# खुदरा भुगतानः परिप्रेक्ष्य और भावी मार्ग*

डी.सुब्बाराव

## प्रस्तावना

1. मेरे लिए यह अत्यधिक हर्ष की बात है कि केंद्रीय बैंक की बुनियादी संरचना के इस महत्वपूर्ण घटक पर भावी मार्ग संबंधी हमारी समझ को सुधारने पर लक्ष्यित भुगतान और निपटान प्रणाली पर आयोजित इस सेमीनार के समापन समारोह में उपस्थित हूं। यहां भारतीय रिज़र्व बैंक में हमने पिछले अनेक वर्षों में सीखने की एक सीधी दिशा बनाई है और एक कुशल तथा प्रभावी भुगतान प्रणाली के कार्यान्वयन में काफी आगे तक आ गए हैं। मैं इस तथ्य के प्रति पूर्णतः सचेत हूं कि हमें अभी और काफी रास्ता तय करना है। हमारे भावी मार्ग में यह तथ्य हमारे लिए चुनौतीपूर्ण है कि अज्ञात अप्रकट बातें ज्ञात अप्रकट बातों से अधिक हैं जोकि प्रतिरूप में ज्ञात प्रकट बातों से अधिक हैं। भावी मार्ग में हमारा कार्य वास्तव में यह है कि अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं से सीख लेते हुए उन्हें भारतीय संदर्भानुसार ढाला जाए। अतः इस प्रकार के सेमीनार हमारे लिए सीखने के अत्यधिक प्रोत्साहनजनक अनुभव हैं। मैं आशा करता हूं कि विदेशी सहभागियों को भी यह सेमीनार उपयोगी, प्रोत्साहनजनक और साथ ही आनंददायी लगा होगा।

2. मुझे बताया गया है कि आपने पिछले तीन दिनों में अनेक महत्वपूर्ण मुद्दे कवर किए हैं और मैं जानता हूं कि खुदरा भुगतान प्रणाली के बढ़ते महत्व, भुगतान प्रणाली में बैंकों और बैंकों से भिन्न की संबंधित भूमिका, पर्यवेक्षण, प्रिपेड कार्डों को विनियमित करने वाले मुख्य सिद्धांत, सीमा पारीय विप्रेषण सेवाओं और यहां तक कि शाखा रहित बैंकिंग संबंधी पहलुओं पर भी काफी स्पष्टता है।

3. मैं इस समापक भाषण के अवसर का लाभ लेते हुए भारत में भुगतान प्रणालियों में हुए महत्वपूर्ण परिवर्तनों, इस क्षेत्र में रिज़र्व बैंक की भूमिका और भावी चुनौतियों संबंधी विचार आपके साथ बांटना चाहूंगा।

* भारतीय रिज़र्व बैंक और अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक, स्विटजरलैंड द्वारा मामल्लापुरम, चेन्नई में 19 मार्च 2009 को संयुक्त रूप से आयोजित भुगतान और निपटान प्रणाली पर क्षेत्रीय सेमीनार में डॉ.डी.सुब्बाराव, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया समापक भाषण।

4. किंतु मैं पहले थोड़े विषयांतर की अनुमति चाहता हूं। मैं आशा करता हूं कि आपको भारत के इस प्रसिद्ध भाग के सौंदर्य और विरासत को देखने का अवसर मिला होगा। मामल्लापुरम इस क्षेत्र की संस्कृति के वैभवशाली इतिहास का गवाह रहा है जो कि आसपास के क्षेत्रों के तेजी से हुए विकास के कारण बहुत पहले ही भुला दिया गया था और एक समय का यह महत्वपूर्ण व्यापारी केंद्र लगभग लुप्त होने की कगार पर पहंच गया था। इतिहास के इस पन्ने के क्षय में निसर्ग की भी महत्वपूर्ण भूमिका रही है। ऐसा विश्वास किया जाता है कि हम यह जो महान तटीय मंदिर देखते हैं वह सात मूल पगोडाओं (मीनार, मंदिर) में से एक है और बाकी के छह या तो ढह गए या डूब गए हैं। निसर्ग ने एक बार फिर अपना सहायता का हाथ बढ़ाया और मुझे बतलाया गया है कि 2004 की सुनामी के बाद जब पानी अस्थाई तौर पर कम हो गया था तब उन डूबे हुए मंदिरों की झलक दिखाई दी थी। इस छोटे से कस्बे द्वारा भारतीय व्यापार की प्राचीन संस्कृति में निभायी गई भूमिका का अधिक मजबूत साक्ष्य हमारे पास है।

## भुगतान प्रणाली और केंद्रीय बैंक

5. अब मैं इसका संबंध आज की भुगतान प्रणाली से जोड़ने का प्रयास करूंगा। भुगतान और निपटान प्रणाली समग्र आर्थिक सक्षमता के सुधार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इनमें वे सभी विभिन्न व्यवस्थाएं आती हैं जिनका प्रयोग हम मुद्रा के प्रणालीगत अंतरण के लिए करते हैं फिर वह मुद्रा के अलावा चेक जैसे कागजी लिखत या फिर विभिन्न इलेक्ट्रानिक माध्यमों के प्रयोग से किया जाता हो। इसका उपयोग हम लगभग हर रोज करते हैं। वस्तुत: आत्मविश्वास के साथ भुगतान करने या उसे प्राप्त करने की योग्यता किसी भी वाणिज्यिक गतिविधि की बुनियाद होती है और हमारे प्रयासों का लक्ष्य एक मजबूत भुगतान प्रणाली की रूपरेखा बनाकर उसे कार्यान्वित करना है।

6. पिछले दशक में भुगतान प्रणालियों के स्वरूप और प्रौद्योगिकी में महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है। कुछ वर्ष पहले तक भारत में भुगतान प्रणालियां पूर्णतः कागज़ पर आधारित थीं जिसमें खुदरा और थोक लेन-देनों के लिए मुद्रा और चेक भुगतान के मुख्य साधन थे। प्रौद्योगिकी में सुधार होने से अब यह व्यवस्था काफी जटिल हो गई है जिसमें प्रत्येक स्थान पर विभिन्न सहभागी, विभिन्न नियम और विभिन्न प्रक्रियाएं शामिल होती हैं किंतु यह सब मिलकर मुद्रा का तेज प्रवाह सुनिश्चित करते हैं। अतः मौद्रिक नीति के संबंध में भुगतान प्रणालियों का महत्वपूर्ण प्रभाव होता है और इसलिए यह केंद्रीय बैंक की नीति का महत्वपूर्ण भाग होती हैं।

7. मजबूत भुगतान प्रणालियों को सुनिश्चित करने में मुख्य चिंता प्रणालियों की सक्षमता और सुरक्षा है। अंतरराष्ट्रीय रूप से खुदरा भुगतान प्रणालियों पर केंद्रीय बैंक के पर्यवेक्षण का स्वरूप और गहनता में काफी भिन्नता होती है। अनेक मामलों में पर्यवेक्षण प्रणालीगत महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों तक ही सीमित होता है। आस्ट्रेलिया जैसे कुछ देश इसे स्पष्ट कानूनी अधिकार से करते हैं, अमरीका जैसे कुछ देश यह बैंकों पर उनकी विनियामक शक्तियों के आधार पर करते हैं और यूनाईटेड किंग्डम जैसे देश व्यापक वित्तीय स्थिरता के लक्ष्य के भाग के रूप में करते हैं।

8. आर्थिक सक्षमता के अलावा भुगतान प्रणालियों का एक सामाजिक आयाम भी होता है क्योंकि एक सक्षम भुगतान प्रणाली वित्तीय समावेशन के लिए महत्वपूर्ण साधन होती है। विश्व भर में भुगतान प्रणालियों में ध्यान का केंद्र पारंपारिक रूप से प्रणालीगत महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों

पर रहा हैं। किंतु हाल ही में वित्तीय समावेशन एक महत्वपूर्ण लक्ष्य बन जाने से सक्षम खुदरा भुगतान प्रणालियों का अस्तित्व महत्वपूर्ण जनहित के रूप में देखा जा रहा है, अतः इस पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है।

9. भुगतान और निपटान प्रणालियों के महत्व ने दस के समूह (जी 10) के देशों के केंद्रीय बैंकों के गवर्नरों को उनके द्वारा 1980 में गठित भुगतान प्रणालियों पर विशेषज्ञ समूह के उत्तराधिकारी के रूप में 1990 में भुगतान और निपटान प्रणालियों पर समिति (सीपीएसएस) नामक स्थायी केंद्रीय बैंक समिति के गठन के लिए प्रेरित किया। सीपीएसएस का गठन देशी भुगतान और निपटान प्रणालियों के साथ ही सीमा पारीय और बहुपक्षीय नेटिंग योजनाओं की निगरानी तथा उनके विकास के विश्लेषण के लिए किया गया था। इस समिति ने ई-मुद्रा के उभरते क्षेत्र सहित इस क्षेत्र में पथप्रदर्शक मानक-गठन का कुछ कार्य किया है। यह कोई संयोग नहीं है कि सीपीएसएस का सचिवालय इस सेमीनार के हमारे सह-आयोजक अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक में स्थित है।

## भारत में भुगतान प्रणाली का विकास

10. भारत में भुगतान प्रणाली विश्व के अधिकतर भागों जैसी ही नकदी-आधारित प्रणाली के रूप में शुरू हुई थी। वाणिज्य और व्यापार में हुए विकास ने भारत में विभिन्न प्रकार के भुगतान लिखतों को प्रेरित किया। नकदी की प्रणाली के वर्चस्व के बावजूद नकदी से भिन्न की कुछ अन्य पूर्ववर्ती भुगतान प्रणालियां विद्यमान थीं-जैसे कि विनियम पत्र का पूर्ववर्ती रूप-हुंडी- जोकि देश के अनेक भागों में आज भी किसी न किसी रूप में प्रचलित है। बैंकिंग के आगमन के बाद निवल निपटान आधार पर बैंकर शोधन गृहों के माध्यम से किया जाने वाला चेक शोधन निवल निपटान प्रणालियों से जुड़ी जोखिमों के बावजूद शोधन और निपटान का मुख्य साधन था।

11. भारत में इलेक्ट्रॉनिक युग का प्रारंभ 1990 के दशक के प्रारंभ में हुआ था जब रिज़र्व बैंक ने प्रौद्योगिकी आधारित भुगतान और निपटान प्रणालियों का विकास किया और इन प्रणालियों के पर्यवेक्षण का कार्य शुरू किया था। मैं कागज से कागज-रहित प्रणाली में तेजी से हुए अंतरण को सिद्ध करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण आंकड़े देना चाहता हूं। आर्थिक लेनदनों के कुल मूल्य में चेकों का हिस्सा (नकदी माध्यम सहित) 2001 के 5.2 प्रतिशत से कम होकर 2008 में 3.9 प्रतिशत रह गया। संपूर्ण भुगतान प्रणालियों में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हुए निधि अंतरण का मूल्य एक दशक पहले के 2 प्रतिशत से अत्यधिक बढ़कर अब लगभग 74 प्रतिशत पर पहुंच गया है। चेक, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और कार्डो सहित खुदरा प्रणाली में लेनदेनों की संख्या भी बहुत है जिसमें प्रतिदिन सात मिलियन लेनदेन होते हैं और लेनदेनों की कुल संख्या में जिनका हिस्सा 95 प्रतिशत है। यह भारत में खुदरा भुगतान पर लगातार दिए जा रहे बल के महत्व को रेखांकित करता है।

12. भारत में खुदरा भुगतान प्रणालियों के अपारंपरिक रूप की वृद्धि एक दिलचस्प प्रवृत्ति दर्शाती है। हम अपनी जीवनशैली और व्यय के स्वरूप में क्रेडिट कार्डों की भूमिका से अवगत हैं हालांकि भारत में क्रेडिट कार्डों को प्रारंभ में अच्छा प्रतिसाद नहीं मिला था। मुझे अभी भी याद है कि जब भारत में सरकार के स्वामित्व वाली एक बैंक ,जोकि सरकारी क्षेत्र की बैंक कहलाती है, ने यह पुरोगामी कार्य शुरू किया था तब भुगतान के इस माध्यम को बहुत कम प्रतिसाद मिला था। भारतीय संस्कृति पहले बचत और बाद में व्यय की है न कि पहले व्यय और बाद में चुकौती करने की। अत: प्रारंभिक वर्षों में सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए कार्य किसी नए उत्पाद की मार्केटिंग का अधिक नहीं था बल्कि सांस्कृतिक मानसिकता और नजरिए को बदलने का था। अधिक महत्वपूर्ण रूप से, व्यापारी संस्थाओं को

माल और सेवाओं के भुगतान के लिए क्रेडिट कार्डों को स्वीकार करवाना भी आसान कार्य नहीं था। बैंकों को नई-नई कार्यनीतियों (अपने स्वयं के खाता धारकों को मुफ्त में क्रेडिट कार्ड देना, बैंकों के ग्राहकेतर लोगों को भी क्रेडिट कार्ड देना, डिस्काउंट और प्रतिलाभ जैसी योजनाओं से व्यापारी संस्थाओं को लुभाना आदी) का भी सहारा लेना पड़ा। इसी प्रकार, विकास के प्रारंभिक चरणों में कुछ बैंकों ने इंटर-कनेक्शन और अपने एटीएम की हिस्सेदारी के लिए समूह बना लिए। यह प्रयास सफल न होने के कारण छोड़ देना पड़ा। इसके बावजूद आज वित्तीय क्षेत्र में इंटर-कनेक्टिविटी और भुगतान प्रणालियों की बुनियादी सुविधाओं की हिस्सेदारी को महत्वपूर्ण स्थान है। आपको यह जानकर खुशी होगी कि आज हमारे पास राष्ट्र-स्तरीय एटीएम स्विच है जो देश भर में लगभग 35,000 एटीएम को इंटर-कनेक्ट करता है।

13. अर्थव्यवस्था में खुलापन आने से बहुत से अन्य बैंक क्रेडिट कार्ड प्रणाली से जुड़ गए। इसके तत्काल बाद कुछ बैंकों ने अनिच्छुक ग्राहकों को भी क्रेडिट कार्ड देने के भारी प्रयास शुरू किए और इन बैंकों द्वारा वसूली कार्य जिन बाहरी संस्थाओं को दिया गया था उन संस्थाओं द्वारा अपनाए गए मार्ग के बारे में भी चिंता व्यक्त की गई थी। रिज़र्व बैंक जो कि प्रारंभिक वर्षों में क्रेडिट कार्डों के प्रसार के निम्न स्तर के प्रति अधिक चिंतित नहीं था, ने उचित प्रथा और ग्राहक संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए तुरंत कार्रवाई की। रिज़र्व बैंक ने मौजूदा खुदरा भुगतान प्रणाली की समीक्षा करने और भविष्य के लिए स्पष्ट दिशा बनाने का कार्य किया। इस दिशा में कानूनी सुधार पहली सफलता थी।

## रिज़र्व बैंक की भूमिका

14. अर्थव्यवस्था के तेज विस्तार और नकदीतर भुगतान लेनदेनों ने रिज़र्व बैंक के लिए कार्य और चुनौती निश्चित कर दी। इसके परिणामस्वरूप 2007 भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम सामने आया जिसके सिद्धांतों का मसौदा रिज़र्व बैंक ने बनाया था। यह विधान भुगतान और निपटान प्रणालियों की अधिकतर अपेक्षाओं के लिए कानूनी आधार और ढांचा उपलब्ध कराता है। यह नेटिंग और निपटान को अंतिम रूप देने संबंधी प्रक्रिया की स्पष्ट परिभाषा देता है और सहभागियों को पूर्ण और अंतिम निपटान सुनिश्चित करता है जिसमें लेनेदेनों को बदलने या उलटने की गुंजाइश नहीं होती।

15. भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम से रिज़र्व बैंक को भुगतान और निपटान प्रणालियों के विनियमन का अधिकार मिल गया जिसमें न केवल प्रणाली प्रदाताओं-जो सामान्यत: वाणिज्य बैंक होते हैं - को बल्कि मध्यस्थों और साथ ही प्रौद्योगिकी प्रदाताओं को भी शामिल करना था। हमने भुगतान प्रणालियों को प्राधिकृत करने की प्रक्रिया हाल ही में शुरू की है। आशा है कि अधिकतम जोखिम प्रबंधन के सुदृढ़ सिद्धांतों के आधार पर यह प्रणालियों की मजबूती और सुगठन सुनिश्चित करने के अलावा ऐसी प्रणालियों के उपयोगकर्ताओं के बीच अधिक विश्वास भी भरेगा। हमारा यह भी विश्वास है कि यह परिचालनों की विश्वसनीयता के उच्च स्तर उपलब्ध कराते हैं और धन शोधन का मुकाबला करने की अंतरराष्ट्रीय अपेक्षाओं के अनुरूप भी हैं।

16. रिज़र्व बैंक को भुगतान और निपटान के कार्य के प्रबंधन में सहायता देने की दृष्टि से भारिबैं प्रबंध तंत्र और बाह्य विशेषज्ञों को शामिल करके भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमन बोर्ड (बीपीएसएस) का गठन किया गया। अंतरराष्ट्रीय विशेषज्ञों, जिन्होंने हमारे कानूनी ढांचे और कार्यान्वयन प्रणालियों की समीक्षा की, ने भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम के स्कोप और कवरेज की प्रतिपुष्टि की है।

## हाल की पहलें और नवोन्मेष

17. भुगतान प्रणालियों के केंद्र में सुरक्षा है। इसके महत्व को पहचानते हुए रिज़र्व बैंक ने प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों के लिए गारंटीकृत मंच तैयार करने के लिए प्रारंभिक पहल की है। इसके परिणामस्वरूप, 2001 में भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआइएल) की स्थापना की गई। सीसीआइएल का स्वामित्व और प्रबंधन वाणिज्य बैंकों के पास है और रिज़र्व बैंक की इसमें प्रत्यक्ष भूमिका नहीं है। आप इस बात को समझेंगे कि यह दूरी बेहतर कंपनी संचालन के सिद्धांतों के अनुरूप ही है।

18. सीसीआइएल सरकारी बांडों, अंतर-बैंक विदेशी मुद्रा विनिमय बाजार, मांग मुद्रा बाजार आदि में होनेवाले लेनदेनों जैसों की चुनिंदा श्रेणियों के लिए केंद्रीय प्रतिपक्ष के रूप में कार्य करता है। इस प्रकार, यह किसी भी घटक द्वारा संभावित रूप से होनेवाली गलती से उत्पन्न प्रतिपक्षीय जोखिम को कम करता है और प्रभावी प्रबंधन करता है। सीसीआइएल मंच परिचालनीय सुरक्षा के उच्च स्तर के साथ पूर्णतः इलेक्ट्रॉनिक है और स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) उपलब्ध कराते हैं। यह पहल अनूठी है और व्यापक रूप से सफल हुई है। इस बुनियादी सुविधा ने ओवर-दि-काउंटर बाजारों में प्रतिपक्षीय जोखिम को प्रभावी रूप से कम किया है और आपको पता ही होगा कि यह जोखिम को चालू वैश्विक संकट में ऋण व्युत्पन्नि घटक में संकट के मूल में थी।

19. 1999 में इंडियन फिनान्शल नेटवर्क (INFINET) की स्थापना में रिज़र्व बैंक की भूमिका महत्वपूर्ण थी। स्विफ्ट के जैसा ही इंफिनेट भी इलेक्ट्रॉनिक रूप से अंतर-बैंक संदेश प्रेषण का देशी मंच है। रिज़र्व बैंक द्वारा भारत में लागू की गई चेक छंटाई प्रणाली, जोकि उस स्तर की है जो विश्व में और कहीं भी नहीं दिखता है, भी भुगतान और निपटान प्रणाली की प्रगति में एक अन्य मील का पत्थर है। इस प्रणाली से ग्राहकों को उनके चेकों की वसूली शीघ्र मिलने और अद्यतन प्रौद्योगिकी उन्नत होने में मदद मिलेगी।

20. मैं अभिमान के साथ यह दावा कर सकता हूं कि भारत में अनेक खुदरा भुगतान प्रणालियों की विशेषता अद्यतन प्रौद्योगिकी है। यह जानना दिलचस्प होगा कि अंतरराष्ट्रीय नेटवर्क आधारित वित्तीय संदेश अंतरण प्रणालियों से बहुत वर्ष पहले ही हम 1999 से ही इनफिनेट को प्रयोग करते हुए इलेक्ट्रॉनिक लेन-देनों में पब्लिक की इन्फ्रास्ट्रक्चर (पीकेआइ) आधारित सुरक्षा का प्रयोग करते आ रहे हैं - जैसा कि स्विफ्ट (SWIFT) का इस प्रौद्योगिकी में अंतरण हुआ था।

21. विकासशील भुगतान प्रणालियों में रिज़र्व बैंक को भारत के शिक्षा के निम्न स्तर और उसकी आर्थिक और सांस्कृतिक विविधता के प्रति संवेदनशील और सचेत रहना था। तदनुसार, हमने कठिन भौगोलिक स्थिति वाले क्षेत्रों के लिए विसैट आधारित दूरसंचार तथा स्थानीय भाषा आधारित एटीएम, कम मूल्य के भुगतानों के लिए सौर ऊर्जा आधारित प्रणालियां और मल्टीअप्लीकेशन आधारित स्मार्ट कार्ड विकसित किए।

22. इन बहु आयामी प्रयासों के आधार पर रिज़र्व बैंक अब भारतीय बैंक संघ के तत्वावधान में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की स्थापना करने जा रहा है जो यथा समय केंद्रीय बैंक मुद्रा में अंतिम निपटान के लक्ष्य के साथ खुदरा भुगतान प्रणालियां उपलब्ध कराएगा और उनका परिचालन करेगा।

## चुनौतियां

23. प्रौद्योगिकी में निरंतर प्रगति होने से भुगतान तंत्र का प्रसार होगा। इससे केंद्रीय बैंक का कार्य अधिक

जटिल और चुनौतीपूर्ण हो जाएगा मैं रिज़र्व बैंक के सामने आनेवाली मुख्य चुनौतियों और उनके समाधान के लिए अपनाई जानेवाली हमारी पद्धति पर कुछ कहना चाहूँगा।

पहली चुनौती केन्द्रीय बैंक की बहुविध भूमिका से संबंधित है। रिज़र्व बैंक विकासक की अपनी भूमिका में एक परिचालक के साथ-साथ अनेक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के लिए निपटान उपलब्ध कराता है। इनमें इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस-क्रेडिट और डेबिट समाशोधन और राष्ट्रीय ईसीएस) शामिल है जो विश्व में अन्यत्र एसीएच सेवा, एक के-प्रति-एक इलेक्ट्रॉनिक आधारित क्रेडिट - पुश निधि अंतरण आदि के लिए राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) के जैसा ही है। इन प्रणालियों के परिचालन अंततः प्रस्तावित भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम में अंतरित होंगे किंतु ऐसा होने तक हमारे आगे चुनौती है कि इन प्रणालियों के परिचालनात्मक पहलुओं का पर्याप्त सुरक्षा के साथ प्रबंधन किया जाए।

- रिज़र्व बैंक को वाणिज्य बैंकों के विनियमन और पर्यवेक्षण का सांविधिक अधिकार प्राप्त है। किंतु, बैंकेतर और अन्य संस्थाएं भी व्यापक भुगतान प्रणाली सेवाएं उपलब्ध कराती हैं जिससे इन्हें भी एकीकृत पर्यवेक्षण के अंतर्गत लाने की आवश्यकता थी। इसके लिए, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम रिज़र्व बैंक को इन बैंकेतर और अन्य संस्थाओं के विनियमन और पर्यवेक्षण का अधिकार देता है। अतः दूसरी चुनौती उन असंख्य सेवादाताओं के प्रबंधन की है जो ऐसी भुगतान प्रणालियों के सुगम परिचालन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- भारत जैसे देशों, जहां विदेश में गए हुए लोगों द्वारा भारी मात्रा में विप्रेषण भेजा जाता है, के सामने दूसरी चुनौती निधि अंतरण के लिए कुशल, कम लागत की भुगतान प्रणाली की उपलब्धता सुनिश्चित करना है। यहां विभिन्न देशों के केन्द्रीय बैंकों को इस प्रक्रिया में बैंकेतर संस्थाओं की भूमिका की समीक्षा करनी होगी।

- चौथी, प्राद्योगिकीय अविकास की उच्च दर के कारण यह आवश्यक है कि ऐसी प्रणालियों में निरंतर विनियमन और सुधार होना चाहिए जो कि सेवा/ निपटान प्रदाता के स्तर पर ही नहीं बल्कि ग्राहकों के स्तर पर भी होना चाहिए। उच्च स्तरीय प्रौद्योगिकी को असंख्य प्रयोगकर्ताओं के बीच स्थापित करने में आनेवाली समस्या से सब भलीभांति परिचित हैं। मॅगनेटिक स्ट्रीप आधारित कार्डों से चिप आधारित कार्डों में अंतरण और पिन के बदले टोकन-की आधारित अभिसाक्ष्यांकन साधनों की आवश्यकता कुछ ऐसे पहलूं हैं जो लागत के साथ-साथ कार्यान्वयन से संबंधित लॉजिस्टिक्स से प्रभावित हो सकते हैं। सौभाग्य से भारतीय संदर्भ में इन समस्याओं का समाधान तुलनात्मक रूप से आसान है क्योंकि हमने उपयोगकर्ता आधारित प्रौद्योगिकी बैंड वैगन को भविष्यकालीन समय बिंदु के साथ जोड़ दिया है। यह सही है कि हम प्रौद्योगिकी में हमेशा तेज उछाल नहीं ले सकते और लेनी भी नहीं चाहिए, अतः हमारे लिए चुनौती सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने की है।

- अंतिम चुनौती जो की महत्व की दृष्टि से बढ़ती ही जा रही है वह धन-शोधन और आतंकवाद के

वित्तपोषण के विरूद्ध इन प्रणालियों को अभेद्य बनाने की है।

## भावी परिदृश्य

24. अब मैं खुदरा भुगतान प्रणालियों में उभरते कुछ अवसरों तथा उनसे केन्द्रीय बैंकों के समक्ष आनेवाले कार्यो की चर्चा करना चाहूंगा। अंतरराष्ट्रीय अनुमानों के अनुसार प्रमुख देशों में खुदरा भुगतान की मात्रा अधिक मूल्य के लेनदेनों के मामले में बहुत अधिक है। इन मात्राओं से संभाव्य आगंतुकों / सेवा प्रदाताओं को बाजार के हिस्से के लिए प्रतिस्पर्धा करने का अवसर मिलता है। उपयोगकर्ता उन प्रणालियों को भी आजमाना चाहेंगे जो उन्हें अधिक सुगमता, परिचालन की सहजता और सक्षमता प्रदान करती हों। अत: विश्वभर के केंद्रीय बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए हमेशा सजग रहना होगा कि नई प्रणालियां न्यूनतम महत्वपूर्ण अपेक्षाएं पूरी करती हों।

25. दूसरा, बहुविध प्रणालियों और सेवा प्रदाताओं का एक लाभ यह है कि इससे उपयोगकर्ताओं के लिए विकल्प बढ़ जाते हैं। यह निश्चित है कि प्रतिस्पर्धी शक्तियां उत्पादों और सेवाओं में निरंतर उन्नयन सुनिश्चित करेंगी। अधिक महत्वपूर्ण रूप से, जोखिम का बंटवारा अनेक इकाइयों में हो जाएगा और वह किसी एक समूह में जमा नहीं हो जाएगी। बहुविध संस्थाओं के परिचालनों के विनियमन और निगरानी की आवश्यकता केंद्रीय बैंकों के लिए महत्वपूर्ण चुनौती होगी।

26. तीसरा, बाजार की शक्तियां परिचालनगत कौशल सुनिश्चित करेंगी, विशेष कर जब मात्रा बहुत अधिक हो। एक मामला जो ध्यान में है वह भारतीय मोबाइल टेलीफोन उद्योग का है। एक दशक पहले जब उनकी शुरुआत हुई थी तब मोबाइल फोन की एक कॉल की औसत दर 24 रुपए (मोटे तौर पर आधा अमरीकी डॉलर) प्रति मिनट थी और यह कॉल कर्ता तथा प्राप्त कर्ता दोनों पर लगती थी। आज भारत विश्व की निम्नतम प्रति कॉल दर वाले देशों में से एक है - अधिकांश स्थानीय कॉल का शुल्क केवल कॉल कर्ता पर ही लगता है और प्रति कॉल दर मात्र 0.50 पैसे प्रति मिनट (मात्र लगभग एक अमरीकी सेंट) है। मूल कॉल प्रभारों में इतनी छोटी अवधि में इतनी भारी गिरावट मूरे के सिद्धांत की वापसी कही जा सकती है। खुदरा भुगतान प्रणालियों में लागत कटौती की ऐसी नाटकीय गिरावट की पुनरावृत्ति असंभव नहीं है। इसकी शुरुआत एटीएम-आधारित भुगतानों के क्षेत्र में पहले ही हो चुकी है जिसके द्वारा अप्रैल 2009 से ग्राहकों द्वारा उनके बैंक से भिन्न बैंक के एटीएम से आहरण करने पर भी उन पर कोई प्रभार नहीं लगेगा।

27. चौथा, खुदरा भुगतानों का व्यापक विस्तार होता है, अत: नए निर्गम उभरेंगे। उच्च मूल्य और खुदरा भुगतान प्रणालियों के बीच की विभाजक रेखा अस्पष्ट होती जा रही है। इसके कारण खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए भी सीमांकन आवश्यक हो जाता है। ऐसी प्रणालियों में निहित जोखिम पर विचार करते हुए ग्राहक सुरक्षा के मामलों पर ध्यान देने के लिए नई पहलें आवश्यक हैं। शाखारहित बैंकिंग की धारणा के बढ़ते विस्तार के संदर्भ में इसका महत्व बढ़ जाता है।

28. सभी संकेतकों के अनुसार, खुदरा भुगतान भावी भुगतान और निपटान ढांचे के प्रेरक होंगे। रिज़र्व बैंक उनके परिचालनीयता संबंधी सक्रिय कदम उठाएगा किंतु वे विनियामक ढांचे के तहत होंगे जिससे जोखिम न्यूनतम होगी। मेरे स्टाफ ने मुझे सूचित किया है कि जोखिम प्रबंधन के लिए उनके पास *रिस्क (RISK)* नामक प्रणाली पहले से ही है जो निम्न बातों का ध्यान रखेगी:

R – पहचान (रिकग्निजन) - किसी भी जोखिम को शीघ्र पहचान कर उसे बेकाबू होने से पहले ही आवश्यक कदम उठाना।

I – सुधार (इमप्रूवाइजेशन) - नइ पद्धतियों, तकनीकों और साधनों में सुधार करना ताकि बेहतर निगरानी की जा सके और प्रतिसूचना के बदले पूर्वसूचना की व्यवस्था की जा सके।

S – घटकीकरण (सेगमेंटेशन)- प्रणालीगत प्रभाव के प्रति सचेत रहते हुए छोटी प्रणालियों और उप-प्रणालियों पर अलग-अलग ध्यान देना ताकि उनकी अपनी विशेषताओं पर ध्यान दिया जा सके; और

K – ज्ञान (नॉलेज) - ज्ञान की शक्ति से युक्त अर्थव्यवस्था में ज्ञान आधारित निर्णयों को उपलब्ध कराना जिससे वैज्ञानिक - रूपबद्ध और निष्पादन उन्मुक्त कार्रवाई की जा सके।

29. उक्त सभी प्रयासों का लक्ष्य बेहतर जोखिम प्रबंधन ढांचा उपलब्ध कराना है। आज के जटिल विश्व में अर्थव्यवस्थाओं में प्रगति होने से मूल्य श्रृंखला की चाबी खुदरा भुगतान के पास है। नवोन्मेष, जोखिम प्रबंधन, प्रयास और बढ़ा हुआ अंतरराष्ट्रीय सहयोग सफलता की चाबी सिद्ध होगा।