

भारत में भुगतान प्रणाली का उद्भव: या यह एक क्रांति है?*

आर. गांधी

यह मेरे लिए प्रसन्नता और गर्व की बात है कि मैं बनारस हिंदू विश्वविद्यालय में भाषण दे रहा हूँ, एक ऐसा संस्थान है जो 100 वर्षों से राष्ट्र की सेवा में समर्पित रहा है; इसलिए भी कि यह संस्थान स्वतंत्रता आंदोलन से गहरे से जुड़ा था और पंडित मदन मोहन मालवीय जैसे स्वतंत्रता सेनानी यहीं से थे। मैं उप कुलपति प्रो. त्रिपाठी के प्रति आभार प्रकट करता हूँ कि उन्होंने मुझे यह अवसर प्रदान किया।

2. आज मैं आपके साथ एक ऐसी क्रांति के बारे में बात करना चाहता हूँ जो बड़े मौन तरीके से देश के भीतर पसरती जा रही है। यह क्रांति भारत की भुगतान प्रणाली के संबंध में है। मैंने इसे 'मौन क्रांति' कहा है। इसलिए कि भुगतान प्रणाली निरंतर बदलती रही है और पिछले 35 वर्षों से बदलती जा रही है, इसे शायद ही क्रांतिकारी बदलाव के रूप में देखा गया हो। आइये देखते हैं कि इसका उद्भव कैसे हुआ और आम आदमी तथा कारोबारों के आर्थिक लेनदेन के निपटान को किस प्रकार से फायदा पहुंचाया है तथा यह अभी भी अधिक से अधिक प्रभाव डालने के लिए तैयार है। मैं बताऊंगा कि भुगतान प्रणाली में रिज़र्व बैंक किस प्रकार से यह विकासक्रम लाया है, या यूँ कहें कि किस प्रकार से मौन क्रांति लाया है, और मैं हमारी भूमिका के बारे में की गई कतिपय समालोचनाओं का भी उत्तर देना चाहूंगा।

भुगतान क्या है? भुगतान प्रणाली क्या है?

3. जब लोग या कारोबार आर्थिक लेनदेन के मैदान में उतरते हैं अर्थात् सामान और सेवाएं खरीदता तथा बेचता है, तब उससे जुड़े मूल्य का निपटान करना पड़ता है। मुद्रा की संकल्पना आने से पहले यह निपटान सामान के बदले सामान/

या सेवा के बदले सेवा से किया जाता था जिसे बार्टर प्रणाली कहते थे। मुद्रा की संकल्पना आ जाने के बाद सामान एवं सेवाओं की खरीद की जाती थी और उनका निपटान मुद्रा देकर किया जाने लगा।

4. प्रारंभिक दिनों में 'मुद्रा' बहुत कीमती धातु होती थी जैसे सोना और चांदी। बाद में सरकार ने मुद्रा के रूप में इन मूल्यवान धातुओं के सिक्के बना दिए; अभी भी और बाद में भी पेपर की मुद्रा, करेंसी, मुद्रा के मानदंड के रूप में बनी रहेंगी। इस प्रकार लोग ने अपने आर्थिक लेनदेन का निपटान करेंसी नोट या सिक्कों में भुगतान के माध्यम से करने लगे।

5. जैसे-जैसे बैंकिंग प्रणाली विकसित होती गई, यह बात बहुत आसान हो गई कि अपने पैसे को सुरक्षित तरीके से बल्कि उसपर पारिश्रमिक मिलने के लिए बैंक खातों में रखा जाए तथा आर्थिक लेनदेन के संबंध में 'बैंक खातों में पैसे का अंतरण' करना सुरक्षित हो गया। यह सुविधा बड़े मूल्य के लेनदेन में तो और भी अच्छी हो गई। वस्तुतः अब इसका इस्तेमाल समान रूप से कम मूल्य के लेनदेन के लिए भी किया जा रहा है।

6. बैंक खातों में पैसे का अंतरण करने के लिए एक भुगतान लिखत की आवश्यकता महसूस हुई ताकि बैंक उसके आधार पर अंतरण कर सके। और यह लिखत चेक के रूप में था जिसे लंबे समय से इस्तेमाल किया जा रहा है। इस प्रकार एक ऐसी प्रणाली वजूद में आई जिसमें भुगतान लिखत के रूप में चेक, अदाकर्ता बैंक, आहर्ता तथा चेक समाशोधन गृह उभरकर सामने आए जिसे भुगतान प्रणाली कहा जाता है।

7. पूरे विश्व में सूचना और संचार के क्षेत्र में हुए विकास से कई प्रकार के भुगतान लिखत तथा लिखतों में नवोन्मेष आया एवं अनेक भुगतान प्रणालियां विकसित हुईं। यह विकास भारत में भी हुआ और यही वह कहानी है जो अब मैं आपको बताने वाला हूँ।

8. आज हम इस बात पर गर्व कर सकते हैं कि हमारे देश में फुटकर भुगतान की जो संरचना है उसकी किसी भी उन्नत देश की संरचना से तुलना की जा सकती है, और यहां तक कि कुछ मामलों में उनके प्रकार एवं क्षमता में हम उनसे

* श्री आर.गांधी, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 23 अक्टूबर 2016 को बनारस हिन्दू विश्वविद्यालय, वाराणसी में दिया गया भाषण। इस भाषण को तैयार करने में श्रीमती सी.एस.कर, महाप्रबंधक के सहयोग के लिए उनको बहुत आभार।

बेहतर हैं। अनेक प्रकार के भुगतान लिखत मौजूद हैं जिनका इस्तेमाल विभिन्न प्रकार के उपयोगकर्ता विभिन्न परिस्थितियों में करते हैं - बैंक खाते, चेक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड, प्रीपेड भुगतान लिखत आदि। उपयोगकर्ता के पैसों को भेजने के लिए उनके समय के महत्व एवं लागत संबंधी संवेदनशीलता को देखते हुए अनेक सिस्टम मौजूद हैं - राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी), तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), आधारयुक्त भुगतान प्रणाली (आईपीएस) और हाल की यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस। थोक भुगतान करने के लिए एवं बार-बार किए जाने वाले भुगतान के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस), राष्ट्रीय आटोमेटेड समाशोधन गृह (एनएसीएच) तथा आधार भुगतान ब्रिज प्रणाली (एपीबीएस) कार्य कर रही हैं।

9. आइये देखते हैं कि देश में भुगतान और निपटान प्रणाली के 'उद्भव' की यात्रा कैसी थी:

10. रिज़र्व बैंकने उन रुझानों का अध्ययन किया है जो इसमें बदलाव लाए हैं एवं भुगतान प्रणाली में परिवर्तन के कारक बने हैं। समय-समय पर अनेक समितियों का गठन किया गया है जैसे रंगराजन समिति I और II, सराफ समिति, पाटील समिति, बर्वन कार्यसमूह आदि ताकि यह मार्गदर्शन दिया जा सके कि आईसीटी का सामान्य रूप से बैंकिंग के लिए और खासतौर से भुगतान प्रणाली के लिए किस प्रकार उपयोग किया जाए। रिज़र्व बैंक 1998 के बाद से हर तीन साल पर भुगतान प्रणाली के बारे में एक विज्ञान दस्तावेज़ लाता रहा है, जिसमें कार्यान्वयन के तरीके बताए गए होते हैं। सबसे नवीन विज्ञान दस्तावेज़ 2015-18 से संबंधित है।

11. एक लंबे समय तक देश में भुगतान लिखत के रूप में चेक तथा भुगतान प्रणाली के रूप में चेक समाशोधन प्रणाली मौजूद रही है। यहां तक चेक समाशोधन प्रणाली मैन्युअल समाशोधन प्रणाली से बदलती हुई 1980 दशक के मध्य में माइकर (मैग्नेटिक इंक करैक्टर रिकगनिशन) समाशोधन प्रणाली बन गई जिसने चेक समाशोधन प्रक्रिया में भारी आटोमेशन ला दिया साथ ही चेक के भौतिक आकार को भी मानक स्वरूप प्रदान कर दिया।

12. माइकर समाशोधन के लगभग बीस साल गुजर जाने के बाद 2008 में नई दिल्ली में चेक ट्रंक्शन पहली बार प्रारंभ किया गया और अब सभी 66 माइकर केंद्रों को तीन बड़े चेक ट्रंक्शन सिस्टम से जोड़ दिया गया है। इस व्यवस्था से देश में बड़ी मात्रा में चेकों का समाशोधन टी+1 आधार पर किया जाने लगा है जिससे ऐसा लगता है कि जैसे 'स्थानीय चेक' का समाशोधन किया जा रहा हो। इसके अलावा, चेक की विशेषताओं में धोखाधड़ी की रोकथाम के उपाय करते हुए निहित विशेषताएं डालकर उसका मानकीकरण किया गया जिसे सीटीएस-2010 चेक मानक के रूप में लाया गया। सीटीएस के अतिरिक्त, लगभग 1200 छोटे समाशोधन गृह हैं जो मुख्यतया चेकों की छोटी संख्या का समाशोधन करते हैं जो इस बात पर निर्भर करता है कि शाखा में वसूली के लिए चेक कब जमा किया गया और धन को उसी दिन वसूला जा सकता है। हमारे जैसे बड़े देश के लिए चेकों के समाशोधन हेतु टी अथवा टी+1 व्यवस्था होना कोई मामूली बात नहीं है और यह तय होता है कि 'वापसी समाशोधन' के बाद आमतौर पर ग्राहकों को पैसा जारी कर दिया जाता है। बहुत से देशों को इस प्रकार की व्यवस्था का गौरव नहीं प्राप्त है।

13. यद्यपि चेक समाशोधन को माइकर समाशोधन के माध्यम से कुशलतम बनाया गया है लेकिन चेक में निहित मुद्दों ने चुनौती पैदा कर दी है खासतौर से तब जब उन्हें थोक में इस्तेमाल किया जाता है तथा उनका उपयोग बार-बार होने वाले उसी प्रकार के भुगतान के लिए किया जाता है जैसे यूटिलिटी भुगतान की वसूली, लाभांश का भुगतान आदि। इन कार्यों के लिए चेकों की बढ़ती आवश्यकता तथा इस प्रकार के भुगतान के लिए चेकों की संख्या को कम करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली (ईसीएस) 1990 के दशक में प्रारंभ की गई। ईसीएस क्रेडिट ने एक-से-अधिक भुगतान जैसे लाभांश, वेतन, ब्याज भुगतान आदि को सुविधाजनक बना दिया वहीं ईसीएस डेबिट ने अनेक-से-एक को भुगतान जैसे यूटिलिटी भुगतान को आसान बना दिया है। ईसीएस व्यवस्था स्वयं में अनेक बदलाव के दौर से गुजरी है, स्थानीय से क्षेत्रीय स्तर तक हो गई उसके बाद राष्ट्रीय स्तर पर लागू हो गई। यह बदलाव बैंकों में सीबीएस के अपनाने से संभव हो सका है

जिसने भुगतान को सीधे-सीधे प्रोसेस कर दिया है। आगे चलकर इस क्षेत्र में और अधिक कुशलता लाई गई और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने राष्ट्रीय आटोमेटेड समाशोधन गृह (एनएसीएच) को क्रियान्वित किया। यह थोक एवं बारंबार भुगतानों की प्रोसेसिंग के लिए पैन-इंडिया प्रणाली है और ईसीएस धीरे-धीरे एनएसीएच में समाहित हो जाएगी।

14. नकदी रहित एवं पेपर-रहित भुगतान व्यवस्था के मार्ग में आगे बढ़ें तो हम यह पाते हैं कि समय बीतने के साथ-साथ विभिन्न क्षेत्रों के उपयोक्ताओं की विप्रेषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनेक प्रकार की प्रणालियां लागू की गई हैं। राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण या जिसे एनईएफटी के नाम से ज्यादा जाना जाता है, ही आज पैन-इंडिया प्रणाली बन गई है। हालांकि इसने एक दशक पहले ही अपनी यात्रा स्थानीय ईएफटी प्रणाली के रूप में की थी, किंतु बाद में इसने बहुत बड़े क्षेत्र को कवर कर लिया है। अन्य देशों में इस प्रकार के बहुत से सिस्टम नहीं हैं जिनकी हमारे सिस्टम से तुलना की जा सके। हमारे विज्ञान 2018 में एनईएफटी में और अधिक कुशलता लाने की अपेक्षा की गई है।

15. एनईएफटी के अतिरिक्त, तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) तथा वास्तविक समय सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) द्वारा भी उपयोगकर्ताओं की पैसे अंतरित करने की आवश्यकताएं पूरी की जा रही हैं। पहले वाली सुविधा 24x7 तत्काल धन अंतरण प्रणाली है जबकि बाद वाली प्रणाली अनिवार्य रूप से वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर है जो भारी भुगतानों साथ ही ग्राहक के लेनदेन का ऐसे भुगतान की सुविधा प्रदान करती है जिनके मूल्य 2 लाख रुपए से अधिक हैं। इन समस्त प्रणालियों में, पुष्टि भेजने की अनिवार्य व्यवस्था लागू की है जिसके अंतर्गत भेजने वाले को भी यह सूचित किया जाता है या सूचना भेजी जाती है कि लाभार्थी को पैसा क्रेडिट कर दिया गया है।

16. बैंकों के आईटी सिस्टम एवं उनके कोर बैंकिंग सिस्टम में सुधार के बाद विभिन्न डिलेवरी चैनलों को जोड़ना आसान बना दिया गया है। बैंकिंग सुविधाएं अब भुगतान प्रयोजन सुविधाओं सहित आसानी से आनलाइन उपलब्ध हैं। मोबाइल फोन की सर्वत्र उपलब्धता, उनके सस्ते इस्तेमाल ने प्रयोक्ता

को इंटरनेट का अधिक से अधिक इस्तेमाल करने के लिए प्रेरित किया है। इसका लाभ उठाते हुए मोबाइल चैनल से अनेक भुगतान सुविधाओं को जोड़ दिया गया है। उदाहरण के लिए, ग्राहक अपने स्मार्टफोन पर नेट बैंकिंग एप्लीकेशन का उपयोग करके आईएमपीएस अथवा एनईएफटी के माध्यम से धन चलते-फिरते भेज सकते हैं।

17. जहां ये सारे परिवर्तन ग्राहकों के लेनदेन को लेकर की जाने वाली पहल की वजह से हो रहे हैं, वहीं सरकारी भुगतान के प्रयोजन से भी बहुत सारे परिवर्तन प्रारंभ किए गए हैं। वित्तीय समावेशन प्रयोजन से तथा सरकारी भुगतानों को डिजिटाइज करने की दृष्टि से और इस प्रकार कुशलता एवं पारदर्शिता बढ़ाने के लिए आधार का इस्तेमाल लाभार्थी की पहचान एवं भुगतान में अभिप्रमाणन हेतु महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा है।

18. तदनुसार, निर्दिष्ट लाभार्थियों के आधार-युक्त बैंक खातों में थोक एवं बारंबार सरकारी लाभ के भुगतान तथा सब्सिडी के भुगतान को आसान बनाने के लिए एपीबीएस अर्थात् आधार भुगतान ब्रिज सिस्टम को लागू किया गया है। इस सिस्टम को एनपीसीआई अधिकृत सरकारी बैंकों एवं एनएसीएच के प्रायोजक बैंकों के माध्यम से नियंत्रित कर रही है जिसका लिंकेज पीएफएमएस से है।

19. इसी प्रकार, आधार-युक्त भुगतान प्रणाली (ईपीएस) से ग्राहकों के बायोमेट्रिक अभिप्रमाणन द्वारा आधारयुक्त बैंक खातों के परिचालन सुविधाजनक बन गए हैं। आज बीसी परिचालनों में न केवल अपने बैंक के ग्राहकों के लिए बल्कि अन्य बैंकों के ग्राहकों के लिए ईपीएस का अधिक से अधिक इस्तेमाल बाधारहित तरीके से किया जा रहा है।

20. फुटकर इलेक्ट्रॉनिक भुगतान का एक अन्य महत्वपूर्ण हिस्सा कार्ड द्वारा भुगतान करना है। लगभग 200 मिलियन अतिरिक्त रु-पे कार्ड जनधन खातों के अधीन जारी किए गए, कार्ड के उपयोग से जुड़े फायदों को देखते हुए इस कार्ड के माध्यम से भुगतान किए जाने वाले क्षेत्र का महत्व और अधिक बढ़ गया है।

21. पिछले तीन-चार सालों में अनेक विनियामकीय परिवर्तन किए गए हैं ताकि कार्ड द्वारा भुगतान के संबंध में कार्ड भुगतान के फार्म फैक्टर एवं लेनदेन स्तर की रक्षा एवं सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। इनमें से किए गए कुछ परिवर्तन इस

प्रकार हैं:

- आनलाइन एलर्ट की शुरुआत (अधिकांशतः एसएमएस के माध्यम से)
- क्रमिक एटीएम लेनदेन के लिए पिन का उपयोग करना
- डेबिट कार्ड के लिए (कार्ड प्रस्तुत करने पर) अभिप्रमाणन हेतु प्वाइंट आफ सेल पर पिन का अतिरिक्त इस्तेमाल और आनलाइन लेनदेन हेतु (कार्ड प्रस्तुत न करने पर) स्थिर पासवर्ड या परिवर्तनीय पासवर्ड जैसे ओटीपी आदि।
- कार्ड प्रोसेसिंग इंफ्रास्ट्रक्चर प्राप्त करने के अधिदेश
- चरणबद्ध रूप में ईएमवी चिप की ओर माइग्रेट होने का अधिदेश तथा पिन कार्ड जारी करना।

22. एक अन्य महत्वपूर्ण प्रगति यह हुई है कि भुगतान क्षेत्र में गैर-बैंक खिलाड़ियों का भी प्रवेश हो गया है जिसे बैंकों का अभेद्य डोमेन माना जाता है। हमने गैर-बैंक खिलाड़ियों को सक्रिय रूप से पूर्वदत्त (प्रीपेड) भुगतान लिखत (पीपीआई) जारी किए हैं साथ ही व्हाइट लेबल एटीएम (डब्लूएलए) की स्थापना के साथ-साथ मोबाइल एवं डिजिटल वॉलेट के लिए भी अनुमति दी है ताकि एटीएम इंफ्रास्ट्रक्चर संबंधी कमी खासतौर से ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में पूरी की जा सके। जहां डब्लूएलए के लिए कम खिलाड़ी हैं, पीपीआई क्षेत्र में स्थिति विस्फोटक सी है जिसमें खिलाड़ियों की संख्या बहुत अधिक है (45 से अधिक) वे ग्राहकों को अपनी संचित सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं को अनुमति दी गई है कि वे अर्ध-सीमित पीपीआई जारी करें जिसका इस्तेमाल कुछ हद तक विप्रेषण भेजने के साथ-साथ वस्तु एवं सेवाओं की खरीद के लिए किया जा सकता है। लेकिन इस लिखत के स्वरूप को देखते हुए कुछ पाबंदियां भी लगाई गई हैं ताकि जोखिम को एक दायरे में रखा जा सके जबकि उसके परिचालन के संबंध में कतिपय विनियामकीय छूट भी प्रदान की गई है। इन दोनों खंड के अतिरिक्त गैर-बैंक खिलाड़ी भुगतान गेटवे के बारे में तथा सेवाओं के समेकन में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहे हैं, जिसका विनियमन इस समय केवल अप्रत्यक्ष रूप से किया जा रहा है।

हाल की एवं मौजूदा पहल

23. जैसाकि मैंने पहले उल्लेख किया है कि भुगतान सेवाएं प्रदान करने वाले पारंपरिक सेवादाता जैसे बैंक के अलावा, भुगतान के क्षेत्र में गैर-बैंक खिलाड़ियों की उपस्थिति बढ़ रही है जो नवीनतम एवं ग्राहकों की सुविधा के अनुसार सेवाएं दे रहे हैं और उसके लिए प्रौद्योगिकी के विकास का सहारा ले रहे हैं।

24. बैंक एवं गैर-बैंक दोनों सेवा दाताओं द्वारा सेवाएं देने के लिए मोबाइल का गहनतम इस्तेमाल किया जा रहा है जिसे एक्सेस डिवाइस के रूप में तथा एक्सेस चैनल के रूप में उपयोग किया जा रहा है। वस्तुतः बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं तीन चैनलों के माध्यम से प्रदान कर रहे हैं: एसएमएस, यूएसएसडी (अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंटरी सर्विसेस डाटा) तथा एप्लीकेशन। इस समय 67 बैंक वास्तव में मोबाइल बैंकिंग सेवाएं 120 मिलियन पंजीकृत ग्राहकों को प्रदान कर रहे हैं जिसमें लगातार वृद्धि हो रही है।

25. इस क्षेत्र में विनियामकीय फोकस इस बात पर है कि लेनदेन की सुरक्षा बनी रहे तथा लेनदेन सुविधाजनक तरीके से हो। लेनदेन की सीमा केवल उन्हीं मामलों में लागू की जाती है जहां उपयोग किए जा रहे चैनल में एंड-टू-एंड एनक्रिप्शन (जैसे एसएमएस तथा यूएसएसडी) की सुविधा उपलब्ध नहीं कराता है।

26. मोबाइल भुगतान के लिए केन्या का एमपेसा 'पोस्टर लिखत' बन गया है। लेकिन क्या आपको मालूम है कि एमपेसा की सेवाएं केन्या में मात्र एक सेवादाता द्वारा उपलब्ध करवाई जा रही हैं जबकि *99# (जो एमपेसा के समान यूएसएसडी चैनल पर आधारित है) यूएसएसडी आधारित भुगतान हेतु राष्ट्रीय यूनिफाइड यूएसएसडी प्लेटफार्म है, भारत में प्रारंभ किया गया है जो देश में सभी 11 टेलीकाम सेवादाताओं को जोड़ते हुए सेवा प्रदान करता है, इस प्रणाली में 50 से अधिक बैंक सहभागिता कर रहे हैं और अंग्रेजी के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं में ये सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन को *99# पर सपोर्ट किया गया है।

27. मोबाइल फोन पर इंटरनेट के बढ़ते इस्तेमाल के साथ यह माध्यम ग्राहकों एवं सेवादाताओं दोनों के लिए स्वाभाविक चैनल बन गया है। अतः, तकरीबन सभी बैंकों द्वारा एप्लीकेशन-आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवाएं एवं मोबाइल यूजर्स के लिए नेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। बड़ी संख्या में बैंक तथा गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता (मोबाइल वॉलेट जारीकर्ता) भी इस चैनल का सहारा ले रहे हैं और उन्होंने अपना स्वयं का मोबाइल एप्लीकेशन प्रारंभ किया है।

28. हाल के समय तक मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशंस का इस्तेमाल काफी हद तक सिलोज में होता था, खासतौर से मर्चेट भुगतानों के लिए (जिसे पी2बी पुश भुगतान के रूप में रूट किया जाना होता है) और सामान्यतया विभिन्न बैंकों में समस्त मर्चेट एवं ग्राहकों में अंतःप्रचालनीय यूनिफाइड भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के प्रारंभ हो जाने से मोबाइल बैंकिंग के लिए दो प्रकार के फायदे हो गए हैं - ग्राहकों के लिए परिचालन सुविधाजनक बन जाना (भुगतान करने/प्राप्त करने के लिए विस्तृत बैंक खाते आदि के ब्योरे मांगने के बजाय केवल पंजीकृत वास्तविक पता प्रदान करता है) और मर्चेट भुगतान को 'पुल' कर लेता है। यूपीआई जो एप्लीकेशन आधारित है तथा इंटरनेट एक्सेस सहित स्मार्ट फोन पर उपयोग किया जा सकता है, जब सभी बैंकों में पूरी तरह काम करने लगेगा तब इसमें इतनी ज़बरदस्त क्षमता है कि वह मोबाइल भुगतान के क्षेत्र में क्रांति ला देगा।

29. अभी भी अनेक प्रकार की प्रणालियां आना बाकी हैं जो विभिन्न प्रकार के यूजर्स की भुगतान आदतों को काफी हद तक प्रभावित करने की क्षमता रखती हैं। दो महीने पहले प्रारंभ की गई भारत बिल भुगतान प्रणाली, देश में 'किसी भी समय कहीं भी कभी भी' भुगतान संबंधी आवश्यकताओं को पूरा कर रही है। यह प्रणाली, जो मानकों के एक सेट पर कार्य करती है यूजर्स के लिए एक ऐसा प्लेटफॉर्म उपलब्ध करवाती है जिसके द्वारा सभी को बिल के भुगतान में एक जैसा अनुभव मिल सकेगा और यह सभी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के स्वरूपों को सपोर्ट करती है। इस प्रणाली के अधीन बैंक तथा प्राधिकृत गैर-बैंक आपरेटिंग यूनिट के रूप में कार्य करेंगे जो बिल भुगतान ईको-सिस्टम में अंतर-परिचालनीयता पैदा करेगा।

30. तेजी से वित्त मुहैया कराने तथा तरलता बनाए रखने की एमएसएमई क्षेत्र की खंडगत ज़रूरतों को ट्रेड-प्राप्य भुनाई प्रणाली (ट्रेड्स) की स्थापना के माध्यम से सुकर बनाया जा रहा है जो एमएसएमई विक्रेता की इनवाइसेस जिसे विविध वित्तदाताओं द्वारा कारपोरेट खरीदार पर आहरित किया गया है, को वित्त उपलब्ध कराना आसान बनाएगा।

31. इसके अलावा, कार्ड भुगतान की उपलब्धता के इंफ्रास्ट्रक्चर को विस्तृत बनाने के लिए हमारी नीति का रुख उसकी तरफ मोड़ दिया गया है, जिसके लिए हम उद्योग स्तर पर सकार विकास निधि की स्थापना का प्रस्ताव कर रहे हैं जो इंफ्रास्ट्रक्चर की स्थापना की लागत को सब्सिडाइज कर सकेगा।

32. अंतिम बात यह है कि आधार बायोमेट्रिक पहचान का बड़े पैमाने पर कवरेज होने से तथा सरकारी भुगतानों (जी2पी) में इसके बढ़ते प्रयोग से हमें यह प्रोत्साहन मिला है कि भुगतान अभिप्रमाणन के लिए इसका इस्तेमाल एक बढ़िया टूल के रूप में किया जाए। इस प्रयोजन से, बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अपने इंफ्रास्ट्रक्चर में आधार बायोमेट्रिक का इस्तेमाल भुगतान अभिप्रमाणन के माध्यम के रूप में भी करें।

33. इस प्रकार से, खुदरा भुगतान ईकोसिस्टम न केवल पिछले पचीस वर्षों में उभरा है बल्कि कई क्षेत्रों में इसने क्रांतिकारी बदलाव किए हैं। चाहे अनेक एक्सेस चैनलों (मोबाइल, नेट बैंकिंग, एटीएम, शाखा, आईवीआर, बीसी आदि) के माध्यम से तीव्र भुगतान (आईएमपीएस) करना हो अथवा मोबाइल बैंकिंग/भुगतान करना हो, चेक समाशोधन हो या कार्ड भुगतान सुरक्षा पहलू हों, अधिकांश नगदी लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक माध्यम में परिवर्तित होने, वित्तीय समावेशन, जागरूकता और वित्तीय साक्षरता, उपभोक्ता संरक्षण इत्यादि जैसी चुनौतियों के बावजूद हमारी प्रणाली की तुलना विश्व की सबसे उत्तम प्रणाली से की जा सकती है, जो हमारे जैसे देश के लिए मामूली उपलब्धि नहीं हो सकती है।

34. इसके अतिरिक्त, अन्य देशों की तुलना में हमारे भुगतान ईकोसिस्टम में जो परिवर्तन हुआ है वह बहुत कम समय में बड़ी तेजी से आगे बढ़कर हुआ है और वर्तमान चरण में पहुंच

गया है। प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में होने वाले नवोन्मेष ने भुगतान प्रक्रिया की सीमाओं को तोड़ दिया है और इस क्षेत्र के खिलाड़ी नवीन से नवीन प्रणालियों को अपनाने के इच्छुक हैं तथा पुराने भुगतान सिस्टम को नये अवतार में अंगीकार करना चाहते हैं।

कुछ सरोकार

35. निश्चित ही हम अपना गुणगान ही करते नहीं रह सकते, हालांकि अपनी उपलब्धियों पर हम अपनी पीठ थपथपा लेते हैं, लेकिन अभी भी कई क्षेत्र ऐसे हैं जिनमें तुरंत ध्यान देने की ज़रूरत है कि हम कहीं भी ऐसी चूक न कर बैठें कि वह भुगतान सिस्टम के प्रयोक्ताओं के नाजुक भरोसे को नुकसान पहुंचा दे। कतिपय नीतिगत चुनौतियों के साथ-साथ कुछ मुद्दों को यहां रेखांकित किया जा रहा है:

- सायबर सुरक्षा - मीडिया की रिपोर्टों में एटीएम लेनदेन प्रोसेसिंग प्रणाली सहित कुछ बैंकों की प्रणाली में सायबर सुरक्षा के आक्रमण का संकेत किया गया है। आनलाइन डिलेवरी सेवाओं पर बढ़ती निर्भरता से यह एक गंभीर चिंता का विषय बन गया है और इस क्षेत्र को तुरंत एवं सतत रूप से सुदृढ़ बनाने की आवश्यकता है क्योंकि इसमें इस बात की अत्यधिक क्षमता है कि वह इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के प्रति भरोसे को कम कर दे।
- धोखाधड़ी - जहां हमने अतिरिक्त अभिप्रमाणन कारकों की सहायता से लेनदेन की सुरक्षा को सुनिश्चित कर लिया है वहीं धोखेबाज़ लोग ग्राहकों की अन्य कमज़ोरियों का फायदा उठाकर उन्हें ठगना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, सोशल इंजीनियरिंग एवं विशिष्ट धोखाधड़ी की बढ़ती हुई वारदातें जिसमें यह लालच दी जाती है कि ग्राहक अपने गोपनीय बैंक खाते/कार्ड के ब्योरे उन्हें बताएं। डुप्लीकेट प्रीपेड सिम के साथ, धोखेबाज़ कार्ड/बैंक खाते एवं मोबाइल वॉलेट के बीच एक संपर्क स्थापित कर लेते हैं ताकि यूजर्स को ठग सकें। हद तो यह है कि परस्पर जुड़े हुए भुगतान के लिंक धोखेबाज़ों को तेजी से बाहर निकल जाने में भी सहायक होते हैं।

भारत में भुगतान प्रणाली का उद्भव: या यह एक क्रांति है?

- ग्राहक जागरूकता - जैसे-जैसे हम प्रणाली और प्रक्रिया को सुदृढ़ बनाते जा रहे हैं, शायद धोखाधड़ी के आतंक से लड़ने के लिए सबसे बड़ा हथियार यह है कि ग्राहकों में जागरूकता पैदा की जाए। इसके अतिरिक्त, एक जागरूक ग्राहक विभिन्न प्रकार की प्रणाली का उपयोग करते समय सही चुनाव करने में सक्षम होगा तथा इस बात का ध्यान रख सकेगा कि किस समय कौन सा भुगतान महत्वपूर्ण है, निहित भुगतान लिखतों को एकसपोज करने में लागत एवं जोखिम पहलू क्या हैं। यह इसलिए भी महत्वपूर्ण है कि यह सुनिश्चित किया जा सके कि भुगतानों में प्रौद्योगिकी को तेजी से अपनाने में डिजिटल विभाजन और ज्यादा न बढ़ जाए और उसमें उछल-कूद करनी पड़े (उदाहरण के लिए प्लास्टिक कार्ड से कांटेक्टरहित भुगतान की ओर उछाल, वित्तीय वंचन से मोबाइल बैंकिंग के इस्तेमाल की ओर उछाल आदि)।
- ग्राहक सुरक्षा - ग्राहक जागरूकता के साथ-साथ ग्राहक सुरक्षा भी चलती है और ग्राहकों से लेनदेन करते समय उनकी शिकायतें भी सुनना कुशलता का कार्य है। पहले बैंकों द्वारा एक छोर से दूसरे छोर तक भुगतान सेवाएं प्रदान की जाती थीं। लेकिन आज का इलेक्ट्रॉनिक भुगतान बहुत ही जटिल बन गया है (हो सकता है कि ग्राहक के स्तर पर ही केवल न हो) जिसमें अन्य गैर-बैंक संस्थाएं भागीदार होती हैं जिनकी सेवाएं बैंक आउटसोर्सिंग व्यवस्था के रूप में अथवा उन संस्थाओं के माध्यम से जो विशिष्ट सेवाएं प्रदान करती हैं जो भुगतान को संपन्न कराने के लिए अभिन्न अंग बन जाती हैं। जितने ज्यादा से ज्यादा खिलाड़ी होंगे उतना ही ज्यादा ग्राहकों की शिकायतों को कम से कम समय में निपटाने में प्रक्रियाएं मुश्किल होंगी। फलस्वरूप, या तो ग्राहकों की शिकायतों को हल करने में लंबा समय लग जाता है या उनका कोई हल नहीं दिया जाता है, जबकि इन दोनों स्थितियों को सही परिप्रेक्ष्य में निपटाने की आवश्यकता है।

कुछ आलोचनाएं

36. हम संपूर्ण विश्व में भुगतान प्रणाली की क्षमताओं को प्रारंभ करने एवं उनकी सुरक्षा के मामले में अनेक देशों से आगे रहे हैं, यहां तक उन्नत राष्ट्रों से भी। दो कारक अभिप्रमाणन इसका एक अच्छा उदाहरण है। हाल के यूपीआई, यूएसएसडी तथा एनयूपी उसके और भी उदाहरण हैं। इन राष्ट्रों द्वारा इसी प्रकार के उपाय अब किए जा रहे हैं और अंतरराष्ट्रीय मंचों पर हमसे अपने अनुभवों को साझा करने के लिए कहा जा रहा है।

37. इसके बावजूद हमें भुगतान प्रणाली के विनियामक के रूप में कुछ हद तक अति-बचाववादी कहा जाता है। हमसे यह पूछा जाता है कि बैंकों के पक्ष में रेगुलेटरी आरबिटरेज क्यों है और क्यों नहीं गैर-बैंक संस्थाओं को एक्सेस तथा उनके द्वारा की जाने वाली अनुमत गतिविधियों के मामले में समान स्तर पर रखा जाता है। यह समझा जाता है कि यदि प्रणाली को निजी क्षेत्र के लिए खोल दिया जाए तो यह क्रांति और तेजी से आएगी, बिलकुल वैसे ही जैसी टेलीकाम क्रांति आई है जिसे निजी क्षेत्र के लिए इस क्षेत्र को खोल दिए जाने से हुआ है और सभी संस्थाओं को समान स्तर पर कार्य करने का अवसर दिया गया है।

38. सबसे पहले मैं यह उत्तर देना चाहता हूं कि भुगतान प्रणाली में बैंकों को ज्यादा अहमियत क्यों दी जाती है। जैसाकि मैंने आरंभ में उल्लेख किया था कि भुगतान को केवल दो तरीके से संपन्न किया जा सकता है- एक तो यह कि आप भुगतान करने के लिए नकदी का प्रयोग करें और दूसरा यह कि आप बैंक के खाते में पैसे को अंतरित करें। इसके लिए कोई तीसरा तरीका नहीं है। अतः जहां नकदी नहीं है वहां प्रारंभ में एवं अंत में दोनों जगह केवल बैंक ही हैं। इसलिए यदि बैंक को हटा दिया जाए तो नकदी रहित भुगतान लिखत या प्रणाली का वजूद नहीं रहेगा। आलोचकों ने शायद इस बात को नहीं समझा है।

39. जहां तक सवाल यह है कि गैर-बैंक संस्थाओं को एक्सेस विभिन्न प्रकार की प्रणालियों एवं गतिविधियों के लिए दिया जाए, हम उनके लिए जगह बना रहे हैं और धीरे-धीरे गैर-बैंक संस्थाओं को प्रवेश दे रहे हैं। मूल स्थान पर, मूल बैंक एवं गंतव्य बैंक तथा अंतिम-प्राप्ति स्थान के बीच गैर-बैंक संस्थाओं

की उपस्थिति पर कोई पाबंदी नहीं है। उदाहरण के लिए पीपीआई जारीकर्ता, बीबीपीएस आपरेटिंग यूनिट्स, ट्रेड्स, डब्लूएलए, भुगतान समूहक आदि।

40. आलोचक यह पूछते हैं कि गैर-बैंक संस्थाओं को खाते रखने की अनुमति क्यों नहीं है। वे एमपेसा की सफलता का हवाला देते हुए कहते हैं कि केन्या में एक गैर-बैंक संस्था देश में भुगतान क्रांति ला रही है। हमारा जवाब बिलकुल सीधा सा है। यदि आपके पास एक बैंक खाता है, तो आप एक बैंक हैं और आपको बैंक लाइसेंस की जरूरत होती है। जब आप जनता का पैसा खाते में रखते हैं तब आप एक वित्तीय संस्था होते हैं जो जमाराशियां लेती है जिसके लिए आपको भरोसेमंद होना पड़ता है और इसीलिए जमा लेने वाली वित्तीय संस्था के रूप में वह विनियमित की जाती है। केवल इसलिए कि पूरे विश्व में मात्र एक देश ने इस प्रकार की संस्था को बैंक के रूप में नहीं माना है और उसे गैर-बैंक के रूप में कार्य करने की अनुमति दी है, हम इस प्रकार के मॉडल को नहीं अपना सकते हैं।

41. अन्य आलोचना यह की जाती है कि रिज़र्व बैंक लाइसेंस देने में या भुगतान प्रणाली या भुगतान संस्था के रूप में पंजीकरण करने में बहुत दकियानूस है। यह कहा जाता है कि इस क्षेत्र को लाइसेंस पद्धति से मुक्त कर दिया जाना चाहिए और जब एक मानदंड स्थापित हो जाएगा तब कितनी भी संस्थाओं को जो उस मानदंड को पूरा करेंगी कार्य करने की अनुमति दी जा सकती है। हम इस विचार से सहमत नहीं हैं। इस प्रकार का बिना रोक टोक प्रवेश किसी अन्य प्रकार की वस्तुओं एवं सेवाओं के क्षेत्र के लिए उपयुक्त हो सकता है किंतु 'बैंकिंग' के लिए नहीं हो सकता है। अन्य प्रत्येक वस्तु या सेवा एक लेनदेन में समाप्त हो जाती है, जबकि बैंकिंग एक सतत संबंध है, इसलिए 'उचित एवं उपयुक्त' मानदंड बहुत ज़रूरी हैं और फलस्वरूप बाक्स को टिक करते हुए 'मुक्त प्रवेश' दे दिया जाना पूरी तरह से जनता की सुरक्षा के विरुद्ध होगा।

समापन

42. अंत में, भारत में पिछले तीस वर्षों में भुगतान प्रणाली का अत्यंत स्वस्थ उद्भव हुआ है। यदि हम पीछे देखें तो हम बड़ी आसानी से यह मान सकते हैं कि यह एक क्रांति की तरह

था, जिसे क्रांति के रूप में महसूस नहीं किया गया। ऐसा इसलिए है कि रिज़र्व बैंक ने समय-समय पर बड़े नपे-तुले रास्ते अपनाए हैं, प्रारंभिक वर्षों में एक विकासकर्ता के रूप में और बाद के वर्षों में अभिप्रेरक के रूप में एवं सहायतादाता के रूप में भूमिका निभाई है। आज हमारी प्रणाली की किसी भी

अन्य प्रणाली से न केवल तुलना की जा सकती है बल्कि विश्व में कहीं भी हमारी प्रणाली ने मानक सिद्ध किए हैं और अच्छी प्रथाएं अपनाई हैं जिसे विश्व अपना सकता है। हम भुगतान प्रणाली की सुरक्षा एवं सुदृढ़ता के प्रति सजग रहे हैं और ग्राहक की सुरक्षा एवं सुविधा के प्रति कटिबद्ध हैं।

43. ध्यान से सुनने के लिए धन्यवाद!