

## वित्तीय समावेशन और भुगतान प्रणाली : हाल की प्रवृत्तियां, वर्तमान चुनौतियां और उभरते मुद्दे \*

हारुन आर. खान

बैंक ऑफ महाराष्ट्र के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक श्री नरेन्द्र सिंह, पंजाब नेशनल बैंक के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक और भारतीय बैंक संघ के अध्यक्ष श्री के आर कामथ, बैंक ऑफ महाराष्ट्र के कार्यपालक निदेशक श्री रघुवीर सिंह और विभिन्न बैंकों के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक और कार्यपालक निदेशक, प्रतिष्ठित प्रतिनिधिगण, देवियो और सज्जनों। भारतीय बैंक संघ द्वारा आयोजित इस बैंकॉन 2012 में भाग लेते हुए मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। मुझे बैंक ऑफ महाराष्ट्र, जो कि सूचना संचार और प्रौद्योगिकी (आईसीटी) आधारित वित्तीय समावेशन के कार्यान्वयन में अग्रणी रहा है, द्वारा आयोजित इस सम्मेलन में वित्तीय समावेशन और भुगतान प्रणाली विषय पर अपने विचार प्रकट करते हुए विशेष प्रसन्नता हो रही है। मैं 1960 के दशक के अंत में इस बैंक द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक से किए गए उस विशेष अनुरोध का उल्लेख करना चाहता हूँ जिसमें उसने बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए एजेन्टों का इस्तेमाल करने की अनुमति मांगी थी और साथ ही इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के विधि विभाग द्वारा दिए गए सुझाव का संदर्भ लेना चाहता हूँ जो 2006 में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्थापित ग्रामीण ऋण और सूक्ष्म वित्त पर आंतरिक समूह द्वारा की गई सिफारिशें 2006 में आईसीटी सहयोग के जरिए वंचित लोगों तक बैंकिंग सुविधाएं पहुंचाने हेतु कारोबार संपर्की नियुक्त करने का आधार बनीं।

2. अवधारणा, प्रक्रिया और कारोबार प्रस्ताव के रूप में वित्तीय समावेशन भारत के बैंकिंग क्षेत्र में कोई नया विषय

\* बैंक ऑफ महाराष्ट्र और भारतीय बैंक संघ द्वारा 25 नवंबर 2012 को पुणे में आयोजित बैंकॉन 2012 में भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर श्री हारुन आर. खान द्वारा दी गई प्रस्तुती का विस्तृत विवरण। भारतीय रिजर्व बैंक के श्री सिमांचल साहू, श्री जी श्रीनिवास और श्री सुरजीत बोस से प्राप्त सहयोग के लिए वक्ता ने उनके प्रति आभार व्यक्त किया है।

नहीं है, अपितु, इसकी संकल्पना बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पहले की है और उससे भी पहले जब 1955 में इंपिरियल बैंक का राष्ट्रीयकरण करके उसे भारतीय स्टेट बैंक बनाया गया और 1954 में अखिल भारतीय ग्रामीण ऋण सर्वेक्षण समिति (एआईआरसीएस) की सिफारिशों को अपनाते हुए इसके सहयोगी बैंकों की स्थापना की गई थी। बैंकों के राष्ट्रीयकरण का एक उद्देश्य बैंकिंग सुविधाओं को आम जनता तक पहुंचाना था। इस प्रकार, वित्तीय समावेशन पहले से हो रहा है और अभी भी देश की नीतिगत प्राथमिकता का केन्द्र बना हुआ है। समय के साथ व्यापक और दीर्घकालिक वित्तीय समावेशन के तरीके बन गए हैं अब वित्तीय समावेशन नवोन्मेशी तरीकों और प्रौद्योगिकी-चलित उत्पाद के जरिए किया जा रहा है। इस बदले परिवेश में, बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करने में भुगतान प्रणाली (पीएस) वित्तीय समावेशन का मुख्य घटक बन गई है, विशेष रूप से इसलिए क्योंकि अब हम वित्तीय समावेशन के दूसरे चरण में पहुंच गए हैं जिसमें 2000 से कम जनसंख्या वाले गांवों में बैंकिंग सुविधा प्रदान करना है। इसलिए, मुझे इस बात की खुशी है मुझे इस सम्मेलन में भुगतान प्रणाली और वित्तीय समावेशन विषय पर अपने विचार व्यक्त करने का अवसर दिया गया जिसका जोर नवोन्मेश प्रणाली पर है ताकि अगले दशक तक सभी को बैंकिंग से जोड़ा जा सके। मैं एक सुदृढ़ भुगतान प्रणाली और दीर्घकालिक वित्तीय समावेशन को आपस में जोड़ने पर ध्याने देने के साथ ही, नए भुगतान तरीकों और लिखतों को बढ़ावा देने में हाल की प्रवृत्तियों, वर्तमान चुनौतियों और उभरते मुद्दों पर भी प्रकाश डालना चाहता हूँ।

### वित्तीय समावेशन में भुगतान प्रणाली की भूमिका

3. जी-20 के मंच अर्थात् वित्तीय समावेशन के लिए वैश्विक साझेदारी (जीपीएफआई) ने वित्तीय समावेशन को एक ऐसे स्तर के रूप में परिभाषित किया है जिसमें औपचारिक सेवा प्रदाताओं से ऋण, बचत, भुगतान और बीमा प्राप्त करने के लिए सभी उम्र के कार्य करने वाले लोगों की 'प्रभावी पहुंच' हो। 'प्रभावी पहुंच' में कम लागत पर ग्राहकों के लिए सुविधाजनक, उत्तरादायी उत्पाद और सेवा सुपुर्दगी माध्यम और सेवा प्रदाताओं के लिए दीर्घकालिक उत्पाद शामिल हैं ताकि बैंकिंग से वंचित लोग अनौपचारिक माध्यमों से सेवाएं लेने के बजाए चौबीसों घंटे औपचारिक

माध्यमों की सेवाओं का इस्तेमाल कर सकें। एक कुशल और तैयार, भावी भुगतान और निपटान प्रणाली से अपेक्षा है कि वह इस प्रभावी पहुंच को सुनिश्चित करने के लिए एक उत्प्रेरक के रूप में कार्य करे और वित्तीय समावेशन की गति को और तेज करे।

#### *भुगतान प्रणाली विज्ञान 2012-15*

4. रिजर्व बैंक के भुगतान प्रणाली विज्ञान दस्तावेज: 2012-15 में भारत में नकदी का कम लेनदेन करने वाले समाज की शुरूआत करने हेतु इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली को प्रोत्साहित करने पर विचार किया गया है। विज्ञान में यह सुनिश्चित करने की बात कही गई कि प्रदत्त भुगतान और निपटान प्रणाली सुरक्षित, कुशल, अंतःप्रचालनीय, प्राधिकृत, उपलब्ध, समावेशी और अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुसार होनी चाहिए। भुगतान प्रणाली सुविधा, प्रयोग करने में आसान और उपलब्धता के लिए ग्राहक की मांग द्वारा संचालित होगी, जो नवोन्मेष ई-भुगतान उत्पाद और क्षमताओं में आवश्यक बदलाव करेगी। एकीकृत समाधान संरचना और वर्तमान प्रौद्योगिकी के जरिए विभिन्न प्रणालियों के एकीकरण से मजबूत भुगतान प्रणाली की स्वीकार्यता और प्रयोग बढ़ेगा। विनियमन से अंतरराष्ट्रीय मानक और श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुसार इन मांगों को पूरा करने हेतु नवोन्मेष और प्रतिस्पर्धा को दिशा मिलेगी। समग्र विनियामक नीतिगत रुख हरित पहल की शुरूआत करने में कम नकदी/कम कागज का इस्तेमाल करने को प्रोत्साहित करेगा। जोर उन इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों और सेवाओं पर दिया जाएगा जिनका उपयोग कम लागत पर कहीं भी से और किसी भी समय किया जा सके। इस प्रकार, वित्तीय समावेशन के सात आधार अर्थात् पहुंच, उपलब्धता, वहनीयता, जागरूकता, स्वीकार्यता, आश्वासन और उपयुक्तता को मूल सिद्धांत के रूप में शामिल किया गया है ताकि भुगतान प्रणाली वित्तीय समावेशन का विस्तार करने में मुख्य स्रोत की भूमिका अदा कर सके।

#### **वित्तीय समावेशन के लिए उत्प्रेरक और समर्थकर्ता के रूप में भुगतान प्रणाली**

5. वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया मांग और आपूर्ति पक्ष के कारकों से प्रभावित होती है। मांग पक्ष के कारकों में वित्तीय

<sup>1</sup> विश्व बैंक के हाल के एक सर्वेक्षण 2010

साक्षरता और जागरूकता, उत्पाद की महसूस की गई आवश्यकता, ऋण खपत क्षमता इत्यादि शामिल हैं। दूसरी ओर, उत्पाद उपलब्धता, सुपुर्दगी प्रणाली, सेवा-प्रदाता इत्यादि जैसे कारक आपूर्ति पक्ष को प्रभावित करते हैं। भुगतान प्रणाली में उत्पाद, प्रक्रिया और प्रणाली की उपयुक्त स्वरूप की और कुशल सुपुर्दगी के जरिए वित्तीय समावेशन के आपूर्ति पक्ष पर उत्प्रेरक के रूप में कार्य करने की क्षमता है। विश्व बैंक के हाल के एक सर्वेक्षण<sup>1</sup> के अनुसार 100 से अधिक देशों में वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए 170 से अधिक नवोन्मेष रीटेल भुगतान लिखतों और प्रणालियों का उपयोग किया जा रहा है। कई सार्वजनिक उत्पाद जिसमें व्यक्ति से कारोबार (पी2बी), व्यक्ति से व्यक्ति (पी2पी) और यूटिलिटी बिल भुगतान तथा कुछ भाग शामिल हैं, में भी सरकारी लाभ के अंतरण हेतु भुगतान प्रणाली का प्रयोग किया गया। यह पाया गया कि सर्वेक्षण किए गए लगभग 14 प्रतिशत देशों में नवोन्मेष भुगतान लिखत और प्रणालियां वित्तीय समावेशन की प्रेरक थीं।

6. अंतरराष्ट्रीय गतिविधियों के अनुरूप, भारत में भी माध्यमों की पहुंच और उत्पादों के क्षेत्र में कई कुशल और प्रभावी नवोन्मेष उपाय हुए हैं। भारतीय रिजर्व बैंक देश की भुगतान प्रणाली में विनियामक, पर्यवेक्षक और कभी-कभी सेवा-प्रदाता के रूप में भी कार्य करता है। ईसीएस, एनईएफटी और आरटीजीएस जैसी कई प्रमुख भुगतान प्रणालियों की पहल ऐसे उपाय हैं जिन्होंने एक स्थान से दूसरे स्थान और अधिक मात्रा में त्वरित गति से पैसा अंतरित करने में लाखों लोगों की मदद की है। रिजर्व बैंक ने इन उत्पादों को विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। तथापि, यह पाया गया कि इन सुविधाओं का लाभ अभी भी जनसंख्या के उस बड़े भाग तक नहीं पहुंच पाया है जो औपचारिक बैंकिंग माध्यमों का उपयोग करने में असमर्थ है। कम लागत वाली आईसीटी का इस्तेमाल करके कारोबार मॉडल आधारित कारोबार संपर्की (बीसी) मॉडल ने बैंकिंग क्षेत्र के लिए कम लागत पर उपयुक्त भुगतान प्रणाली उत्पाद प्रदान करने के अवसर प्रदान किया है। लगातार कम लागत हो रहे आईसीटी आधारित समाधानों अर्थात् एटीएम, कियोस्क, मोबाइल फोन, इन्टरनेट और पीओएस के जरिए संपर्क तथा संपर्क रहित कार्ड जैसे बहुमुखी सुपुर्दगी माध्यमों का इस्तेमाल वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जा सकता है। उत्पाद की डिजाइन और सुपुर्दगी माध्यमों में

किए गए नवोन्मेश उपायों ने वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को आगे बढ़ाया है और सघन आवश्यकता और वित्तीय समावेशन की तलाश के लिए अनेक नवोन्मेश उपाय किए गए हैं। पारंपरिक भुगतान सेवाएं, जो अब प्रयोग में नहीं हैं, भारी मात्रा में छोटे लेनदेन के कारोबार करती हैं। इसके चलते विशेष बैंक खाता या पूर्वदत्त खाता, बीसी का उपयोग, लेनदेन करने और उसे सत्यापित करने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग इत्यादि जैसे कई नवोन्मेशी उपाय किए हैं। इसके साथ-साथ, इस बात का ध्यान रखना भी जरूरी है कि नवोन्मेशी उपाय किए गए हैं और नवोन्मेशी उपाय सभी हितधारकों, बैंक और गैर बैंक की साझेदारी, विनियामक द्वारा सक्षम कारोबारी माहौल बनाने में किए गए प्रयासों के चलते सफल हुए हैं और अगम्य बाजारों में पहुंच के नए अवसर प्रदान किए हैं।

### अंतरराष्ट्रीय दृष्टिकोण

7. इस संबंध में अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हुए अनुभव से मिले उन उपयोगी सबकों पर आपका ध्यान आकृष्ट करना जरूरी है जिन्हें हमारे देश में वित्तीय समावेशन हेतु मौजूदा नीति परिवेश में लागू किया जा सकता है। चीन, ब्राजील, दक्षिण अफ्रीका, मेक्सिको, कीनिया और फिलीपीन्स जैसे देशों ने अनेक प्रौद्योगिकी आधारित वित्तीय समावेशन कार्यक्रम लागू किए हैं और उनकी सफलता की कहानी स्थानीय जरूरतों के अनुसार थोड़ा-बहुत संशोधन करने अनेक देशों में दोहराई गई है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर, नवोन्मेश प्रणालियों का इस्तेमाल करके बैंक सुविधा रहित और कम बैंक सुविधा वाले ग्राहकों के लिए भुगतान सेवाएं प्रदान करने के अनेक दृष्टिकोण हैं। उदाहरण के लिए पारंपरिक पीओएस डिवाइस और कार्ड वाले बीसी मॉडल का प्रयोग ब्राजील और चीन में किया जाता है। मोबाइल आधारित भुगतान मॉडल का इस्तेमाल मुख्यतः कीनिया, दक्षिण अफ्रीका, फिलीपीन्स और मेक्सिको में किया जाता है। यूएसए और चीन जैसे अनेक देशों में बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने हेतु लिखत के रूप में प्री-पेड भुगतान कार्ड का प्रयोग किया गया है। विस्तृत रूप से तीन मॉडल हैं: बैंक-निर्देशित मॉडल (उदाहरण के लिए ब्राजील/दक्षिण अफ्रीका का मॉडल), गैर-बैंक निर्देशित मॉडल (उदाहरण के लिए कीनिया का मॉडल) और मिश्रित मॉडल (उदाहरण के लिए फिलीपीन्स का मॉडल)। इन मॉडलों को देश में

बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने, साक्षारता का स्तर, आवश्यक ईको-प्रणाली जैसे कारकों को ध्यान में रखकर विकसित किया गया है। तकनीकी-सक्षम वित्तीय समावेशन के संदर्भ में ब्राजील, कीनिया और फिलीपीन्स की सफलता की कहानियों का उदाहरण अक्सर दिया जाता है। अब मैं इन देशों के कारोबार मॉडल के बारे में संक्षिप्त रूप से चर्चा करूंगा।

### ब्राजील का बैंकिंग संपर्की मॉडल

8. ब्राजील ने अपने सुदूर क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने के लिए 'संपर्की' बैंकिंग मॉडल अपनाया है। इस मॉडल की सफलता इस तथ्य से आंकी जा सकती है कि जहां 2000 में 63,509 एजेन्ट थे वहीं जनवरी 2010 में इनकी संख्या बढ़कर 132,757 हो गई। इसके चलते ब्राजील अपने सुदूर स्थित क्षेत्रों में बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं का विस्तार कर सका। कार्ड के साथ पीओएस डिवाइसों का प्रयोग जमा स्वीकार करने, धन अंतरित करने, खाता खोलने, बिल का भुगतान करने, ऋण के लिए दस्तावेजों का सत्यापन करने और उन्हें प्रेषित करने इत्यादि जैसी सेवाएं प्रदान करने के लिए किया गया। इस विस्तृत नेटवर्क ने बोल्सा फैमिलिया प्रोग्राम में शामिल परिवारों को सरकारी लाभ पहुंचाने में मदद की है। इसके चलते लाभार्थियों को अधिक दूर न जाकर अपने स्थानीय रूप पर ही लाभ प्राप्त होने लगे और परिणामस्वरूप, सामाजिक भुगतान करने में सरकार की लेनदेन लागत कम हो गई।

### कीनिया का गैर-बैंक एमएनओ मॉडल

9. 2006 में कीनिया के एक अग्रणी मोबाइल ऑपरेटर ने एक एम-कामर्स भुगतान सेवा अर्थात् एम-पेसा की शुरुआत की जिसका उद्देश्य बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना था। एम-पेसा ने ग्राहक को ई-मनी खाते से पैसे निकालने की सुविधा प्रदान की जो कि किसी मोबाइल ऑपरेटर या मूल्य संचित कार्ड जारीकर्ता जैसे गैर बैंक सर्वर में संचित थे। शेष राशि का उपयोग भुगतान करने, भावी उपयोग के लिए रखने, निधि अंतरण करने तथा नकदी में बदले के लिए किया जा सकता है। कीनिया में, उपलब्ध नवीनतम आंकड़ों से पता चलता है कि एम-पेसा मोबाइल फोन मनी ट्रांसफर सर्विस का उपयोग करने वाले लोगों की संख्या लगभग 14 मिलियन है। इसका एजेन्ट नेटवर्क भी बढ़कर लगभग 28,000 आउटलेट हो गया है। एम-पेसा

मॉडल मोबाईल भुगतान सेवाएं विशेष रूप से कीनिया के नागरिकों को पैसा भेजने में बहुत अधिक सफल रहा है। तथापि, पड़ोसी देशों ने भी इस मॉडल को अपनाया किन्तु यह उनके यहां उतना अधिक सफल नहीं हुआ जितना कीनिया में हुआ था। अन्य देशों की तुलना में कीनिया में इसकी सफलता का प्रमुख कारण देश में एक मात्र प्रमुख मोबाईल नेटवर्क ऑपरेटर का होना था।

### फिलीपीन्स का मिश्रित मॉडल

10. वाणिज्य बैंक (बैंकों डी ओरो) के साथ मिलकर एक एमएनओ (अर्थात् स्मार्ट) ने विप्रेषण उत्पाद के रूप में स्मार्टमनी की शुरुआत की। जहां एमएनओ ने ब्रांड और सेवा शुरू की थी, वहीं अंतर्निहित उत्पाद बैंक के प्री-पेड खाते के समान था। यह बैंक समर्थित मॉडल का एक श्रेष्ठ मॉडल था जहां एमएनओ ने उत्पाद और विपणन करने की रूप रेखा तैयार की थी। स्मार्टमनी के विपरीत, फिलीपीन्स में शुरू किए गए अन्य उत्पाद जी-कैश में बुनियादी अंतर यह था कि जी-कैश मॉडल में ग्राहकों की जमाराशियों की प्रत्यक्ष देयता लेने के लिए बैंक शामिल नहीं था। ऐसा इसलिए था क्योंकि जी-कैश अपने आप में ही मोबाइल मनी खाता था। अन्य शब्दों में यह गैर बैंक निर्देशित मॉडल था। दरअसल, रीटेल खाते एमएनओ के पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी संस्था के पास थे और इसलिए, एमएनओ के परिचालनगत नकदी प्रवाह से इसे कुछ हद तक बचाया जा सकता था, यद्यपि, वास्तविकता यह थी कि इस प्रकार की जमाराशियां देयताएं एमएनओ की देयताएं बन रही थीं। तथापि, जी-कैश की कुल शेष राशि को बैंकों में जमा के रूप में रखी जाएगी जो कि देश के केन्द्रीय बैंक द्वारा नियंत्रित होगा।

11. उपर्युक्त उदाहरण वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को आगे बढ़ाने के लिए विभिन्न पद्धतियों के प्रयोग के बारे में हैं। जहां तक ब्राजील का संबंध है, कारोबार संपर्की के पास कार्ड (थोड़ा-बहुत परंपरागत पद्धति की तरह) के साथ पीओएस डिवाइस होता है जिसके जरिए कीनिया और फिलीपीन्स में वित्तीय समावेशन किया जा रहा है। यह प्रयास मोबाईल प्रौद्योगिकी सुविधा उपलब्ध होने के कारण किया जा रहा है। जैसा कि इन उदाहरणों से देखा जा सकता है कि विकासशील देशों और उभरते बाजारों के नीति-निर्माता और विनियामक विभिन्न प्रौद्योगिक का इस्तेमाल कर रहे हैं ताकि वे सुरक्षित भुगतान प्रणाली के जरिए वित्तीय क्षेत्र ईको

सारणी : एफआई के चुनिंदा संकेतक : बहुराष्ट्रीय तुलना

देश	शाखाओं की संख्या (प्रत्येक 0.1 मिलियन वयस्क)	एटीएम की संख्या (प्रत्येक 0.1 मिलियन वयस्क)	जीडीपी के प्रतिशत के रूप में बैंक ऋण	जीडीपी के प्रतिशत के रूप में बैंक जमाराशियां
भारत	10.64	8.90	51.75	68.43
ऑस्ट्रेलिया	29.61	166.92	128.75	107.10
ब्राजील	46.15	119.63	40.28	53.26
फ्रांस	41.58	109.80	42.85	34.77
मैक्सिको	14.86	45.77	18.81	22.65
अमरीका	35.43	-	46.83	57.78
कोरिया	18.80	-	90.65	80.82
फिलीपीन्स	8.07	17.70	21.39	41.93

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति 2011-12 पर रिपोर्ट, भारतीय रिजर्व बैंक

प्रणाली और सुरक्षा पर आधारित विनियामक दिशा-निर्देशों का ध्यान रखकर बैंक सुविधा रहित और कम बैंक सुविधा प्राप्त ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा प्रदान कर सकें।

### भारतीय वास्तविकता और नीतिगत दृष्टिकोण

12. यदि हम अपनी खुद की बैंकिंग प्रणाली पर विचार करें तो हमारे यहां लगभग 95,000 शाखाएं हैं और देश भर में लगभग इतने ही एटीएम हैं और 278 मिलियन डेबिट कार्ड हैं फिर भी हमारी जनसंख्या का एक बड़ा भाग बैंकिंग सुविधा से वंचित है। उपलब्ध आंकड़ों से पता चलता है कि देश में वयस्क जनसंख्या में से केवल 40 प्रतिशत जनसंख्या का बैंक में खाता है: देश के 600,000 गांवों में से मात्र 25,000 गांवों में बैंक की शाखाएं हैं। केवल 13 प्रतिशत लोग डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करते हैं और मात्र 2 प्रतिशत लोग क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करते हैं। कमोबेश यही स्थिति जीवन और गैर जीवन बीमा उत्पादों का इस्तेमाल करने में है। वित्तीय समावेशन के चुनिंदा संकेतकों (सारणी) से भी पता चलता है कि भारत में वित्तीय समावेशन का लक्ष्य पूरा करने में अभी और समय लगेगा।

13. चूंकि भारतीय वित्तीय प्रणाली मुख्यतः बैंकों द्वारा निर्देशित है इसलिए वित्तीय समावेशन नीति का रुख बैंक-निर्देशित मॉडल के पक्ष रहा है। तथापि, गैर-बैंक संस्थाएं बैंकिंग सुविधाओं का विस्तार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। बैंक सुविधा रहित भौगोलिक स्थिति और वित्तीय साक्षरता के कम स्तर को देखते हुए महत्वपूर्ण मुद्दा यह है कि हम वित्तीय समावेशन के सार्वजनिक नीतिगत उद्देश्य को कैसे आगे बढ़ाएं? भुगतान प्रणाली के संबंध में इस चुनौती से निपटने का सबसे प्रमुख उपाय यह है कि हम इसके लिए,

विशेष रूप से भुगतान प्रणाली के संबन्ध में, मौजूदा और नवोन्मेष दोनों प्रौद्योगिकी का उपयोग करें। इसके साथ-साथ विप्रेषण जैसी गतिविधियों के लिए औपचारिक बैंकिंग माध्यमों का उपयोग करने की सुविधा प्रदान की जाए। पी2पी और पी2बी दोनों के लिए वैकल्पिक भुगतान लिखत प्रदान करने के लिए नकदी के अलावा दूसरा तरीका प्री-पेड भुगतान लिखत का (पीपीआई) हो सकता है। इस प्रकार, भुगतान प्रणाली को वित्तीय समावेशन के आपूर्ति पक्ष पर कार्यरत एक प्रभावी साधन के रूप में माना जा सकता है जो बैंकिंग सुविधा से वंचित लोगों की भुगतान आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पाद और प्रणालियां प्रदान करता है जबकि मांग पक्ष बैंकिंग सुविधा से वंचित लोगों से प्रेरित है ताकि वे अपनी बैंकिंग और भुगतान आवश्यकताओं के लिए औपचारिक बैंकिंग माध्यमों का उपयोग करें। नागरिकों को लाभ/उनके हक इलेक्ट्रॉनिक रूप से अंतरित करने के लिए सरकार के प्रस्ताव और बैंकों द्वारा कार्यान्वित किए जा रहे वित्तीय समावेशन योजना (एफआईपी) की जरूरत और जागरूकता के बारे में विशेष ध्यान देने के कारण गहन वित्तीय समावेशन के लिए उभरती मांगों की तुलना में आपूर्ति पक्ष के रूप में भुगतान प्रणाली इन्फ्रास्ट्रक्चर और सेवाएं प्रदान करने के लिए सक्षम वातावरण बनाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक और सरकार एक साथ मिलकर काम कर रहे हैं।

#### कारोबार संपर्की (बीसी) का उपयोग

14. वित्तीय समावेशन के लिए आपूर्ति पक्ष को सक्षम बनाने हेतु कारोबार संपर्की मॉडल एक प्रमुख प्रयोग रहा है। बैंक से न जुड़े लोगों / कम बैंकिंग सुविधा प्राप्त लोगों को बैंकिंग सुविधा प्रदान करने में सक्षम बीसी मॉडल को अपनाने में भौतिक शाखा बैंकिंग नेटवर्क की तुलना में कम लागत आती है। एफआईपी के पहले चरण का कार्यान्वयन करते समय आई कठिनाइयों के बावजूद 30 सितंबर 2012 तक बैंकों ने देश में 1,99,702 गांवों में वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए 1,58,159 बीसी नियुक्त कर लिए थे। परीक्षण और सीखने के पहले चरण की इस आरंभिक अवधि में हितधारक संबंधित मुद्दों से अवगत हो गये। इस प्रकार, इससे प्राप्त अनुभव से इस सुविधा का विस्तार किया जा सका और नीतिगत ढांचे को और अधिक औचित्यपूर्ण बनाया जा सका। तथापि, ऐसी कई कठिनाइयां हैं जिनका बीसी मॉडल के सफल कार्यान्वयन के

लिए समाधान करना जरूरी है। हम उनका यहां उल्लेख नहीं करना चाहते हैं बल्कि यह उल्लेख करना चाहते हैं कि सभी हितधारकों को इनका समाधान करना होगा, क्योंकि वे जितनी जल्दी इन चुनौतियों का समाधान करेंगे, हम उतनी ही जल्दी वित्तीय समावेशन के द्वितीय चरण में पहुंच पाएंगे, क्योंकि द्वितीय चरण के दौरान 2000 से कम जनसंख्या वाले सभी गांवों में बैंकिंग सुविधा प्रदान करना है। आगे, उपलब्ध या तैयार किए जा रहे (जैसे कि सीबीएस सर्वर के साथ वित्तीय सर्वर का एकीकरण, अंतर-उपयोगी सूक्ष्म एटीएम का कार्यान्वयन, अन्य बैंक और गैर बैंकों के साथ जानकारी का आदान-प्रदान, आरएफआईडी प्रौद्योगिकी का प्रयोग, आधार सक्षम इन्फ्रास्ट्रक्चर के प्रयोग का विस्तार इत्यादि) उत्पादों और प्रक्रियाओं का उपयोग करने और नवोन्मेष उपायों का इस्तेमाल करने में चुनौतियां आएंगी जो न सिर्फ एफआईपी को आगे बढ़ाएंगी बल्कि एक दीर्घकालिक कारोबारी मॉडल के रूप में साबित होंगी। इसके लिए निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर जरूरी हैं - क्या बैंकों को अपने खुद के इन्फ्रास्ट्रक्चर और स्रोतों का उपयोग करके नवोन्मेष उपाय करने की जरूरत है अथवा सहभागी इन्फ्रास्ट्रक्चर स्थापित करने के लिए किसी कारोबारी सहमति की जरूरत है। मुझे विश्वास है कि इस प्रकार के सहयोग से किए गए नवोन्मेष उपाय अनेक कारोबार संभावनाएं प्रदान करेंगे जो आईसीटी आधारित बीसी मॉडल के जरिए बड़े पैमाने पर ग्राहकों को प्रदान किए जाते हैं।

#### आधार-समर्थित एकीकृत भुगतान इन्फ्रास्ट्रक्चर

15. मैं यहां आधार-सक्षम एकीकृत भुगतान इन्फ्रास्ट्रक्चर के बारे में चर्चा करना चाहता हूँ। हाल ही में भावी लाभार्थियों के लिए सरकार की ओर से अनुदान राशि का प्रत्यक्ष अंतरण (डीटीएस) और इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण (ईबीटी) से संबंधित मुद्दों पर नीति-निर्माताओं का ध्यान केंद्रित रहा है। दोनों योजनाएं आधार आधारित प्लेटफार्म का इस्तेमाल करने के लिए नवोन्मेष दृष्टिकोण पर आधारित है। यह प्लेटफार्म लाभार्थियों के खातों में वित्तीय लाभ के अंतरण की सुविधा प्रदान करने का एक विशिष्ट वित्तीय समाधान है जो लोगों की सुविधा के अनुसार उन्हें इस प्रकार के लाभ को प्राप्त करने में मदद करता है। इस प्रणाली में बीसी नेटवर्क सहित मौजूदा बैंकिंग माध्यम शामिल हैं, इसमें सत्यापन के लिए आधार का इस्तेमाल किया जाता है ताकि सभी प्रकार के भुगतान

इलेक्ट्रॉनिक रूप से लाभार्थियों के खातों में अंतरित किए जा सकें। बीसी के पास माइक्रो-एटीएम होता है और वह आधार संख्या और बियो-मेट्रिक सत्यापन के आधार पर लेनदेन करता है। वित्तीय लेनदेन आधार भुगतान ब्रिज के जरिए किए जाते हैं। माइक्रो-एटीएम का इस्तेमाल करके आधार-सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) लाभार्थियों को आहरण, जमा और विप्रेषण की सुविधा प्रदान करती है। एईपीएस के जरिए किए जाने वाले लेनदेनों की संख्या में अधिक वृद्धि होने की आशा है। प्रत्यक्ष अंतरण अनुदान (डीटीएस) के लिए गठित कार्य दल (अध्यक्ष : श्री नंदन नीलकेणी) की रिपोर्ट में इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण/डीटीएस भुगतान के जरिए हितधारकों के लिए अधिक मात्रा में कारोबार संभावना के बारे में उल्लेख किया गया है जो कि जीडीपी का लगभग 3.5 प्रतिशत है और देशी विप्रेषण के रूप में एक ट्रिलियन रुपये के कारोबार अवसर का अनुमान है। अवसरों की भारी संख्या को देखते हुए हमें लगता है कि लेन-देन बहुत अधिक मात्रा में होंगे। तथापि, मुद्दा यह है कि क्या उद्योग यथासंभव कम समय में संसाधन क्षमता को अपग्रेड करने के लिए, लाभार्थियों की खाता संख्या से आधार संख्या की मैपिंग करने के लिए तथा डाटा बेस को डिजिटलाइज करने के लिए केन्द्र और राज्य सरकार के साथ मिलकर काम करने के लिए तैयार हैं।

#### मोबाइल की पहुंच

16. भारत में मोबाइल टेलीफोन के व्यापक विस्तार को देखते हुए, इसका उपयोग भारी मात्रा में लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में किया जा सकता है। संपूर्ण विश्व में इस बात की पहचान की गई है कि मोबाइल टेलीफोन में मौजूदा और संभाव्य ग्राहकों के लिए कम लागत पर बैंकिंग और भुगतान सेवाएं प्रदान करने का माध्यम बनने की क्षमता है। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी नवीनतम आंकड़ों के अनुसार, अक्टूबर 2012 के अंत में देश में मोबाइल उपभोक्ता आधार 904.23 मिलियन है जिसमें 62.68 प्रतिशत (566.81 मिलियन) शहरी उपभोक्ता हैं और 37.32 प्रतिशत (337.42 मिलियन) ग्रामीण उपभोक्ता हैं। उपलब्ध आंकड़ों से पता चलता है कि इतने बड़े मोबाइल आधार में से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं की संख्या बहुत कम है। मौजूदा बैंक ग्राहकों में से एक प्रतिशत से भी कम उपभोक्ताओं को

मोबाइल बैंकिंग सेवा से जोड़ा गया है। मौजूदा कम ग्राहक आधार होने के बावजूद, मोबाइल बैंकिंग लेनदेन में वृद्धि हो रही है। उदाहरण के लिए, अक्टूबर 2011 में 1.61 बिलियन रुपये के 2.25 मिलियन के मोबाइल लेनदेनों की तुलना में अक्टूबर 2012 के महीने में 4.97 बिलियन रुपये के 4.44 मिलियन लेनदेन किए गए जो मात्रा की दृष्टि से 197 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाते हैं और रकम की दृष्टि से लगभग 308 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाते हैं। तथापि, इससे यह स्पष्ट है कि यद्यपि आंकड़े आकर्षक हो सकते हैं फिर भी, मोबाइल बैंकिंग प्रौद्योगिकी की संभाव्यता का अभी उपयोग किया जाना है। यह भी स्पष्ट है कि मोबाइल बैंकिंग का विस्तार अभी किया जाना है जो तब होगा जब ये मौजूदा और संभाव्य ग्राहकों को कम लागत पर सुरक्षित और लगातार बैंकिंग/भुगतान सेवाएं दी जाएंगी।

#### अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली

17. अंतर-बैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली एक मोबाइल आधारित भुगतान प्रणाली है और इसका स्वामित्व और संचालन भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा किया जाता है। आईएमपीएस मोबाइल फोन के जरिए बैंक खातों में लेनदेन और निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करता है। नवंबर 2010 में शुरू की गई यह प्रणाली 24x7 आधार पर विभिन्न बैंकों के ग्राहकों को तत्काल निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करती है। शुरुआत में इसमें केवल पी2पी विप्रेषण की सुविधा थी। एनपीसीआई को व्यक्ति से व्यापार (पी2एम) के लिए इस नवोन्मेष भुगतान प्रणाली का इस्तेमाल करने का अनुमोदन दिया गया है। इससे आईएमपीएस के उपयोग को बढ़ावा मिलने की उम्मीद है। आईएमपीएस के जरिए निधि अंतरण के लिए लाभार्थियों के आईएफएससी कोड तथा बैंक खाता संख्या या आधार संख्या का इस्तेमाल किया जा रहा है। इस महत्वपूर्ण गतिविधि से उम्मीद है कि ग्राहकों के लिए आईएमपीएस का इस्तेमाल आसान होगा क्योंकि इसमें लाभार्थी का मोबाइल नंबर लक्ष्यित बैंक में पंजीकृत होना आवश्यक नहीं है और लाभार्थी ग्राहक के लिए मोबाइल मनी आईडेंटिफायर (एमएमआईडी) की जरूरत नहीं है। आईएमपीएस में एटीएम और इन्टरनेट बैंकिंग की भी सुविधा है। आईएमपीएस के जरिए भुगतान करते समय इन माध्यमों के लिए मौजूदा दो स्तरीय सत्यापन अर्थात् एटीएम के लिए कार्ड+पिन और इंटरनेट बैंकिंग के लिए

यूजर आई+नेट बैंकिंग/लेनदेन पासवर्ड होगा। इसकी बहु-माध्यम क्षमता को ध्यान में रखते हुए इसका नाम बदलकर त्वरित भुगतान सेवा कर दिया गया है। एनपीसीआई अब साझा अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट सर्विस डाटा प्लेटफार्म के रूप में बैंकों के लिए प्रारंभिक समेकन प्रदान करने का प्रयास कर रहा है ताकि कम कीमत वाले मोबाईल जिसमें मोबाईल भुगतान/बैंकिंग के लिए किसी विशेष प्रकार के अप्लीकेशन होने की बाध्यता न हो, का इस्तेमाल करके यूजर इस सुविधा का लाभ उठा सके। आईएमपीएस में किए गए इन उपायों से उम्मीद है कि देश में व्यापक स्तर पर मोबाईल बैंकिंग लेनदेनों को प्रोत्साहन मिलेगा।

#### केसीसी का इलेक्ट्रॉनिकेशन

18. जुलाई 2012 में स्मार्ट कार्ड युक्त, मोबाईल आधारित और आधार-युक्त एम-केसीसी की शुरुआत की गई थी और इसे किसानों को वित्तीय सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए एक आसान तरीके की नवीनतम तकनीक के रूप में देखा जाता है। तथापि, विस्तृत प्रमाण से पता चलता है कि बैंकों को इस उत्पाद को बड़े पैमाने पर अभी शुरू करना है। प्रयोग के तौर पर एक अन्य उपाय रुपया किसान क्रेडिट कार्ड एनपीसीआई द्वारा शुरू किया गया। जिन बैंकों ने इस प्रकार के कार्ड जारी करने की बात की पुष्टि की, उनमें पाया गया कि वे सिर्फ एटीएम कार्ड जारी कर रहे हैं न कि रुपया डेबिट कार्ड। 0.6 मिलियन को पार करने वाले पीओएस टर्मिनल नेटवर्क में रुपया कार्ड की स्वीकार्यता कम है। जरूरी इन्फ्रास्ट्रक्चर की कमी के चलते रुपया कार्ड का प्रयोग और स्वीकार्यता सीमित है। बैंकों की फीकी प्रतिक्रिया और इस प्रकार के नवोन्मेष उत्पादों की पहचान करने में उनकी असक्षमता चौकाने वाली है।

#### पहुंच मानदंड

19. केन्द्रीयकृत (अर्थात् एनईसीएस, एनईएफटी व आरटीजीएस) और विकेन्द्रीयकृत (अर्थात् एमआईसीआर, ईसीएस, आरईसीएस) दोनों भुगतान प्रणालियों को व्यापक बनाने के लिए, सदस्यता मानदंड पुनर्गठित किए गए हैं और इनकी सदस्यता सभी लाइसेंसधारक बैंक ले सकते हैं। उप-सदस्यता की वैकल्पिक व्यवस्था सभी लाइसेंसधारक बैंक जैसे क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और सहकारी बैंक जिनमें सदस्यता लेने की क्षमता है किन्तु वे या तो अधिगम मानदंड पूरा न कर पाने या सदस्यता लेने की लागत अधिक होने के कारण

केन्द्रीयकृत भुगतान प्रणाली में भाग नहीं ले रहे हैं, भी इनकी सदस्यता ले सकते हैं। उप सदस्यता का विकल्प इसलिए प्रदान किया गया है ताकि सभी बैंक इनकी सदस्यता ले सकें, भले ही वे छोटे केन्द्रों पर क्यों न स्थित हो। आशा है कि इससे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली की व्यापकता बढ़ेगी और छोटे-केन्द्रों पर भी लोगों को इस आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली सुविधा का लाभ मिल सकेगा।

#### देशी मुद्रा अंतरण

20. देशी मुद्रा अंतरण संबंधी दिशा-निर्देशों में रियायत इसलिए प्रदान की गई है ताकि विप्रेषण सुविधा सुरक्षित, विश्वसनीय और सक्षम तरीके से विशेष रूप से प्रवासी जनसंख्या को ध्यान में रखकर प्रदान की जा सके। नकद भुगतान/नकद जमा और कार्ड-से-कार्ड अंतरण वाली सुविधायुक्त तीनों योजनाएं उपलब्ध करा दी गई हैं। इन योजनाओं में निम्नलिखित सुविधाएं शामिल हैं: (अ) प्रति लाभार्थी 25,000 रुपये की समग्र मासिक सीमा के तहत बैंक खाता न रखने वाले लाभार्थी को बैंक खाते से अधिकतम 10,000 रुपये की राशि अंतरित करने का नकदी भुगतान समझौता। (आ) प्रति विप्रेषक 25,000 रुपये की समग्र मासिक सीमा के तहत बैंक खाता न रखने वाले वाक-इन ग्राहकों (उदाहरण के लिए प्रवासी मजदूर) को बैंक खाते (अर्थात् किसी परिवार के सदस्य के खाते या अन्य किसी के खाते में) में अधिकतम 5,000 रुपये की राशि अंतरित करने की सुविधा। (इ) बिन्दु आ के अनुसार समान लेनदेन/मासिक सीमा के तहत देशी डेबिट/क्रेडिट/प्री-पेड कार्डों में निधि अंतरण की सुविधा। पहली दो योजनाओं में निधि अंतरण की सुविधा के लिए लेनदेन की प्रक्रिया में एक पक्ष का बैंक खाता होना चाहिए। इसके साथ ही, ग्राहकों से ली जाने वाली शुल्क पुनःनिर्धारित की गई है, विशेष रूप से एनईएफटी में 10,000 रुपये तक की रकम के लिए 2.50 रुपये की शुल्क नियत की गई है। इन नीतिगत दिशा-निर्देशों का उपयोग करके एक बैंक ने ऐसे वाक-इन ग्राहक, जो किसी खास खाते में नियमित रूप से पैसा भेजते हैं, के लिए 'ग्रीन चैनल कार्ड' योजना शुरू की है। इस योजना के तहत लाभार्थी का नाम, खाता संख्या और लाभार्थी की शाखा का आईएफएससी कोड सहित वाक-इन ग्राहक का नाम तथा पता मैग-स्ट्रीप-कार्ड में होता है। कार्ड धारक बैंक की किसी खाता/एटीएम/कियोस्क में कार्ड स्वाइप कर सकता है और

बैंक की किसी अन्य शाखा के खाता धारक को पैसा भेज सकता है। इस प्रणाली से वॉक-इन ग्राहकों द्वारा बार-बार फार्म नहीं भरना पड़ता है और किफायती तरह से गलत जानकारी के आधार पर होने वाली परिचालनगत जोखिम कम होता है।

*डेबिट कोर्ड के लिए व्यापारी बड़ा दर को युक्तिसंगत बनाना*

21. भारत में डेबिट कार्डों की संख्या क्रेडिट कार्डों की संख्या से कहीं अधिक है। हालांकि, इनके प्रयोग से पता चलता है कि ज्यादातर लोग इनका प्रयोग एटीएम से पैसा निकालने के लिए करते हैं और व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर इनका इस्तेमाल नहीं करते हैं। इसका प्रमुख कारण छोटे व्यापारिक केन्द्रों पर पीओएस टर्मिनल का न होना है। इसका कारण यह भी है कि डेबिट और क्रेडिट कार्ड के लिए एमडीआर एक जैसे हैं और कार्य अलग-अलग करते हैं। यह थोड़ा-सा विचित्र लगता है कि डेबिट कार्ड एक सुरक्षित उत्पाद है जबकि क्रेडिट कार्ड बैंक के असुरक्षित उत्पाद संविभाग का हिस्सा है। छोटे व्यापारिक केन्द्रों पर डेबिट कार्ड की स्वीकार्यता बढ़ाने के लिए रिजर्व बैंक ने डेबिट कार्ड के लिए विभेदक एमडीआर की शुरुआत की है। कम एमडीआर से आशा है कि यह छोटे व्यापारियों को भी कार्ड भुगतान स्वीकार करने के लिए प्रोत्साहित करने का कार्य करेगा क्योंकि बैंक को इनके द्वारा दिया जाने वाला शुल्क अपेक्षाकृत कम होगा। चूंकि हाल ही में नीतिगत उपाय किए गए हैं, इसलिए रिजर्व बैंक बाजार की आगे की गतिविधियों पर नजर रख रहा है।

*पीपीआई दिशा-निर्देशों को युक्तिसंगत बनाना*

22. नकदी रहित लेनदेन बढ़ाने और सेमी-क्लोज्ड पीपीआई को आधार प्रदान करने हेतु सेमी-क्लोज्ड पीपीआई के पांच वर्गों को तीन वर्ग में सीमित कर दिया गया है। पहले वर्ग के तहत 10,000 रुपये तक के लिखत ग्राहकों की न्यूनतम जानकारी सहित इलेक्ट्रॉनिक रूप में जारी किए जा सकते हैं। महीने में किसी भी समय कुल बकाया और रीलोड का कुल मूल्य 10,000 रुपये से अधिक नहीं हो सकता, दूसरे वर्ग में 10001 रुपये से 50,000 तक के लिखत इलेक्ट्रॉनिक रूप में जारी किए जा सकते हैं किन्तु ये धन-शोधन निवारण अधिनियम के नियम 2(डी) के तहत परिभाषित आधिकारिक वैध दस्तावेज स्वीकार करके गैर-रिलोडेबल रूप में हो सकते हैं और तीसरे वर्ग में 50,000 रुपये तक के लिखत पूर्ण केवाईसी के साथ जारी किए जा सकते हैं और ये रिलोडेबल

हो सकते हैं। हमने ये उपाय इसलिए किए हैं ताकि देश में व्यापक रूप से सेमी-क्लोज्ड पीपीआई का इस्तेमाल हो और बैंक खातों के बिना छोटी रकम वाले लेनदेन की सुविधा प्रदान की जा सके। इस प्रकार की रियायतों के परिणाम स्वरूप, पीपीआई के सभी तीनों वर्गों को देशी मुद्रा अंतरण के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। इस प्रकार निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करने के लिए गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता प्रतिष्ठान और बैंक दोनों के लिए एक साथ काम करने का बड़ा कार्यक्षेत्र है। तथापि, मुद्दा यह है कि क्या बैंक और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता एक अर्थपूर्ण साझेदारी करने की स्थिति में हैं। इस प्रकार की साझेदारी के बिना इस माध्यम के जरिए देशी विप्रेषण उस हद तक संभव नहीं होंगे जितने होने चाहिए। इस स्थिति में, पीपीआई का इस्तेमाल सीमित उद्देश्य के लिए होता रहेगा जैसे कि आज हो रहा है और इससे वित्तीय समावेशन में कोई मदद नहीं मिलेगी।

*बैंकेतर संस्थाओं की भूमिका*

23. भुगतान और निपटान अधिनियम, 2007 पारित होने के पश्चात रिजर्व बैंक ने गैर-बैंकों को रीटेल भुगतान में प्रवेश करने की अनुमति दे दी है। गैर-बैंकों ने पीपीआई जारी करने में बहुत अधिक रुचि दिखाई है और आशा है कि जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है कि हाल ही पीपीआई दिशा-निर्देशों को युक्तिसंगत बनाने से अर्थव्यवस्था में नकदी रहित लेनदेन की संख्या बढ़ाने के प्रयासों में तेजी आएगी। निधि अंतरण के लिए सेमी-क्लोज्ड पीपीआई का इस्तेमाल हो सकता है, इस बात को ध्यान में रखते हुए हम इस क्षेत्र में होने वाली प्रगति का बेसब्री से इंतजार कर रहे हैं। अब बैंकेतर संस्थाओं को श्वेत लेबल एटीएम योजना के तहत एटीएम लगाने और परिचालन करने की अनुमति दे दी गई है। इस उपाय से एटीएम की संख्या और व्यापकता विशेष रूप से टायर III से टायर VI केन्द्रों में बढ़ेगी जिससे कहीं भी और किसी भी समय लेनदेन करने की सुविधा जनसंख्या के एक भाग तक पहुंच सकेगी। किन्तु इसकी सफलता के लिए बैंक और बैंकेतर संस्थाओं के बीच संपूरकता होनी चाहिए। जब तक बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंकिंग सुविधा के तहत नहीं लाया जाता और कार्ड जारी नहीं किए जाते हैं जब तक एटीएम के रूप में इनफ्रास्ट्रक्चर अप्रयुक्त बने रहेंगे। आगे, मौजूद और खोले जाने वाले एटीएमों में बहु-उपयोगी सुविधा हो ताकि नकदी की मांग को कम किया जा



सके और ग्राहकों को मूल्य-वर्द्धित और विफायती सेवाएं प्रदान की जा सके।

### भावी नीतिगत उपाय

24. अब मैं उन नीतिगत उपायों पर संक्षेप में चर्चा करना चाहता हूँ जो आपूर्ति पक्ष मांग प्रणाली के जरिए वित्तीय समावेशन का तेजी से विस्तार करने के लिए तैयार किए जा रहे हैं। जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है कि हमारे भुगतान प्रणाली विज्ञान दस्तावेज में उल्लिखित मुख्य उपायों में एक उपाय बैंकिंग सेवाओं के विस्तार और समावेशन को बढ़ाना है। इस बात को ध्यान में रखकर, रिजर्व बैंक ने सभी के प्रयोग के लिए नवोन्मेष उत्पाद आधारित प्रौद्योगिकी की शुरुआत करने हेतु विनियामक ढांचा प्रदान करने के संकेत दिए हैं। रिजर्व बैंक ने यह भी नोट किया है कि उपयुक्त प्रौद्योगिकी के जरिए बड़ी संख्या में बैंक सुविधा रहित लोगों और प्रवासी लोगों को कम लागत पर और सुरक्षित देशी विप्रेषण की उपलब्धता को सुनिश्चित करने की आवश्यकता है तथा कम लागत पर भी जोर दिया गया है।

25. अंतरराष्ट्रीय बैंक खाता संख्या/मूल बैंक खाता संख्या की प्रस्तावित शुरुआत से प्रणाली में कुशलता बढ़ने की आशा है, इस प्रस्तावित शुरुआत में एकल मानदंड (अर्थात् खाता संख्या) होगा जो अनेक प्रकार के बैंक/शाखा कोडों (उदाहरण के लिए आईएफसीकोड, बीएसआर कोड, एमआईसीआर कोड, स्वीफ्ट बीआईसी कोड इत्यादि) के स्थान पर उपयोग किया जाएगा। आईबीएन का प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित होगा: (i) देशी/सीमापारीय अंतर-बैंक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (ii) देशी/सीमापारीय भुगतान करने वाले मार्ग में आने वाली त्रुटियों से बचाव (iii) स्ट्रेट थ्रू प्रासेसिंग प्रणाली की सुविधा (iv) विश्वसनीय तरीके से भुगतान करने की सुविधा क्योंकि इसमें प्रेषक लाभार्थी की खाता संख्या की पुष्टि कर सकता है। समिति (अध्यक्ष : श्री विजय चुग) द्वारा इस विषय पर अध्ययन किया जा रहा है जो बैंक खाता संख्या प्रणाली के सभी पहलुओं पर विचार कर रही है। पेपर आधारित और इलेक्ट्रॉनिक जीआईआरओ भुगतान प्रणाली की व्यवहार्यता और मौजूदा भुगतान प्रणाली ढांचे में सुधार करने संबंधी उपायों की सिफारिश करने के लिए एक समिति (अध्यक्ष : जी पद्मनाभन) गठित की गई है। जीआईआरओ एक प्रकार का भुगतान आदेश है जो किसी अदाकर्ता द्वारा किसी बैंक शाखा के जरिए आदाता के

खाते में जमा करने के लिए प्रयोग किया जाता है। यह कहीं भी, किसी भी समय वाली भुगतान प्रणाली की तरह है। जहां तक चेक जीआईआरओ का संबंध है, यह मॉडल मौजूदा समाशोधन इन्फ्रास्ट्रक्चर के जरिए आगम के समाहरण/उगाही के लिए किसी बैंक के ग्राहक को अन्य बैंक की शाखा में दूसरे बैंक पर आहरित चेक जमा करने की सुविधा प्रदान करता है। पीओएस की पर्याप्त मात्रा के लिए संगठनात्मक ढांचा प्रदान करना भातरीय रिजर्व की दूसरी प्राथमिकता है ताकि कार्ड स्वीकार्यता इन्फ्रास्ट्रक्चर का विस्तार किया जा सके। इस प्रकार विनियामक रुख समावेशन, उपलब्धता और वहनीयता के लक्ष्य का प्राप्त करने के लिए नवोन्मेष सुविधाएं प्रदान करने में बना रहेगा। तथापि, नवोन्मेष में अभिसरण ध्यान देने के लिए मुख्य बिन्दु होगा।

### बैंकों के लिए उभरते मुद्दे: 7 सी ढांचा

26. गहन और दीर्घकालिक वित्तीय समावेशन के लिए भुगतान प्रणाली का उपयोग करने में वर्तमान चुनौतियों का उल्लेख करने के बाद अब मैं कई ऐसे मुद्दों पर चर्चा करना चाहता हूँ जिनका बैंकों द्वारा समाधान करना जरूरी है यदि उन्हें सार्थक वित्तीय समावेशन के कुशल कारोबार मॉडल की संभाव्यता का उपयोग करना है। अब मैं अपने विचार रखने के लिए 7 सी ढांचे का प्रयोग करना चाहता हूँ। 7 सी ढांचे में निम्नलिखित मदें शामिल हैं: लागत, सुविधा, विश्वास, अभिसरण, प्रतिबद्धता, उपभोक्ता संरक्षण और संचार। ये सभी भुगतान प्रणाली और वित्तीय समावेशन के महत्वपूर्ण हैं।

### लागत

27. लागत बैंक सुविधा रहित लोगों के लिए माडर्न इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली की वहनीयता सुनिश्चित करना के लिए एक महत्वपूर्ण घटक है। हितधारकों को लेनदेन लागत कम करने में सहायक कुशल प्रणाली और प्रक्रियाएं बनाने में तकनीकी का उपयोग करने आवश्यकता है ताकि उत्पाद अधिक से अधिक लोगों द्वारा स्वीकार किए जाएं और उन्हें उपलब्ध हो सके। लेनदेन लागत को प्रयोक्ता के लिए वहनीयता और प्रदाता के लिए दीर्घकालिकता के बीच समझौते के आधार पर रखने की आवश्यकता है। लेनदेन लागत में कमी का लाभ विशेष रूप से बीसी आउटलेट पर ग्राहकों को दिया जाना चाहिए। लेनदेन की संख्या में बढ़ोतरी का तर्क यह है कि इससे बीसी आउटलेट व्यवहार्य

बन जाएंगे। इसलिए यह जरूरी है कि लागत को कम करने के लिए भुगतान प्रणाली और उत्पाद विकसित करने हेतु समुचित योजनाएं तैयार की जाए।

### सुविधा

28. ग्राहकों को भुगतान उत्पाद प्रदान करते समय उनकी सुविधा और सहूलियत को ध्यान में रखा जाए। बैंक सुविधा रहित लोगों को बैंक सुविधा से जोड़ने के लिए स्थानीय भाषा में विषय-वस्तु और वार्तालाप की सुविधा प्रदान करना, आसानी से पहचानने के लिए एटीएमों के मानकीकृत रंगीन आईकन, एटीएमों की स्कीनों का मानकीकृत प्रारूप, बायोमेट्रिक सत्यापन इत्यादि जैसे साधारण नवोन्मेष उपाय करने होंगे। आगे, बीसी आउटलेट की संख्या बढ़ानी होगी ताकि यह सुविधा लोगों को आसानी उपलब्ध हो सके। बैंक शहरी क्षेत्रों में अधिक संख्या में व्यापारी प्रतिष्ठानों को नियुक्त करके विप्रेषण करने के लिए विशेष बीसी नियुक्त करने पर विचार कर सकता है जहां प्रवासी विप्रेषण सेवा सुविधा का लाभ उठा सके हैं। विप्रेषण लेनदेन करने में प्रवासियों को होने वाली कठिनाईयों में एक कठिनाई आईएफएससी प्रदान करने/लिखने की है। बैंक और बीसी आउटलेटों को ग्राहक, खासतौर पर कम शिक्षित ग्राहकों की आईएफएससी कोड प्राप्त करने और उसे भरने में मदद करनी चाहिए।

### विश्वास

29. किसी वित्तीय उत्पाद, खासतौर पर आईसीटी आधारित उत्पाद की स्वीकार्यता का प्राथमिक घटक प्रयोक्ता के विश्वास पर निर्भर करता है। विश्वास बहुत अधिक निष्ठा के साथ सुरक्षित और सुदृढ़ बैंकिंग और भुगतान प्रणाली प्रदान करने के जरिए बनता है। इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में विश्वास बढ़ाने के लिए जीरो देयता एक विकल्प है जिसकी संभावना और कार्यान्वयन की तलाश यथाशीघ्र करनी चाहिए। इस प्रणाली की मजबूती नियमित कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) और आपदा उद्धार के जरिए सुनिश्चित की जा सकती है। प्रणाली का मूल्यांकन कार्ड, मोबाईल और इन्टरनेट बैंकिंग से संबंधित फिशिंग और आइडेन्टिटी थैफ्ट मामलों की संख्या को रोकने के लिए करना चाहिए। पर्याप्तता, फायरवॉल, एंटी-वायरस अपडेशन, भूमिका आधारित अधिगम प्रणाली जैसे आईटी सुरक्षा प्रणालियों की समीक्षा आक्रमणों का सामना करने के लिए निश्चित अंतराल पर करनी चाहिए। बैंक मोबाईल बैंकिंग प्लेटफार्म और उत्पाद की सुरक्षा की

जांच करने के लिए बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास और अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी) द्वारा स्थापित मोबाईल बैंकिंग सेक्यूरिटी लैब की सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। कई बैंकों ने ग्राहकों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान करने के दौरान भुगतान संसाधन की स्थिति के बारे में एसएमएम का इस्तेमाल करके पुष्टि और एलर्ट भेजने की प्रणाली शुरू की है। ग्राहकों द्वारा इस प्रणाली की बहुत अधिक सराहना की गई। संक्षिप्त में, समुचित साधारणीयकृत प्रक्रियाओं सहित प्रौद्योगिकी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली में लोगों का विश्वास बढ़ाने में मदद करेगी।

### अभिसरण

30. अभिसरण ऐसा उपाय है जिसमें विभिन्न सुपुर्दगी माध्यमों के जरिए भुगतान प्रणाली और बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाती हैं। एमएनओ और बैंकों के बीच सहयोग से कम लागत पर वित्तीय समावेशन की सुविधा प्रदान करने में एक-दूसरे की क्षमता का उपयोग कर सकेंगे। विभिन्न सुपुर्दगी माध्यमों और प्रक्रियाओं की अंतर्परिवर्तनीयता जैसी प्रौद्योगिकी के अभिसरण से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में लगने वाली कीमत कम होगी और प्रयोक्ताओं को बहुत अधिक विकल्प मिलेंगे। कम राशि वाले किन्तु अधिक मात्रा में लेनदेनों का रखरखाव में क्लाउड कंप्यूटिंग जैसे सहभाजी इन्फ्रास्ट्रक्चर बैंकों को प्रतिस्पर्धा में बने रहने में मदद करेगा। उत्पाद और प्रक्रियाओं में अभिसरण सभी बैंकों में एकरूपता लाएगा और मानकीकृत उत्पादों को बनाने में मदद करेगा जिन्हें ग्राहक आसानी से समझ सकते हैं। प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी में बैंकों के बीच अभिसरण की सुविधा से ग्राहक को किसी भी बैंक की किसी शाखा में लेनदेन करने की सुविधा होगी, जिससे वैश्विक बैंकिंग व्यवहार का मार्ग प्रसस्त होगा।

### प्रतिबद्धता

31. यद्यपि प्रौद्योगिकी, उत्पाद और प्रक्रियाएं वित्तीय समावेशन के लिए जरूरी ईको प्रणाली बनाने में मदद करती हैं, फिर भी प्रक्रिया को आगे बढ़ाने के लिए उच्च प्रबंधन स्तर पर प्रतिबद्धता समय की मांग है। उच्च प्रबंधन स्तर पर प्रतिबद्धता लक्ष्यित समूह की कारोबार की मात्रा की वृद्धि और अभी तक बैंक सुविधा रहित समूहों को बैंकिंग और भुगतान प्रणाली सेवाएं की उपलब्धता में हुई बढ़ोतरी में दिखनी जानी चाहिए। सुपुर्दगी माध्यम के रूप में आईसीटी आधारित बीसी मॉडल के तीन स्तंभ अर्थात् शाखा प्रबंधक/बीसी/सीएसपी

और तकनीकी सेवा प्रदाता हैं। किसी भी स्तर पर प्रतिबद्धता में कमी होने से सुपुर्दगी माध्यम दीर्घकालिक नहीं बन पाएंगे। इसलिए, बैंकों के उच्च प्रबंधन को प्रणालियों और प्रक्रियाओं की लगातार समीक्षा करनी चाहिए ताकि तीनों स्तंभों के बीच सामंजस्य सुनिश्चित किया जा सके। अंतिम स्तर पर सेवा प्रदान करने वाला व्यक्ति (अर्थात् बीसी/सीएसपी) पूरी बैंकिंग कारोबार श्रृंखला में काफी महत्वपूर्ण होता है। इसलिए उन्हें उत्पाद, प्रक्रियाओं और ग्राहक सेवा के संबंधित समुचित प्रशिक्षण देने के अतिरिक्त पर्याप्त पारिश्रमिक और प्रोत्साहन राशि देनी चाहिए ताकि वे ग्राहकों को उनके घर पर सेवाएं उपलब्ध कराएं।

#### उपभोक्ता संरक्षण

32. ग्राहकों को प्रदान किए जा रही प्रौद्योगिकी, उत्पाद और प्रक्रियाओं में जटिलताएं बढ़ने के कारण उपभोक्ता संरक्षण का महत्व बढ़ गया है। जागरूकता का वातावरण बनाने के अतिरिक्त नीतियों को अनुचित और भ्रामक व्यवहार के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करने की आवश्यकता है ताकि ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए आश्रय सुविधा प्रणाली का आसानी से उपयोग कर सके और सेवा-प्रदाता वैयक्तिक जानकारी की गोपनीयता बनाए रख सके। इसलिए, अकेले विनियामक पर छोड़ने के बजाए किफायती और उपलब्ध उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली में बैंक के सभी उत्पाद, प्रक्रियाएं और कारोबार मॉडल को शामिल करने की आवश्यकता है क्योंकि हमें जागरूक और कम जागरूक ग्राहकों को जोड़ना है। लोगों को लगना चाहिए कि किसी प्रकार की कठिनाई के बिना उनकी समस्याओं का निदान होता है। साथ ही, ग्राहक द्वारा शिकायत करने की प्रतिक्रिया न करके तकनीकी का इस्तेमाल करके शिकायतों का निदान और निगरानी करनी चाहिए।

#### संचार

33. उत्पाद और सेवाओं के बारे में लक्षित लोगों में संचार माध्यम स्थापित करना वित्तीय समावेशन को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। इसके समुचित प्रयोग सहित अनेक बैंकिंग और भुगतान प्रणाली उत्पाद से संबद्ध जोमिख और प्रतिफल के संबंध में ग्राहक जागरूकता उस भाषा में उनके पास पहुंचाना चाहिए जिससे वे संबंधित हो और वे उसे समझ सकते हो। बैंकों को आईसीटी आधारित बैंकिंग सेवाओं का इस्तेमाल करने के लिए लोगों को तैयार

करना और वित्तीय समावेशन को अधिक व्यवहार्य बनाने के लिए विभिन्न भुगतान प्रणाली उत्पादों को लेना जैसे मामलों पर अपने कर्मचारियों और बीसी के कुशल समूह बनाने की आवश्यकता है। प्रत्येक उत्पाद के संबंध में प्रयोक्ता का सुरक्षा पहलु और जिम्मेदारी उपभोक्ता संचार कार्यक्रम का हिस्सा होना चाहिए। इस दिशा में रिजर्व बैंक सहित विभिन्न प्रतिष्ठानों द्वारा आयोजित वित्तीय लोकसंपर्क, टाउनहॉल गतिविधियां और रोडशो सकारात्मक उपाय है। ग्राहकों को जागरूक बनाने के लिए संपर्क साधनों का समुचित रूप से इस्तेमाल किया जाना चाहिए। व्यापारी और ग्राहक जैसे हितधारकों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद को लोकप्रिय बनाने के लिए रिजर्व बैंक बैंकों के साथ मिलकर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण (ई-बीएएटी) कार्यक्रम चलाने की योजना बना रहा है। यदि बैंकों को आधुनिक भुगतान प्रणाली के उत्पाद और प्रक्रिया, जिन्हें जनसंख्या के एक बड़े भाग द्वारा समझना और उपयोग में लाना है, के लाभ प्राप्त करने हैं तो बैंकों को संचार पक्ष पर अधिक ध्यान देना होगा।

#### समापन विचार

34. हमारे देश में वित्तीय वंचन गुणवत्ता और मात्रा दोनों पक्षों को देखते हुए सभी हितधारकों द्वारा वित्तीय समावेशन के प्रयास तत्परता से किए गए हैं। तथापि, अभी भी अनेक चुनौतियां हैं। बैंकों को वित्तीय रूप से समावेशी समाज बनाने के लिए अधिक नवोन्मेश उपाय करने के लिए भिन्न प्रकार से सोचने की जरूरत है। वित्तीय समावेशन को व्यापक बनाने में भुगतान प्रणाली प्रमुख उपाय होने के कारण सभी हितधारकों को प्रौद्योगिकी, प्रक्रियाओं और उत्पादों पर मिलकर कार्य करने की जरूरत है ताकि लोगों की बढ़ती उम्मीदों को पूरा करने के लिए बैंक सुविधा रहित/कम बैंक सुविधा प्राप्त लोगों को औपचारिक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के अपेक्षित लक्ष्य को पूरा किया जा सके। साथ ही, यह पता लगाना महत्वपूर्ण है कि वित्तीय समावेशन योजना के तहत प्रदान की गई वित्तीय सेवाएं वित्तीय क्षेत्र की स्थिरता को जोखिम में न डाले, इसके लिए हमें लेनदेन में ईमानदारी सुनिश्चित करनी होगी और पर्याप्त उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना होगा। प्रौद्योगिकी का प्रयोग करके और कारोबार मॉडल को दीर्घकालिक बनाए रखने के लिए दीर्घकालिक भुगतान उत्पाद प्रदान करके बीसी जैसे एजेन्ट के माध्यम से बैंक सुविधा

रहित क्षेत्रों तक पहुंचना एक चुनौती है। लागत, सुविधा, विश्वास, अभिसरण, प्रतिबद्धता, उपभोक्ता संरक्षण और संचार के उभरते मुद्दों का समाधान करने के लिए लगातार प्रयास के जरिए दीर्घकालिक और अर्थपूर्ण वित्तीय समावेशन के सार्वजनिक नीतिगत लक्ष्य प्राप्त करने के लिए चौतरफा प्रयास करने से इस चुनौती का समाधान करना है।

35. बैंकों के समक्ष सबसे बड़ी चुनौती यह है कि वे लोगों के लिए उपयुक्त प्रक्रियाओं और उत्पादों में नवोन्मेश कैसे करें, अन्य शब्दों में, ग्राउंडेड इनोवेशन पर ध्यान देना है। याहू लैब इको में मुख्य अनुसंधान वैज्ञानिक लार्स इरिक हालक्यूस्ट के अनुसार नवोन्मेश मात्र एक विचार भर नहीं है .....नवोन्मेश में अन्य लोगों का ध्यान आकर्षित करने की क्षमता अपेक्षित होती है: वे क्या मूल्यांकन करते हैं और वे क्या अपनाएंगे। इसे किसी समाज में बदलाव लाने में योगदान देना चाहिए और इसे प्रयोक्ताओं द्वारा अपनाया जाना चाहिए। ग्राउंडेड इनोवेशन वह दृष्टिकोण है जिसका

उद्देश्य अन्वेषण के दोनों अक्षों में संतुलना बनाना है: संसार कैसे कार्य करता है इसकी समझ और उसमें नवोन्मेश उपाय का बीच संतुलन। आज हम एक ऐसे समाज में रहते हैं जहां प्रौद्योगिकी और प्रयोक्ताओं दोनों को नवोन्मेश के वाहक के रूप में माना जाता है, जब आपकी प्रौद्योगिकी उपयोगी होगी तभी साधारणतया लोग उसे अपनाएंगे। आज के संदर्भ में जहां तक वित्तीय समावेशन और भुगतान प्रणाली का संबंध है, हम संभवतः ग्राउंडेड इनोवेशन के उतार-चढ़ाव के बिन्दु पर हैं। समय की मांग है कि हम बैंक सुविधा पाने की प्रतिक्षा कर रहे लोगों को अगले दशक तक उन्हें बैंक सुविधा उपलब्ध कराएं। इसलिए, सभी हितधारकों को भुगतान प्रणाली को सुदृढ़ करके वैश्विक वित्तीय समावेशन के लिए अधिक नवोन्मेश प्रणाली लाने के लिए अलग से विचार करने की आवश्यकता है।

मुझे धैर्यपूर्वक सुनने के लिए मैं आप सभी का आभारी हूँ।