

मोबाइल वाणिज्य, मोबाइल बैंकिंग: उभरते मानदंड*

के.सी.चक्रवर्ती

1. परिचय

1.1 फिक्की के सहयोग से दूरसंचार विभाग, भारत सरकार द्वारा आयोजित की जा रही “भारत दूरसंचार 2009” नामक घटना में उपस्थित होना मेरे लिए वस्तुतः सौभाग्य की बात है। मैं निमंत्रण देने के लिए तथा मोबाइल वाणिज्य अथवा एम-कामर्स पर अपने विचार व्यक्त करने का अवसर प्रदान करने के लिए श्री जे.एस.दीपक, संयुक्त सचिव, दूरसंचार विभाग को धन्यवाद देता हूँ। मोबाइल वाणिज्य एक ऐसा क्षेत्र है जो जनता द्वारा वित्तीय लेनदेन किए जाने के तरीके में तेजी से बदलाव ला रहा है। इसके अलावा, यह एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें समावेशक वृद्धि के लिए काफी गुंजाइश है, जो मेरी समझ से इस सम्मेलन का मुख्य विषय है। यह ऐसा क्षेत्र भी है जो मोबाइल संचार के क्षेत्र में कार्यरत सेवा प्रदाताओं तथा अन्य संस्थाओं को व्यावसायिक अवसर देने का वायदा करता है, तथा अंत में जो कम महत्वपूर्ण नहीं है, यह ऐसा क्षेत्र भी है जो विश्व भर में विनियामकों के समक्ष नई चुनौतियां प्रस्तुत करता है। ई-कामर्स एक ऐसी प्रक्रिया है जो माल तथा सेवाओं के खरीदारों को स्वयं उपस्थित हुए बिना इस प्रकार के लेनदेन करने तथा उसकी अदायगी करने का विकल्प प्रदान करता है। ई-कामर्स नामक मंच खरीदारों को दक्षता और लागत लाभ प्रदान कर सकता है। परंतु इस प्रकार की व्यवस्थाओं के मूल में उसकी सुपुर्दगी है। इंटरनेट खरीदार तक पहुंचने का एक माध्यम मात्र है, परंतु खरीदार का भरोसा सुपुर्दगी प्रणाली की विश्वसनीयता, सुरक्षा और निरापदता तथा व्यापारियों की विश्वसनीयता पर निर्भर करता है। एम-कामर्स पर भी यह लागू होगा। उक्त तर्क के अनुसार मोबाइल सिर्फ एक सुसाध्यकर्ता हो सकता है तथा मोबाइल सेवा प्रदाता (एमएसपीएस) इस माध्यम के लिए सेवा प्रदाता होंगे।

2. एम-कामर्स/ई-कामर्स की मूलभूत विशेषताएं

2.1 जब हम ई-कामर्स अथवा एम-कामर्स की बात करते हैं, तो हमें वाणिज्य के इस स्वरूप तथा

* नई दिल्ली में 4 दिसंबर 2009 को फिक्की के सहयोग से दूरसंचार विभाग, भारत सरकार द्वारा आयोजित भारत दूरसंचार 2009 सम्मेलन में डॉ. के.सी.चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक का संबोधन।

परंपरागत वाणिज्य के बीच का मुख्य अंतर समझना होगा।

2.2 परंपरागत वाणिज्य में, सुपुर्दगी एक समर्थक कार्य तथा नेमी कार्य है, जिसका खयाल लिपिकों अथवा निम्नस्तरीय स्टाफ द्वारा रखा जाता है। इसे मानकर चला जाता है जब तक कि इसमें कोई नाटकीय गलती न हो जाए। परंतु ई-कामर्स अथवा एम-कामर्स में, 'सुपुर्दगी' एक महत्वपूर्ण मूल योग्यता बन जाती है जिसमें व्यवसायों का मूल्यांकन किया जाएगा तथा उन्हें तरजीह दी जाएगी। इसकी गति, गुणवत्ता तथा अनुक्रियाशीलता ऐसा निर्णायक प्रतिस्पर्धात्मक कारक बन जाता है जो कंपनी की सफलता अथवा उसके अस्तित्व में बने रहने को निर्धारित करता है। किसी भी मौजूदा एम-कामर्स संस्था ने अपने लिए इसका गठन नहीं किया है। जो संस्था इस क्षेत्र में प्रवेश करना चाहती है, उसे 'सुपुर्दगी' संबंधी अपनी क्षमता का मूल्यांकन अवश्य करना चाहिए।

2.3 एम-कामर्स अथवा ई-कामर्स में दूसरा महत्वपूर्ण मुद्दा प्रौद्योगिकी संबंधी सेवा प्रदान करने वाले तथा माल एवं सेवाओं के प्रदाता के बीच सहयोग की जरूरत से संबंधित है। यदि एम-मेडिसन की बात है, तो मोबाइल सेवा प्रदाता तथा स्वास्थ्य/दवा संबंधी सेवा प्रदाता के बीच सहयोग अपेक्षित होगा। इसी तरह, ई-ब्रोकिंग में प्रौद्योगिकी संबंधी भागीदार और दलाली सेवा प्रदान करनेवाले के बीच सहयोग अपेक्षित होगा। इसी तरह, एम-बैंकिंग अथवा एम-पेमेंट में मोबाइल सेवा प्रदाता और बैंकिंग/भुगतान सेवा प्रदाता के बीच सहयोग अपेक्षित होगा। आरंभिक अवस्था में हम बैंक खातों के बिना मोबाइल भुगतान के बारे में नहीं सोच सकते तथा हमें ऐसा सोचना भी नहीं चाहिए।

2.4 बैंकिंग/भुगतान सुपुर्दगी के किसी वैकल्पिक माध्यम पर बहस करने अथवा वित्तीय समावेशन प्रदान करने में बैंकों के विफल होने का निष्कर्ष निकालने के पहले यह भी

उपयोगी होगा कि भारत में भुगतान सुपुर्दगी और बैंकिंग प्रौद्योगिकी संबंधी निम्नलिखित तीन पहलुओं पर विचार किया जाए:-

- I. देश में बैंकिंग प्रौद्योगिकी का उदय हाल में हुआ है। अतः इसके संवर्धन के लिए अधिक समय अपेक्षित है।
- II. भुगतान बैंकिंग का एक पहलू मात्र है। वित्तीय समावेशन अर्थ-प्रेषण से आगे की बात है। अन्य उत्पाद और सेवाएं अपेक्षित हैं जिन्हें प्रदान करने के लिए बैंक अच्छी तरह तैयार हैं।
- III. उक्त पहलुओं को ध्यान में रखते हुए तथा यह देखते हुए कि व्यवसाय संपर्कियों की नियुक्ति जैसे समर्थक प्रावधानों की अनुमति हाल ही में दी गई है, यह निष्कर्ष निकालना जल्दबाजी होगी कि बैंक सफल नहीं रहे हैं।

मैं यह बात भी जोड़ना चाहूंगा कि यदि बैंक पिछड़े रहे तो प्रणाली द्वारा वैकल्पिक बैंकेतर मॉडल की तलाश करनी होगी। विशेष माध्यम/मॉडल के संबंध में हमारे आग्रह के कारण समावेशक वृद्धि के महत्वपूर्ण लक्ष्य को नुकसान नहीं पहुंचना चाहिए।

3. इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय सेवाओं (ई-बैंकिंग/ई-कामर्स/एम-बैंकिंग/एम-कामर्स) का विकास

3.1 प्रौद्योगिकी तथा व्यावसायिक प्रथाओं में नवोन्मेष एवं विकास के फलस्वरूप माल एवं सेवाओं के लिए किए जा रहे लेनदेनों के निपटान में भुगतान पद्धतियां पिछले कुछ वर्षों में विकसित हुई हैं। पहले जानी जानेवाली वस्तुविनिमय प्रणाली से नकदी-आधारित दृष्टिकोण तथा बाद में कागज आधारित भुगतान अनुदेश - इस प्रकार भुगतान पद्धतियों में अपेक्षाकृत क्रमिक रूप से प्रगति हुई

है। परंतु प्रौद्योगिकी में तीव्र विकास के कारण मुख्य रूप से पिछले कुछ दशकों में अधिक दक्ष भुगतान प्रणालियां विकसित हुई हैं। बैंक खातों के बीच निधियां अंतरित करने के एक कुशल और सुरक्षित साधन के रूप में इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली सामने आई है तथा यह कागज आधारित भुगतान पद्धतियों को तेजी से प्रतिस्थापित कर रही है।

3.2. भारतीय रिजर्व बैंक इन गतिविधियों के साथ कदम से कदम मिलाकर चल रहा है तथा उसने इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) और उसके बाद इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली तथा बाद में राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) और तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) आरंभ किया। इन सभी प्रणालियों ने कागज आधारित भुगतान लिखतों की जरूरत के बिना बैंक खातों के बीच निधियों के अंतरण के लिए एक सुरक्षित और दक्ष मंच प्रदान किया। बैंकों तथा इन योजनाओं की बैंकिंग सेवाओं के उपभोक्ताओं द्वारा ईसीएस, आरटीजीएस तथा एनईएफटी की बढ़ती हुई स्वीकार्यता निम्नलिखित तथ्यों से स्पष्ट होती है:

• ईसीएस

- 2006-07 में ईसीएस (जमा) लेनदेनों की मात्रा 69,019 हजार थी जो बढ़कर 2008-09 में 88,394 हजार हो गई। इसी अवधि में ईसीएस नामे लेनदेनों की मात्रा 75,202 हजार से बढ़कर 1,60,055 हजार हो गई।

• एनईएफटी

- एनईएफटी सेवा प्रदान करनेवाली सीबीएस समर्थित बैंक शाखाओं की संख्या 42,900 से बढ़कर 2008-09 में 54,200 और 30 सितंबर 2009 को 60,839 हो गई।
- ईएफटी/एनईएफटी में लेनदेनों की मात्रा 2006-07 के 4,776 हजार से बढ़कर 2008-09 में

32,161 हजार हो गई। इस अवधि में लेनदेनों का कुल मूल्य 77,446 करोड़ रुपए से बढ़कर 2,51,956 करोड़ रुपए हो गया।

• आरटीजीएस

- आरटीजीएस सेवाएं प्रदान करनेवाली बैंक शाखाओं की संख्या 43,512 से बढ़कर 2008-09 में 55,000 तथा 30 सितंबर 2009 को 60,144 हो गई।
- लेनदेनों की दैनिक औसत मात्रा लगभग 1,200 बिलियन रुपए के लिए 90,000 है जिसमें से लगभग 980 बिलियन रुपए के लिए 82,000 लेनदेन अगस्त 2009 के अंत में ग्राहकों के लेनदेन से संबंधित थे।

मैं यहां इस बात का उल्लेख करना चाहता हूं कि भारत में वर्तमान में आरटीजीएस की सुविधा 1.00 लाख रुपए तथा अधिक के लेनदेनों के लिए ही उपलब्ध है। अधिक संख्या में बैंक शाखाओं में सीबीएस लागू होने के साथ, आरटीजीएस और एनईएफटी के तहत निपटारा जानेवाले लेनदेन की मात्रा तथा उनके मूल्य में आनेवाले वर्षों में और वृद्धि होने की आशा है।

3.3 इंटरनेट में वृद्धि तथा घर पर अथवा कार्यालय में निजी कंप्यूटर के माध्यम से समूचे विश्व तक पहुंच ने न सिर्फ सूचना तक पहुंच में क्रांति ला दी है अपितु प्रौद्योगिकी में हुई संबद्ध गतिविधियों ने भी ई-पेमेंट/ई-कामर्स के उदय की घोषणा कर दी है। आप सुविधापूर्वक घर बैठकर तुरंत अपनी यात्रा की योजना बना सकते हैं तथा रेल/ हवाई टिकट बुक कर सकते हैं और इस प्रकार यात्रा एजेंट तक जाने अथवा रेलवे बुकिंग काउंटर में लंबी लाइन में खड़े रहने के झंझट से मुक्ति मिल सकती है। इससे महत्वपूर्ण यह है कि आप ऐसा 24 x 7 x 365 आधार पर कर सकते हैं।

3.4 जहां हम इंटरनेट द्वारा अपनी जीवन शैली में लाए गए बदलाव पर आश्चर्यचकित हैं, वहीं मोबाइल फोन की बढ़ती हुई लोकप्रियता (मेरा विश्वास है कि भारत में दूरसंचार अभिदाताओं की संख्या 30 सितंबर 2009 को 500 मिलियन की संख्या पार कर चुकी है) तथा मोबाइल प्रौद्योगिकी की गतिविधियों ने इलेक्ट्रॉनिक मुद्रा अंतरण सहित व्यावसायिक संचालन के लिए एक साधन के रूप में इस सर्वव्यापक लिखत की संभावना सामने ला दिया है तथा “मोबाइल बैंकिंग” और “मोबाइल कामर्स” नामक शब्दावली लोकप्रिय हो गई। जहां ई-कामर्स ऐसे माध्यमों की स्थापना की लागत के कारण अधिकांश लोगों तक नहीं पहुंच सका, वहीं एम-कामर्स में मोबाइल फोन के व्यापक उपयोग के कारण समावेशक बनने की क्षमता है।

3.5 इस माध्यम के महत्व को स्वीकार करते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने अक्टूबर 2008 में मोबाइल बैंकिंग संबंधी लेनदेनों के लिए दिशानिर्देश जारी किया। उक्त दिशानिर्देश बैंकों को मोबाइल बैंकिंग संबंधी लेनदेन की अनुमति प्रदान करते हैं तथा यह अधिदेश देते हैं कि सभी लेनदेन एक बैंक खाते से शुरू होने चाहिए तथा दूसरे बैंक खाते में समाप्त होने चाहिए। विभिन्न मंचों पर इन दिशानिर्देशों के बारे में चर्चा की गई है तथा कुछ क्षेत्रों में ऐसी धारणा है कि ये दिशानिर्देश प्रतिबंधात्मक हैं क्योंकि इनमें बैंकेतर संस्थाओं, विशेष रूप से मोबाइल सेवा प्रदाताओं, को ऐसी सेवाएं प्रदान करने की अनुमति नहीं दी गई है। इस राय के समर्थक प्रायः केन्या द्वारा अपनाए गए एम-पीईएसए मॉडल की सूचित सफलता का हवाला देते हैं तथा यह महसूस करते हैं कि उसे हमारे देश में अंगीकार अथवा अनुकूलित किया जा सकता है। आम तौर पर उनका तर्क है कि उपयुक्त विनियामक प्रक्रिया के साथ बैंकेतर संस्था की अगुवाई वाला मॉडल न सिर्फ बैंक की अगुवाई वाले मॉडल की तरह सुरक्षित होगा अपितु इससे कम बैंक सुविधा प्राप्त तथा बैंक सुविधा रहित क्षेत्रों में व्यापक प्रवेश भी संभव होगा तथा इस तरह यह वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया में अंशदान करेगा।

3.6 एम-पीईएसए वस्तुतः वास्तविक पूर्व प्रदत्त भुगतान उत्पाद है, जो मोबाइल सेवा प्रदान करनेवाले को पूर्व प्रदत्त राशि प्रतिधारित करने तथा अन्य बातों के साथ-साथ व्यक्तियों के बीच अर्थप्रेषण की अनुमति देता है। सीजीएपी (गरीबों की मदद के लिए परामर्शी दल)द्वारा प्रकाशित “पूअर पीपल यूजिंग मोबाइल फाइनेंशियल सर्विसेज ऑब्जर्वेशन्स ऑन कस्टमर यूजेज एण्ड इंपैक्ट फ्राम एम-पीईएसए” नामक पत्र में यह कहा गया है कि केन्या में एम-पीईएसए के उपयोग में परिवार के भरणपोषण के लिए व्यक्तियों के बीच अंतरण की प्रधानता है। इसकी तुलना में, मोबाइल बैंकिंग द्वारा बैंकिंग उत्पादों तक पहुंच की सुविधा दी जाती है, जिनमें विभिन्न बैंक खातों - या तो अंतरबैंक या अंतर्बैंक - के बीच भुगतान/प्रेषण शामिल हैं।

3.7 एम-कामर्स की सुविधा प्रदान करने के प्रश्न पर विचार करने के पहले यह आवश्यक है कि इसमें मौजूद जोखिमों के बारे में समझा जाए। इस संबंध में मैं “मोबाइल वित्तीय सेवाओं में समन्वय” विषय पर विश्व बैंक द्वारा प्रस्तुत पत्र का हवाला देना चाहूंगा, जिसमें चार प्रकार के जोखिम कारकों अर्थात् गुमनामी, दुर्ग्राह्यता, शीघ्रता और खराब पर्यवेक्षण की पहचान की गई है। गुमनामी ग्राहक की वास्तविक पहचान न होने संबंधी जोखिम है। दुर्ग्राह्यता मोबाइल लेनदेन संबंधी जोड़, उदय और गंतव्य को छिपाने की योग्यता है। शीघ्रता से तात्पर्य उस गति से है जिसके साथ अनधिकृत लेनदेन हो सकते हैं। खराब पर्यवेक्षण संबंधी पहचान सेवा प्रदाताओं के विनियमन के स्तर को संदर्भित करता है। मोबाइल वित्तीय सेवा के किसी भी मॉडल द्वारा इन मुद्दों का समाधान किए जाने की जरूरत है।

3.8 पहला, आइए हम स्वीकार करें कि पूरे देश में व्याप्त बैंक शाखाओं के व्यापक नेटवर्क के बावजूद, अभी भी आबादी के अधिकांश भाग तक बैंकिंग सेवाएं नहीं पहुंच पायी हैं। वे बचत खाता अथवा न्यूनतम ऋण सुविधा जैसी मूल बैंकिंग सेवाओं से वंचित हैं। बैंकिंग की पहुंच वहां

इसलिए नहीं हो सकी क्योंकि पहले प्रौद्योगिकी उपलब्ध नहीं थी। परन्तु अब प्रौद्योगिकी उपलब्ध है। रिजर्व बैंक ने ‘बैंकिंग संपर्की (बीसी)’ मॉडल के माध्यम से वित्तीय समावेशन बढ़ाने का लक्ष्य प्राप्त करने के उपाय किए हैं। रिजर्व बैंक ने सामाजिक सुरक्षा लाभ, राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम के तहत किए जाने वाले भुगतान तथा अन्य सरकारी भुगतानों को सुकर बनाने के लिए बैंकों द्वारा बायोमेट्रिक अभिगम/ इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण (ईबीटी) संबंधी स्मार्ट कार्ड आधारित स्कीम भी तैयार की है। यह स्कीम, जिसमें बैंकों द्वारा बायोमेट्रिक अभिगम/ स्मार्ट कार्ड जारी किए जाने की लागत के लिए सब्सिडी देना शामिल है, आरंभ में 2008 में आंध्र प्रदेश में लागू की गई तथा 30 जून 2010 तक पूरे देश में इसे लागू किया गया। यहां मैं यह भी उल्लेख करना चाहूंगा कि वर्ष 2008-09 के लिए इंडिया पोस्ट की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार, भारत में 1.55 लाख से अधिक डाकघर हैं, जिनमें से 89 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। ये डाकघर मनी ऑर्डर तथा तत्काल मनी ऑर्डर स्कीमों के जरिए धन स्थानांतरित करने संबंधी सेवाएं प्रदान करते हैं। धन के अंतरण संबंधी किसी भी लेनदेन में एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय अंतर्निहित व्यक्ति की प्रामाणिकता है। यह चिंता भारत तक सीमित न होकर पूरे विश्व में महसूस की जा रही है।

3.9 बैंकों में ‘अपने ग्राहक को जानें’ (केवाइसी) दिशानिर्देश/‘धनशोधन निवारण’ (एएमएल) दिशानिर्देश सुस्थापित हो चुके हैं तथा अधिक मूल्यवाले लेनदेनों की रिपोर्ट भारत सरकार की वित्तीय आसूचना इकाई को करने की उपयुक्त प्रक्रिया तैयार की जा चुकी है। मोबाइल सेवा प्रदाता (एमएसपी) की अगुवाई वाले मॉडल में धनशोधन तथा लेनदेनों की सुरक्षा और उनकी निरापदता की दृष्टि से चिंताएं रहेंगी। पूर्वप्रदत्त ग्राहकों के मामले में अपनाई जानेवाली ग्राहक पहचान प्रक्रियाएं शिथिल होती हैं क्योंकि एमएसपी अपने वित्तीय दृष्टिकोण से इसे कम जोखिम वाला मानते हैं। बड़ी संख्या में इस कार्ड के जारी किए

जाने तथा उन आउटलेटों की संख्या, जिनके माध्यम से इन्हें जारी किया जाता है, देखते हुए देश की भुगतान और निपटान प्रणालियों के विनियामक के रूप में एक एमएसपी की अगुवाई वाले मॉडल में गुमनामी संबंधी जोखिम को नियंत्रित करना कठिन होगा। मैं यहां यह भी कहना चाहूंगा कि एम-पीईएसए मॉडल में राष्ट्रीय आइडी स्कीम का लाभ है जो केन्या में मौजूद है। दिलचस्प बात यह है कि यूआइडी परियोजना में उपलब्ध संकेतकों के अनुसार, टीम द्वारा भारत में वित्तीय समावेशन को और आगे ले जाने के लिए बैंक की अगुवाई वाले मॉडल के आसपास विचार किया जा रहा है। साथ ही केवाइसी मानदंडों के अलावा, एमएसपी को मूल्य-निर्धारण में पारदर्शिता बढ़ानी होगी तथा अपनी बुनियादी ढांचे को सुधारना होगा।

3.10 एमएसपी की अगुवाई वाले मोबाइल वाणिज्य की वकालत करने वाले इस प्रणाली के दो फायदे बताते हैं, अर्थात् (i) स्प्रेड एजेंट नेटवर्क की लीवरेजिंग (ii) लेनदेन लागत। वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए व्यापक स्प्रेड एजेंट नेटवर्क एक आकर्षक प्रतिज्ञा है। परंतु क्या इसके लिए यह अपेक्षित है कि सेवा सिर्फ एमएसपी द्वारा प्रदान की जाए? मैंने देश में बैंकों के व्यापक नेटवर्क की उपलब्धता की बात पहले ही कर दी है। क्या बैंकों द्वारा इस एजेंट नेटवर्क का उपयोग वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए एमएसपी की साझेदारी में नहीं किया जा सकता? धन-शोधन तथा वित्तीय आतंकवाद की चिंताओं को ध्यान में रखते हुए, हम ऐसी साझेदारी पसंद करेंगे जिसमें एमएसपी को ओवर दि एयर (ओटीए) लेनदेन मात्रा से लाभ हो तथा बैंक व्यापक पहुंच के लिए इन माध्यमों का लाभ उठाएं। भूमिकाओं में अलगाव को स्पष्ट किए जाने की जरूरत है। रिजर्व बैंक पूरे विश्व में बेहतर मॉडल की तलाश कर रहा है।

3.11 इस संदर्भ में बैंकों तथा एमएसपी के बीच साझेदारी के दो सफल मॉडल हैं - दक्षिण अफ्रीका में विज़िट तथा फिलीपीन्स में जी-कैश। विज़िट बैंक एक आभासी बैंक

है जो दक्षिण अफ्रीका में बैंक ऑफ एथेंस की सब्सिडियरी है। यह दक्षिण अफ्रीका में बैंकसुविधा-रहित आबादी को मोबाइल फोन पर बैंक खाते उपलब्ध कराता है, जिसका उपयोग व्यक्तियों के बीच अदायगी, अंतरण तथा पूर्वप्रदत्त खरीदारी के लिए किया जा सकता है। इसके अलावा, खातेदारों को नकदी के आहरण के लिए मैस्ट्रो कार्ड भी दिया जाता है। इस प्रकार की लेनदेन संबंधी अनुदेशों का वहन करने के लिए, एमएसपी इस सुविधा को समर्थन देता है।

3.12 मोबाइल फोन के उपयोग के जरिए वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में फिलीपीन्स अग्रणी है। देश में लागू किया गया पहला प्रॉडक्ट स्मार्ट मनी था - जो स्मार्ट टेलीकॉम तथा बैंको डि ओरो के बीच एक साझेदारी था। बाद में, ग्लोब टेलीकॉम द्वारा जी-कैश नामक एक टेलिकॉम की अगुवाई वाला मॉडल शुरू किया गया। देश ने उपलब्ध कराए गए मोबाइल भुगतान मंच तथा ग्रामीण बैंकों के बीच साझेदारी का विकास देखा है।

4. ग्राहकों का स्वामित्व

4.1 बैंकों तथा एमएसपी के बीच साझेदारी का मुद्दा ग्राहकों के स्वामित्व संबंधी मौन चर्चा को सामने लाता है। सफल मोबाइल बैंकिंग प्रॉडक्ट लागू करने के लिए सभी मोबाइल परिचालकों के बीच भुगतान संबंधी अनुदेशों का निर्बाध प्रवाह अपेक्षित है। बैंकों तथा एमएसपी के बीच सफल साझेदारी के लिए भी ग्राहक स्वामित्व संबंधी मुद्दे का समाधान जरूरी है। मोबाइल बैंकिंग पर चर्चा प्रायः ग्राहकों के स्वामित्व संबंधी मुद्दे की ओर ले जाती है। मोबाइल ग्राहक के स्वामी होने के नाते एमएसपी यह दावा करते हैं कि मोबाइल बैंकिंग उनके द्वारा समर्थित एक मूल्यवर्धित सेवा (वीएस) मात्र है। बैंकिंग ग्राहक के स्वामित्व का दावा बैंक करते हैं तथा वे यह महसूस करते हैं कि इंटरनेट की तरह मोबाइल अभिगम का एक अतिरिक्त माध्यम मात्र है।

5. लेनदेन प्रभार

5.1 कम लेनदेन प्रभारों के दूसरे सूचित लाभ के बारे में मैं पुनः सीजीएपी रिपोर्ट से उद्धरण देना चाहूंगा। 1,000 केएसएच (केन्याई शिलिंग) के निधि अंतरण में अर्थप्रिषक की लागत 30 केएसएच होगी तथा प्राप्तकर्ता की लागत 25 केएसएच होगी यदि प्राप्तकर्ता एक पंजीकृत ग्राहक हो तथा 75 केएसएच यदि वह पंजीकृत प्राप्तकर्ता न हो। इसकी तुलना में, भारत में एनईएफटी के माध्यम से बैंकों के बीच निधि अंतरण में ग्राहकों की लागत 5 रुपये मात्र होगी। रिजर्व बैंक द्वारा अधिदिष्ट प्रभार खातों के बीच किए जाने वाले सभी निधि अंतरण मॉडलों को भारत में अर्थप्रिषण का सबसे सस्ता माध्यम बना देते हैं।

5.2 देश में वित्तीय समावेशन के संवर्धन की कुंजी सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आधारित समाधानों में है। वर्तमान में, बायोमेट्रिक अभिप्रमाणन सहित स्मार्ट कार्ड समाधानों का उपयोग करने वाली कई परियोजनाएं देश में लागू की गई हैं। इस प्रकार की व्यवस्थाओं में, खातेदारों द्वारा धारित स्मार्ट कार्डों पर खातों के ब्यौरे तथा लेनदेन संबंधी आंकड़े संगृहीत किए जाते हैं। किसी प्रकार की लेनदेन करने के लिए, ग्राहकों को बीसी के एजेंटों से संपर्क करना होता है, जिनके हाथ में पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल होते हैं। उच्चस्तरीय मोबाइल फोन आधारित इसी तरह के समाधान भी लागू किए गए हैं। इस व्यवस्था में, लेनदेन के सभी आंकड़े मोबाइल फोन पर रखे जाते हैं। ग्राहकों को उनके लेनदेनों की पावती/ खाता विवरण मात्र दिया जाता है।

6. वित्तीय समावेशन

6.1 इस संबंध में हमारी मान्यता है कि मोबाइल फोन देश में वित्तीय समावेशन के प्रचार का महत्वपूर्ण माध्यम बन सकता है। मोबाइल फोन की व्यापक तथा आबादी के सभी वर्गों द्वारा ऐसी लिखतों के उपयोग का दोहन वंचित लोगों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए

किया जा सकता है। स्मार्ट कार्ड आधारित तथा मोबाइल समाधानों की तुलना से यह प्रकट होता है कि दोनों प्रौद्योगिकियों के अपने फायदे हैं। वित्तीय समावेशन के लिए मोबाइल आधारित प्रॉडक्ट के उपयोग से ग्राहक को बीसी के एजेंटों के बिना लेनदेन करने की अनुमति मिलेगी। एजेंटों की जरूरत केवल नामांकन, नकदी जमा तथा नकदी आहरण के लिए होगी। जबकि, स्मार्ट कार्ड आधारित प्रौद्योगिकी में, सभी लेनदेन करने के लिए एजेंट की उपस्थिति अपेक्षित है।

6.2 स्मार्ट कार्ड का फायदा यह है कि यह बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन प्रदान करेगा जिससे धोखाधड़ी कम करने तथा ग्राहकों की पहचान सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी। इस तरह के कार्ड सभी लेनदेनों के ब्यौरे भी कार्ड में रख सकते हैं। साथ ही, पीओएस में लेनदेन विफल होने की घटनाएं एसएमएस आधारित लेनदेनों की तुलना में कम होंगी।

7. ग्राहक सेवा

7.1 बैंकिंग एक विश्वास का कार्य है। यह विश्वास पूंजी, चलनिधि संबंधी अपेक्षाओं तथा सख्त विनियामक और पर्यवेक्षणात्मक अपेक्षाओं पर निर्भर है। अतः, इन मानकों को शिथिल करना संभव नहीं होगा। बैंकों द्वारा जिस किसी व्यवस्था की अनुमति दी जाएगी उसके लिए इन मुद्दों पर समाधान जरूरी होगा। ग्राहक सेवा संबंधी पहलुओं को भी अधिक महत्व देना होगा। यह इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि मोबाइल लेनदेनों में विफलता की दर अधिक हो सकती है। सीजीएपी की रिपोर्ट में इस बात का उल्लेख है कि लेनदेनों को प्रोसेस करने में हुई विफलता अथवा लेनदेन प्रोसेस होने के बाद सर्वोच्च टेकिस्टिंग समय में भीड़ के कारण पुष्टि प्राप्त न होना एम-पीईएसए के ग्राहकों के असंतोष का प्रमुख स्रोत हो सकता है। ऐसे कालों की अधिक मात्रा के कारण एजेंटों द्वारा इस प्रकार की शिकायतों के समाधान में अधिक समय लगेगा।

8. मोबाइल बैंकिंग प्रदान करने में बैंकों के सामने आने वाले मुद्दे

8.1 रिजर्व बैंक द्वारा दिशानिर्देश जारी किए हुए एक साल बीत चुका है। भारत में मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए 32 बैंकों को अनुमोदन दिया गया है। इनमें से 21 बैंकों ने ये सेवाएं देनी आरंभ कर दी हैं। फिर भी भारत में इस क्षेत्र में हमने अधिक कार्यकलाप नहीं देखा है। लेनदेन की मात्रा बहुत कम है। मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग कम किए जाने के लिए बैंकों द्वारा बताए गए कुछ मुद्दे इस प्रकार हैं :

- (i) एंड-टु-एंड एंक्रिप्शन की अपेक्षा के कारण इसे लागू करना खर्चीला हो जाता है। वे महसूस करते हैं कि कम मूल्यवाले लेनदेनों के लिए एंड-टु-एंड एंक्रिप्शन की अपेक्षा नहीं होनी चाहिए।
- (ii) 5,000 रुपए तथा 10,000 रुपए की लेनदेन की सीमाओं में ऊर्ध्वमुखी संशोधन करने की जरूरत है। बैंकों का कहना है कि इन सीमाओं के कारण एअर टिकटों की खरीद आदि जैसी लेनदेनों को अनुमति नहीं मिल पाती है।

8.2 रिजर्व बैंक इन मुद्दों की जांच करवा रहा है। तथापि, इन प्रश्नों से हमारे मन में निम्नलिखित चिंताएं उत्पन्न होती हैं। क्या बैंक सिर्फ उन ग्राहकों को लक्ष्य बना रहे हैं जो एअर टिकट बुक करना चाहते हैं अथवा सिर्फ बड़ी लेनदेनें करना चाहते हैं? सुपुर्दगी का सस्ता माध्यम होने के कारण जब मोबाइल से कम मूल्य की लेनदेनें आवश्यक रूप से संभव हो सकती हैं तो इन कम मूल्य की लेनदेनों को सुकर क्यों नहीं बनाया जा रहा है?

8.3 बैंकों द्वारा उल्लिखित अन्य मुद्दे मोबाइल सेवा प्रदाताओं के सामने आनेवाली कठिनाइयों से संबंधित हैं। मैं उन कुछ मुद्दों का उल्लेख करूंगा जिनकी जांच

मोबाइल सेवा प्रदाता तथा टीआरएआइ द्वारा की जा सकती है।

- I. मोबाइल बैंकिंग को सुकर बनाने के लिए यह अपेक्षित है कि इन सेवाओं के लिए अलग-अलग सेवा प्रदाताओं के साथ टाई-अप किया जाए। बैंकों को इस तरह की साझेदारी में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।
- II. एमएसपी बैंकों द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को सुकर बनाने के लिए चैनल खोलने - मोबाइल बैंकिंग के लिए यूएसएसडी (असंरचित अनुपूरक सेवा आंकड़ा) चैनल खोलने तथा सभी जीपीआरएस कनेक्शनों के जरिए मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं तक अभिगम उपलब्ध कराने - का कार्य नहीं करते।

9. भारतीय भुगतान परिदृश्य में बैंकेतर संस्थाओं की भूमिका

9.1 भुगतान तथा निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में रिजर्व बैंक को देश में सभी प्रकार की भुगतान और निपटान प्रणालियों के विनियमन और पर्यवेक्षण की जिम्मेदारी सौंपी गई है। उक्त अधिनियम की अधिसूचना के बाद, हमने बैंकेतर संस्थाओं को यह अनुमति दी है कि वे पूर्वप्रदत्त भुगतान लिखतें जारी करें। इस संबंध में अप्रैल 2009 में जारी किए गए नीतिगत दिशानिर्देशों में ऐसे पूर्वप्रदत्त उत्पाद जारी करने के लिए व्यापक विकल्प दिए गए हैं। 14 अगस्त 2009 को जारी नीतिगत दिशानिर्देशों के संशोधन द्वारा एमएसपी सहित सभी गैर बैंक संस्थाओं को मोबाइल आधारित पूर्वप्रदत्त लिखतें जारी करने की अनुमति दी गई है। एमएसपी से प्राप्त अभ्यावेदन के आधार पर यह छूट दी गई। फिर भी अब तक सिर्फ एक एमएसपी ने ऐसी सेवाएं प्रदान करने के

अनुमोदन के लिए आवेदन प्रस्तुत किया है। इस दिलचस्पी के अभाव पर हमें काफी आश्चर्य हो रहा है क्योंकि सीओएआइ से प्राप्त अभ्यावेदनों के आधार पर इस परिवर्तन के लिए अधिदेश दिया गया। क्या हम इसका यह निष्कर्ष निकालें कि वित्तीय फ्लोट प्रदान न करने वाले किसी भी मॉडल में एमएसपी की दिलचस्पी नहीं होती? यह स्वीकार करना होगा कि एमएसपी की अगुवाई वाले मॉडल में फ्लोट निधियों का लाभ उठाने की भी अनुमति एमएसपी को नहीं दी जा सकती। बैंकेतर संस्थाओं के पास रहने वाली ये निधियां जमा स्वीकार करने के बराबर है जिसे हतोत्साहित करने की जरूरत है।

10. निष्कर्ष

10.1 वित्तीय लेनदेन करने के लिए एक लिखत के रूप में मोबाइल फोन की सुविधा तथा वित्तीय समावेशन और वित्तीय वृद्धि की प्रक्रिया में इसकी अत्यधिक संभाव्यता को भलीभांति स्वीकार किया गया है। हम सब इस बात से सहमत हैं कि एम-कॉमर्स के लाभ देश में दूरस्थ स्थलों तक आम आदमी तक पहुंचने चाहिए। तथापि, धनशोषण एवं वित्तीय आतंकवाद की चिंताओं तथा भुगतान एवं निपटान प्रणालियों की स्थिरता को ध्यान में रखते हुए जितनी मात्रा में तथा जिस रूप में एम-कॉमर्स को सुकर बनाना चाहिए उसके बारे में एक सतर्क एवं सुविचारित दृष्टिकोण अपनाने की जरूरत है। साथ ही, ई-पेमेंट चक्र में आनेवाले गैर बैंक सेवा प्रदाता को अपना कारोबार शुल्क पर आधारित करना चाहिए, न कि फ्लोट पर। निधि प्रबंधन को बैंकों पर छोड़ देना सर्वोत्तम होगा। जहां इस प्रकार की नीति समय की कसौटी पर खरी उतरी है, वहीं रिजर्व बैंक इस दृष्टिकोण पर पुनर्विचार करने संबंधी किसी राय के विरुद्ध नहीं है बशर्ते यह व्यवस्था संपूर्ण वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को पूरा करने में विफल हो रही हो।