहे हैं वे इससे संबंधित है कि (i) ग्राहक किसका है? (ii) लेन-देन का नियंत्रण कौन करता है ? क्या इनके परिपक्व रीति से समाधान के लिए सार्थक प्रयास किए गए हैं ? मैं बैंकों तथा एमएसपी से गुजारिश करूँगा कि वे अपनी कार्रवाई अतिशीघ्र करें। रिजर्व बैंक की तरफ से मैं आपको यकीन दिलाता हूँ कि हम इस तालमेल की सफलता के लिए प्रतिबद्ध हैं और सभी जायज रुकावटों को दूर करके रहेंगे।

### मोबाइल फोनों के माध्यम से देशपारीय भुगतानों को समर्थ बनाना

15. क्या मोबाइल आधारित क्रॉस-बॉर्डर लेन-देनों को समर्थ किया जाना चाहिए; मेरे हिसाब से तो इसके लिए समान मानदण्ड नहीं हो सकता। यह मुद्दा देश-विशिष्ट है और प्रत्येक देश अपनी जरूरत, मुद्दों और खतरे की अवधारणाओं के आधार पर निर्णय लेना चाहिए। जहाँ तक भारत का संबंध है, विदेशी मुद्रा के सबसे बड़े संकट के दौरान भी देश बाहर से आने वाली राशियों की गुणवत्ता के बारे में सावधान था। दूसरे, हमारे पास ऐसे नियम थे जिनमें यह अपेक्षा की गई थी कि सभी विदेशी राशियाँ, केवल बैंकिंग संस्थाओं अथवा विदेशी मुद्रा लेन-देनों के लिए विशिष्ट रूप से प्राधिकृत अन्य संस्थाओं के माध्यम से ही लेन-देन की जाएँ। इस पृष्ठभूमि में अगर हम सहमत भी हो जाएँ तो भी मोबाइल फोनों का प्रयोग केवल किसी अनिवासी द्वारा, भारत में लाभार्थी के खाते में, विदेश से निधियाँ अंतरित करने के लिए प्रयोग में लाया जा सकता है। निधियों की गुणवत्ता, 'के-वाय-सी' इत्यादि को सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी बैंकों की होगी। वस्तुतः हमने बैंकों को मोबाइल के माध्यम के जरिए, देशपारीय बैंक खाते से, बैंक खाते में धन-प्रेषण, की अनुमति दी है बशर्ते कि इसके लिए स्थानीय रेग्युलेटर से क्लीयरेंस लेनी होगी। लाभार्थी स्तर पर हमने मनी ट्रांसफर सर्विस योजना (एमटीएसएस) के अंतर्गत, विदेशों से प्राप्त निधियों की लोडिंग बैंक द्वारा जारी प्री-पेड भुगतान लिखत पर करने की अनुमति दी है जिसमें कि, निधियों के प्राप्तकर्ता को, मोबाइल वॉलेट भी शामिल हो सकता है।

### निष्कर्ष

16. निष्कर्ष से पूर्व मैं इस बात पर बल देना चाहता हूँ कि वित्तीय सेवाओं और परिणामस्वरूप वित्तीय समावेशन को सुगम बनाने के लिए मोबाइल फोन एक बहुत संभावनाशील उपकरण है। इसमें क्षमता है परंतु इसके सुरक्षा और लागत संबंधी पहलुओं का हल निकालना होगा। मोबाइल के माध्यम को छोटे लेन देनों की उपसेवा भी करनी होगी और इसे सस्ता भी होना होगा। रिजर्व बैंक ने सुविचारित कारणों से बैंक नेतृत्व वाले मॉडल का विकल्प चुना क्योंकि यह विभिन्न प्रकार की सेवाएँ प्रदान करने वाला एक संपूर्ण मॉडल है। जैसे कि आप डॉक्टर के बिना टेलीमेडिसिन नहीं पा सकते वैसे ही बैंक के बिना आप मोबाइल बैंकिंग नहीं कर सकते। बीसी मॉडल मोबाइल बैंकिंग के पूरक के रूप में मदद करेगा क्योंकि ग्राहकों को अपनी नकदी के लिए ही बिजनेस कार्रेस्पोंडेंटों / एटीएम के पास जाने की जरूरत पड़ती है और अन्य बैंकिंग लेन देनों के लिए वे अपने मोबाइल फोन से कहीं से भी लेन देन कर सकते हैं बशर्ते कि कोई टेली कनैक्टिविटी की समस्याएँ न हों। जैसा पहले उल्लेख किया गया है जिनके पास संसाधन और शक्ति है, उन सब की यह सामाजिक जिम्मेदारी है कि वे वित्तीय समावेशन की सफलता में अपना योगदान दें। हालांकि मोबाइल चालित वित्तीय सेवाओं पर हमारे पास दिशा-निर्देश हैं फिर भी यह हमारे लिए खास तौर पर रिजर्व बैंक, बैंकों तथा मोबाइल सेवा प्रदाताओं के लिए, आवश्यक है कि हम इसे चौथे गीयर में ले जाएँ और आम आदमी को न केवल वित्तीय लेन देन के लिए मोबाइल फोन की ताकत के बारे में मनाएँ बल्कि एक आरामदायक स्तर प्रदान करने के लिए उसे मोबाइल बैंकिंग के सुरक्षा संबंधी पहलुओं के बारे में भी बताएँ। मैंने बिहार की मोबाइल बैंकिंग की सफलता की कहानियों के बारे में सुना है जिसके लिए मैं कुछ गैर सरकारी संगठनों तथा बैंकों द्वारा किए गए प्रयासों की सराहना करता हूँ जिन्होंने न केवल वित्तीय समावेशन में योगदान किया है बल्कि कम साक्षर लोगों को भी मोबाइल बैंकिंग का उस्ताद बना दिया है। मोबाइल सशक्तीकरण को, और अधिक मात्रा में प्राप्त करने के लिए, समुचित प्रचार और शिक्षा के माध्यम से इसका अनुसरण करने की जरूरत है।

इस विद्वत् सभा में मुझे बोलने का अवसर देने के लिए मैं आपका धन्यवाद देता हूँ। मुझे आशा है कि जो मुद्दे मैंने उठाए हैं उनमें से कुछ पर इस शिखर सम्मेलन में चर्चा की जाएगी और समस्याओं के समाधान ढूँढे जाएंगे। मेरी ओर से आपको हार्दिक शुभकामनाएँ।