खुदरा भुगतान प्रणालियां - चुनिंदा मुद्दे *

श्यामला गोपीनाथ

1. भुगतान तथा निपटान प्रणाली से जुड़े पेशेवरों (प्रोफेशनलों) के सेमिनार में प्रथम वक्ता होना एक सम्मान की बात है। मुझे विश्वास है कि आप जिन विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करेंगे उनसे संबंधित देशों के तथा वैश्विक संदर्भ में भुगतान प्रणाली ढांचे में सुदृढ़ता आएगी। वैश्विक वित्तीय प्रणाली के धूमिल हुए परिदृश्य के संदर्भ में यह सांत्वना देने वाली बात है कि विश्व भर में भुगतान तथा निपटान प्रणाली का सुदृढ़ ढांचा उपलब्ध है।

2. सेमिनार की कार्यसूची में मैं देख रही हूँ कि खुदरा भुगतान प्रणालियों से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर सार्थक विचार-विमर्श करना इसका मुख्य फोकस है। मैं इसे अत्यंत उपयुक्त मानती हूँ क्योंकि यह क्षेत्र आकर्षक एवं काफी चर्चित रहा है। पहली वक्ता होने से मुझे कुछ लाभ हैं - मुझ पर पहले कही गयी अथवा उल्लिखित बातों का पूर्वाग्रह नहीं है। परंतु इसकी हानि यह है कि बनी बनाई परिपाटी का लाभ लेना संभव नहीं है। मैं लाभ की स्थिति से अपनी बात की शुरुआत करती हूँ। मैं यहां न केवल आपके समक्ष अपने विचार रखूंगी बल्कि भारतीय संदर्भ में तुलनात्मक स्थिति भी प्रस्तुत करूं गी।

3. किसी भी अर्थव्यवस्था की भुगतान प्रणाली की तुलना मानव शरीर की रक्तवाहिका से की जा सकती है। जब तक ये रक्तवाहिकाएं चुपचाप तथा दक्षता के साथ अपना कार्य करती हैं, तब तक मानव शरीर स्वस्थ रहता है और इनकी भूमिका के बारे में हम शायद ही सोचते हों। जब वे विघ्न डालती हैं अथवा ठीक प्रकार से कार्य नहीं करती हैं, तब वे शरीर के अन्य सभी अवयवों को प्रभावित करती हैं और उन्हें हानि पहुंचाती हैं। उसी प्रकार, कार्यक्षम भुगतान तथा निपटान प्रणाली आम तौर पर पार्श्वभूमि में रहती है, परंतु यही प्रणाली कार्यक्षम न हो अथवा भुगतान प्रणाली के किसी खंड में गड़बड़ी हो तो इससे अर्थव्यवस्था में विस्तारित प्रभाव पड़ता है और यह चर्चा का विषय बन जाती है।

* भारतीय रिज़र्व बैंक तथा अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक द्वारा 17 मार्च 2009 को ममल्लपुरम, चेन्नै, भारत में संयुक्त रूप से आयोजित भुगतान प्रणालियों पर क्षेत्रीय सेमिनार में श्रीमती श्यामला गोपीनाथ, उप गवर्नर द्वारा दिया गया उद्घाटन अभिभाषण।

4. भुगतान प्रणाली द्वारा किये जाने वाले कारोबारों की प्रकृति अथवा प्रकार के आधार पर बड़ी वित्तीय प्रणाली के संदर्भ में उनका महत्व निर्धारित किया जाता है जो पुनः प्रणाली से संबंधित विनियामक फोकस को प्रभावित करता है। इसके अतिरिक्त, भुगतान प्रणालियों के संदर्भ में अंतर-सामयिक तथा अंतर-स्थानिक गतिविधियों के कारण विनियमों में निरंतर परितर्वन करने की जरूरत पड़ती है। इस प्रकार भुगतान तथा निपटान प्रणालियों के विनियमन तथा पर्यवेक्षण संबंधी निगरानी ढांचे के विकास के प्रारंभिक दौर में खुदरा भुगतान प्रणालियों की तुलना में प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों (सिप्स) पर अधिक ध्यान दिया जाना चाहिए। इसका स्पष्ट कारण यह है कि सामान्यतया बड़ी राशि के भुगतान सिप्स द्वारा किए जाते हैं तथा वित्तीय बाजारों में होने वाले अंतर-बैंक लेनदेनों का निपटारा इसी प्रणाली के माध्यम से किया जाता है। परंतु, जब बड़ी राशि के भुगतान संबंधी विनियामक जरूरतें पूरी हो जाती हैं और खुदरा भुगतान व्यवस्था भी साथ-साथ विकसित हो जाती है तब इन प्रणालियों को भी शामिल करने के लिए निगरानी व्यवस्था का विस्तार किया जाता है। अब मैं संक्षेप में उन मुद्दों को रेखांकित करना चाहूँगी जो खुदरा भुगतान प्रणाली के संदर्भ में महत्वपूर्ण है।

5. मुझे नहीं लगता कि 'खुदरा बैंकिंग प्रणाली' की कोई मानक परिभाषा कहीं दी गई है, परंतु 'भुगतान प्रणालियों में प्रयुक्त शब्दावली' (सीपीएसएस अर्थात-भुगतान तथा निपटान प्रणाली पर समिति) में 'खुदरा भुगतान' को मुख्यतया ग्राहकों के अपेक्षाकृत कम राशि के तथा कम अत्यावश्यकता वाले भुगतानों के रूप में परिभाषित किया गया है। तदनुसार, 'खुदरा निधि अंतरण प्रणाली' को एक ऐसी प्रणाली के रूप में परिभाषित किया गया है जिसमें चेकों, क्रेडिट अंतरणों, डाइरेक्ट डेबिट, एटीएम तथा ईएफटीपीओएस (बिक्री के स्थल पर इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण) लेनदेनों के माध्यम से अपेक्षाकृत कम मूल्य के भुगतान काफी अधिक मात्रा में किए जाते हैं। कामचलाऊ परिभाषा के अनुसार भी जो बात स्पष्ट होती है वह है खुदरा भुगतान प्रणाली के उपयोगकर्ताओं का आधार काफी व्यापक है क्योंकि उनका संबंध देश की प्रत्येक आर्थिक गतिविधि, यहां तक कि ऐसी प्रकृति के विदेशी लेनदेनों से भी है। मात्रा की दृष्टि से कागज़ आधारित तथा इलेक्ट्रॉनिक खुदरा भुगतान प्रणाली के लेनदेन अधिक मूल्य के लेनदेनों से काफी अधिक हैं, जबकि मूल्य की दृष्टि से ये कम हो सकते हैं।

6. कुशल खुदरा भुगतान प्रणालियां वाणिज्यिक कार्यकलापों में परिचालनगत कार्यकुशलताएं लाती हैं और ये ई-कॉमर्स को काफी बढ़ावा देती हैं। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकियों के विकास सहित भुगतान प्रणालियों में हुए हाल के विकासक्रम ने ग्राहकों को सुविधाओं का एक व्यापक विकल्प उपलब्ध कराया है जिसके कारण उनके परिचालनों में बेहतर कार्यकुशलता एवं सुरक्षा के बेहतर स्तर की जरूरत हो गयी है। इसके अतिरिक्त, इन खुदरा प्रणालियों के लेनदेनों का अंतिम निपटारा उच्च मूल्य वर्ग की किसी न किसी प्रणाली में होता है जिससे इनका प्रणालीगत महत्व और बढ़ जाता है। इस प्रकार, ऐसी खुदरा भुगतान प्रणालियों के प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली के अंतर्गत न आने पर भी इन्हें प्रणाली व्यापी महत्वपूर्ण प्रणाली कहा जा सकता है। ऐसी प्रणालियों की निगरानी व्यवस्था को व्यापक आर्थिक संदर्भ में खुदरा भुगतान व्यवस्थाओं के महत्व की दृष्टि से नजरअंदाज नहीं किया जा सकता।

7. सुदृढ़ विधिक ढांचे की उपस्थिति निगरानी संबंधी कार्य की प्रभावोत्पादकता तथा कार्यकुशलता को काफी अधिक बढ़ा देती है। भारत में, हमने हाल ही में भुगतान तथा निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 को पारित किया है जो भुगतान संबंधी कार्यकलापों के विनियमन तथा पर्यवेक्षण हेतु विशिष्ट विधान है और ऐसे विनियमन एवं

पर्यवेक्षण हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक को प्राधिकृत किया गया है। यह विधान न केवल भारतीय रिज़र्व बैंक को भुगतान तथा निपटान प्रणालियों से संबंधित विभिन्न पक्षों तथा विद्यमान बुनियादी व्यवस्थाओं की निगरानी हेतु प्राधिकृत करता है बल्कि भुगतान तथा निपटान संबंधी कार्यकलापों के कार्यान्वयन संबंधी पद्धति तथा प्रक्रियाओं में स्थित अस्पष्टता को भी दूर करता है।

8. खुदरा भुगतान प्रणालियों में, पहुंच तथा विविधता - उत्पादों, वितरण चैनलों, सेवा प्रदाताओं की संख्या तथा प्रौद्योगिकीय समाधानों की विविधता, की दृष्टि से काफी विस्तार हो रहा है। कागज आधारित प्रणाली से इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली की ओर तेजी से अग्रगति, कार्डों (डेबिट तथा क्रेडिट दोनों) की जारी तथा उनके उपयोग में अत्यधिक वृद्धि, आटोमेटेड क्लिअरिंग हाउस (एससीएच) लेनदेन (बार-बार भुगतान किये जाने वाले बिलों तथा युटिलिटी भुगतानों के लिए), विविध वितरण चैनल (एटीएम, नेट बैंकिंग तथा कोर-बैंकिंग समाधान) तथा हाल की पीढ़ी के ग्राहकों की बदलती रुचि के कारण है।हम एक सकारात्मक बदलाव देख रहे हैं जो हिताधिकारी प्रवर्तित लेनदेनों (चेक द्वारा नामे आधारित से) से हिताधिकारी सुविधा युक्त लेनदेन (क्रेडिट आधारित-एससीएच की ओर) की ओर है। स्पष्ट रूप में कहे तो यही कारण है जिसके चलते यह क्षेत्र संबंधित पक्षों के लिए अत्यंत आकर्षक तथा विनियामकों के लिए अत्यंत चुनौतीपूर्ण हो गया है। दोनों का दायित्व 'प्रतिस्पर्धात्मक फिर भी तुलनात्मक', 'अनूठा फिर भी मौलिक', 'विशिष्टताओं से पूर्ण फिर भी किफायती' तथा 'व्याप्ति में व्यापक फिर भी विषय-वस्तु में पारदर्शिता' वाले उत्पाद लाकर उपयोगकर्ताओं को लाभ पहुंचाना है।

9. ऐसे परिदृश्य में कार्यकुशल भुगतान प्रणाली लागू करने हेतु योजना बना रहे किसी भी देश को एक भावी योजना बना लेनी चाहिए जिसे सामान्यतः 'विजन दस्तावेज' कहा जाता है। विजन दस्तावेज भुगतान प्रणाली की भावी दिशा का अभिलिखित रूप है जिसमें सामान्यतः विभिन्न खंडों, थोक तथा खुदरा, में अगले 3-5 वर्षों के दौरान संभावित स्थिति का युक्तिसंगत विवरण होता है। अपनी नीतियों की पारदर्शिता की दृष्टि से यह आशा की जाती है कि यह दस्तावेज केन्द्रीय बैंक की प्रारंभिक दिशा का प्रतिनिधित्व करेगा। विजन दस्तावेज में ग्राहकों तथा सेवा प्रदाताओं की अभिलाषाएं तथा इच्छाएं, प्रौद्योगिकीय क्षमताएं, वैश्विक गतिविधियां तथा घरेलू आवश्यकताएं शामिल की जाती हैं। उसके बाद की सभी अथवा प्रमुख नीतिगत घोषणाएं इसी के दायरे में होती हैं। भारत के संदर्भ में 2005-08 की 3 वर्ष की अवधि के लिए निर्धारित 'भुगतान प्रणाली विजन दस्तावेज' में निर्धारित अपेक्षाएं लगभग प्राप्त कर ली गयी हैं तथा हम 2011 तक की अवधि के लिए विजन दस्तावेज तैयार कर रहे हैं।

10. यह देखते हुए कि आर्थिक कार्यकलापों का व्यापक स्तर देश के सुरक्षित तथा कार्यकुशल भुगतान प्रणाली ढांचे को प्रभावित करने के साथ-साथ उससे प्रभावित भी होता है, इन प्रणालियों के विकास का लाभ सेवाओं के कार्यक्षेत्र तथा व्याप्ति में वृद्धि के लिए उठाया जा सकता है, विशेष रूप से वित्तीय समावेशन के संदर्भ में। हमारे जैसे देश में खुदरा भुगतान तथा उनके वितरण चैनलों की गतिविधियों को न केवल भौगोलिक अंतर को कम करने बल्कि वित्तीय कार्यकलापों के विस्तार तथा समाज के विभिन्न वर्गों तक इनकी पहुंच को बढ़ाने के लिए प्रभावी रूप से व्यवस्थित किया जा सकता है।

11. भारत में भुगतान तथा निपटान प्रणालियों में, मैं मानती हूँ कि अन्य क्षेत्रों में भी ऐसी स्थिति हो सकती है, खुदरा तथा थोक खंडों दोनों में एक-समान पक्षकार हैं। खुदरा उत्पाद (चेक, एसीएच आदि) उपलब्ध कराने वाले समाशोधन गृहों की सदस्यता हेतु मानदंडों एवं तथा

विभिन्न भुगतान उत्पादों (पूर्व दत्त लिखत, मोबाईल भुगतान आदि) को उपलब्ध कराने हेतु पात्रता मानदंड इतने कड़े होने चाहिए कि सुदृढ़ तथा बेहतर जोखिम प्रबंधन व्यवस्था वाली संस्थाएं ही इस क्षेत्र में आ सकें। हमें जिस बात पर ध्यान देना चाहिए वह हैं सभी पक्षकार सुदृढ़ हों और उन सभी के लिए अवसर समान हों। किसी एक क्षेत्र की कमज़ोरी अथवा उसमें स्थित अंतरपणन के अवसर का असर अन्य क्षेत्र पर नहीं पड़ना चाहिए। प्रत्येक उत्पाद खंड में न्यूनतम मानक (बेंचमार्क) के साथ तुलना करने तथा विभिन्न पणधारकों की अपेक्षाओं तथा भूमिकाओं को निर्धारित करने के लिए प्रक्रियाएं स्थापित होनी चाहिए। यह प्रयास होना चाहिए कि जहां कहीं अंतरराष्ट्रीय मानक उपलब्ध हो वहां इन अपेक्षाओं को उनके साथ बेंचमार्क किया जाना चाहिए। यह सतर्कता बरती जानी चाहिए कि अन्यत्र उपयोग हो रहे वेंडर सॉल्यूशनों सहित अंतरराष्ट्रीय मानकों तथा बेंचमार्कों को घरेलू आवश्यकताओं तथा स्थितियों के अनुसार ढाला जाना चाहिए।

12. ऐसे समिनारों में चर्चा के दौरान भी खुदरा भुगतान प्रणालियों के संदर्भ में मानकों की सूची अथवा श्रेष्ठ प्रथाओं की सिफारिशों की जरूरतों के महत्व के बारे में रेखांकित किया जाना चाहिए जैसा कि सिप्स के संदर्भ में अथवा प्रतिभूति निपटान प्रणालियों के बारे में निर्धारित किया गया है। शायद यूरोपियन सेंट्रल बैंक की ''यूरो खुदरा भुगतान प्रणाली हेतु निगरानी व्यवस्था'' (जून 2003) की तर्ज पर एक व्यवस्था की शुरुआत की जा सकती है जिसमें ऐसी खुदरा प्रणाली के प्रणालीगत प्रभावों के आकलन को ध्यान में रखते हुए सिप्स के मूल सिद्धांतों को विशिष्ट खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए भी लागू करने की बात कही गई है। भारत के संदर्भ में, हमने आरटीजीएस (तत्काल सकल भुगतान प्रणाली), एनईएफटी (राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण) जैसी इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणालियों को तार अंतरण के संबंध में एफएटीएफ (वित्तीय कार्य कार्यदल) के अनुरूप कर दिया है। हमने चेक समाशोधन - मैकनिकल तथा मैनुअल दोनों, तथा खुदरा इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों को शामिल करके बेंचमार्क दस्तावेज तैयार किए हैं, जिसमें उन न्यूनतम मानदंडों के विविध पक्षों को कार्यान्वियन हेतु शामिल किया गया है जो उनके सुचारु परिचालन सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक है। ये बेंचमार्क मानक भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ-साथ अन्य वाणिज्य बैंकों द्वारा चलाए जा रहे प्रोसेसिंग केंद्रों पर भी लागू हैं।

13. अन्य मुद्दा जिस पर ध्यान दिया जाना चाहिए वह है सेवा प्रभार का मुद्दा। यह तर्क दिया जा सकता है कि प्रतिस्पर्धा की भावना तथा प्रतिस्पर्धा अथवा खरीदार प्राधान्य वाला बाजार अल्पावधि से मध्यावधि में कीमतों में कमी लाने में सहायक होता है, दीर्घावधि में तो यह कीमतों में कमी लाता ही है। फिर भी, व्यवसायी समूहन की संभावना, प्रारंभिक वर्षों में लागत की अत्यधिक वसूली तथा लागत के ढांचे में पारदर्शिता का अभाव, ये कुछ ऐसी चिंताएं हैं जिन पर ध्यान दिया जाना चाहिए। प्रभारों का ढांचा जहां प्रदाताओं के लिए लाभप्रद होना चाहिए वहीं उपयोगर्ताओं के लिए यह इतना अधिक भी नहीं होना चाहिए कि वे इसे चुका ही न सकें। चुनौती इस बात की है कि किस प्रकार प्रभारों के ढांचे में पारदर्शिता से संबंधित मुद्दों तथा बैंक/सेवा प्रदाताओं के बीच प्रभारों के तर्कसंगत निर्धारण सहित लागत व लागत वसूली के बीच सामंजस्य स्थापित किया जाए। यूके में उचित व्यापार कार्यालय (ओएफटी) इस मुद्दों पर विचार कर रहा है। हमने, भारत में हाल में बैंकों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान हेतु ग्राहकों पर लगाए जाने वाले सेवा प्रभार तथा बैंकों के ग्राहकों द्वारा साझे एटीएम नेटवर्क के उपयोग हेतु लगाए जाने वाले सेवा प्रभार निर्धारित कर दिए हैं।

14. अन्य प्रकार की वित्तीय जोखिमों तथा जोखिम कम करने के लिए किए जाने वाले उपायों के अलावा खुदरा भुगतान तथा तत्संबंधी निपटान की पद्धतियों के संदर्भ में ऐसी प्रणालियों के व्यापक परिचालन क्षेत्र, जो कि कुछ ही सहभागियों तक सीमित नहीं रहता (बड़ी राशि के अथवा अंतर बैंक भुगतान प्रणालियों के विपरीत), के कारण परिचालन जोखिम का महत्व काफी बढ़ जाता है। जहां बढ़ी हुई मात्रा से निपटने तथा बड़ी राशि की भुगतान प्रणालियों पर दबाव कम करने के लिए खुदरा भुगतान प्रणालियों को समुचित रूप से निर्धारित करने की आवश्यकता है वहीं पर्याप्त क्षमतायुक्त समुचित तथा अच्छी तरह से जांच की गई कारोबार निरंतरता योजनाएं भी स्थापित होनी चाहिए ताकि जरूरत / आकस्मिकता की स्थिति में खुदरा भुगतान प्रणाली बखूबी कार्य करती रहे। मुझे विश्वास है कि सेमिनार में चर्चा के दौरान प्रक्रिया नवोन्मेष, आउटसोर्सिंग, कारोबार निरंतरता आयोजना आदि महत्वपूर्ण मुद्दों पर गंभीरता से विचार किया जाएगा।

15. जहां अन्य वित्तीय मध्यस्थ संस्थाएं तथा बैंक सामान्यतः किसी भी भुगतान प्रणाली व्यवस्था के प्रमुख खिलाड़ी होते हैं वहीं प्रौद्योगिकी तथा संचार सेवा प्रदाताओं, एटीएम नेटवर्क के लिए समर्थनकारी सेवाओं, पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के निर्गम आदि गैर-बैंक परिचालनों की भूमिका को भी नजर-अंदाज नहीं किया जा सकता। आधुनिक भुगतान प्रणालियां, चाहे वे थोक हों अथवा खुदरा, अपने प्रभावी तथा कार्यकुशल कार्यकलाप हेतु मुख्यतः प्रौद्योगिकी तथा संचार व्यवस्था पर निर्भर रहती हैं। ई-वालेट तथा पूर्वदत्त लिखतें भुगतान को सम्पन्न करने के लिए सुविधाजनक माध्यमों के रूप में व्यापक रूप से स्वीकार्य होने पर अर्थव्यवस्था में नकद राशि के विकल्प के रूप में बैंक से इतर कारणों से प्राप्त लाभ का प्रभाव काफी व्यापक होता है तथा इस संबंध में काफी सोच-विचार करके नीतिगत निर्णय लेने की जरूरत है।

16. खुदरा भुगतान प्रणालियों के संबंध में विचारणीय अन्य मुद्दों में वे मुद्दे हैं जो विभिन्न उपभोक्ता समूहों की आकांक्षाओं को पूरा करने में उद्योग की संस्थाओं तथा स्व-विनियमन संस्थाओं की भूमिका, सूचना का प्रसारण, उपयोग बढ़ाने की दृष्टि से परिचालन से जुड़े बैंक के स्टाफ, जनसाधारण तथा ऐसे समूहों के बीच उत्पाद के बारे में जागरूकता बढ़ाने तथा उनके उपयोग से संबंधित हैं। भारत में हम मूलभूत ढांचे के समेकन और समन्वयकारी संस्थाओं के पृष्ठपोषण पर ध्यान दे रहे हैं। हाल ही में बैंकों की समन्वयकारी संस्था के रूप में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआइ) की स्थापना की गई है जो देश में परिचालित खुदरा भुगतान संबंधी उत्पादों से जुड़े कार्य करेगी। बैंकों की पणधारक संस्था होने के नाते एनपीसीआइ से अपेक्षा है कि वह परिचालनों में एकरूपता लाने, परिचालनात्मक प्रक्रिया को मानक बनाने तथा खुदरा भुगतान संबंधी ढांचे को सुदृढ़ तथा कार्यकुशल बनाने में मदद करेगी।

17. इस सेमिनार में हमें विभिन्न देशों में हो रही गतिविधियों से सीखने का अवसर भी प्राप्त होगा। यूके में हाल ही में बेंचमार्क 24x7 प्रणाली (जो त्वरित भुगतान प्रणाली के नाम से जानी जाती है) लागू की गई है जिसके जरिए खुदरा ग्राहक दिन के किसी भी समय निधि का अंतरण कर सकते हैं, हालांकि संबंधित अंतर-बैंक निपटारा आरटीजीएस के कार्य समय के दौरान ही किया जाता है। बैंक के ग्राहक इस प्रकार के अंतरण नेट अथवा फोन बैंकिंग के माध्यम से कर सकते हैं। मैं मानती हूं कि पीपॅल्स बैंक ऑफ चाइना के वक्ता अपने देश में इस प्रकार की प्रणालियों के कार्यान्वयन में प्राप्त अनुभव तथा सफलता से हमें अवगत कराएंगे। भारत में निधि अंतरण सुविधा उपलब्ध कराने हेतु एनईएफटी (जो कि खुदरा इलेक्ट्रॉनिक निधि

अंतरण सुविधा है) दिन भर में छह निवल निपटारे करती है। इस नेटवर्क से एक माह में अंतरण की मात्रा लगभग तीन मिलियन है जबकि मैं समझती हूं कि यूके में एक दिन के अंतरण की मात्रा पांच मिलियन है।

18. जैसा कि पहले मैं बता चुकी हूं, मुद्दे कई सारे हैं तथा आपसे विदा लेने से पूर्व मैं उन कतिपय गतिविधियों के बारे में उल्लेख करना चाहूंगी जिन पर इस समय हम विचार कर रहे हैं। इनमें एटीएम मशीनों की व्हाइट लेबलिंग (बैंकों द्वारा एटीएम से संबंधित अधिकांश कार्यों की पूर्णतः आउटसोर्सिंग), बिक्री स्थल पर नकदी का आहरण, सामाजिक सुरक्षा संबंधी लाभों का इलेक्ट्रॉनिक उपायों से अंतरण, कागजी लिखतों से कागज रहित व्यवस्था की ओर अंतरण की प्रक्रिया में तेजी लाना, कार्डों के उपयोग हेतु द्वि-स्तरीय प्रमाणीकरण, मूलभूत ढांचे का समेकन, ग्राहक की पहचान तथा केवाइसी के प्रयोजन हेतु एकल राष्ट्रीय पहचान व्यवस्था की जरूरत को समर्थन देना, 24 X 7 आधार पर कम मूल्य के एक-दर-एक अंतरण की सुविधा उपलब्ध कराना आदि शामिल है। गारंटीकृत निपटारे की जांच करके निवल निपटान प्रणालियों में निपटारे के अंतिम स्वरूप को युक्तिसंगत दिशा देने के बारे में भी विचार किया जा रहा है।

19. देवियो और सज्जनो, आप मुझसे इस बात पर सहमत होंगे कि खुदरा भुगतान प्रणालियों से जुड़े ऐसे कई मुद्दे हैं जिनका समाधान तत्काल नहीं किया जा सकता। मैंने केवल उन महत्वपूर्ण मुद्दों की ओर आपका ध्यान आकर्षित करने का प्रयास किया है जिनके संबंध में एक विनियामक को सचेत रहना चाहिए। मुझे विश्वास है कि चर्चा में आपकी सक्रिय सहभागिता से अगले तीन दिनों में इनमें से कुछ मुद्दों का समाधान भी मिल जाएगा। मैं आशा करती हूं कि सेमिनार के अंत में हमें जो ज्ञान प्राप्त होगा उससे हम न केवल अपने देश में बल्कि विभिन्न देशों के बीच खुदरा भुगतान कार्यकलापों में सामंजस्य स्थापित करने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर सकेंगे।

20. मैं अपनी बात लियोनार्दो द विन्ची के कथन से समाप्त करना चाहूंगी - ''मैं कार्य करने के महत्व से प्रभावित हूं। जानकारी प्राप्त करना ही पर्याप्त नहीं है; उसका उपयोग भी आना चाहिए। इच्छुक होना ही पर्याप्त नहीं है, हमें कार्य भी करना चाहिए''। जो बात उस समय सही थी वह आज भी सही है।

21. सेमिनार में सफल चर्चा हेतु मेरी हार्दिक शुभकामनाएं।