

आईएसएसएन – 2457-015X



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

वर्ष 31 अंक 1
अक्टूबर 2018-मार्च 2019



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषय सूची

● संपादक - मंडल		1
● संपादकीय		2
● भाषण		
➤ फिनटेक के अवसर और चुनौतियां	श्री शक्तिकांत दास	4
➤ वैश्विक पटल पर भारत का बढ़ता महत्व....	श्री बी. पी. कानुनगो	8
● लेख		
➤ पेमेंट बैंक : भारतीय बैंकिंग में नया मॉडल – कितना कारगर	मंजुला वाधवा	16
➤ बैंकों में डिजिटलाइजेशन : आगे की राह	मनोज यादव	21
➤ शाखा बैंकिंग बनाम आभासी बैंकिंग : एक तुलनात्मक अध्ययन	गौतम कुमार सागर	26
➤ डिजिटल बैंकिंग परिवेश में सतर्कता का महत्व	राजीव कुमार	32
➤ बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का भविष्य	सतीश कुमार सिंह	38
➤ विपणन व संप्रेषण नीति – व्यावहारिकता	विनय कुमार पाठक	43
● रेग्युलेटर की नज़र से	ब्रिज राज	48
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	53
● लेखकों से / पाठकों से		–

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 051

के लिए संपादित और प्रकाशित तथा अल्को कॉर्पोरेशन, मुंबई से मुद्रित।

इंटरनेट: <https://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

E-mail: rajbhashaco@rbi.org.in फ़ोन: 022-26572801

संपादक - मंडल

संरक्षक



साधना वर्मा
मुख्य महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

अध्यक्ष



श्रीमोहन यादव
मुख्य महाप्रबंधक
बैंकिंग विनियमन विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

प्रबंध संपादक



क्राज़ी मुहम्मद ईसा
महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

उप प्रबंध संपादक



डॉ. सावित्री सिंह
उप महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

कार्यकारी संपादक



के. पी. तिवारी
उप महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य-सचिव



राहुल राजेश
प्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य



सतीश चन्द्र रथ
उप महाप्रबंधक एवं संकाय-सदस्य
रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय
(आरबीएससी), चेन्नै



गौतम प्रकाश
उप महाप्रबंधक एवं संकाय-सदस्य
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय
(सीएबी), पुणे

विशेष आमंत्रित



ब्रिज राज
महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक,
क्षेत्रीय कार्यालय, पटना



डॉ. अजित कुमार
उप महाप्रबंधक
सहकारी बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

संपादकीय कार्यालय



भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
बांद्रा-कुर्ला संकुल, मुंबई-400051

तकनीकी सहयोगी



आशीष पूजन
प्रबंधक, डीईआईओ
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई



अभय मोहिते
सहायक प्रबंधक, डीईपीआर
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में दिए गए विचार संबंधित लेखकों के हैं। यह आवश्यक नहीं है कि भारतीय रिज़र्व बैंक उन विचारों से सहमत हो। इसमें प्रकाशित सामग्री को उद्धृत करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक को कोई आपत्ति नहीं है, बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया गया हो।

....संपादकीय



प्रिय पाठको,

आज देश में बैंकिंग ने तरक्की के सभी आयाम छू लिए हैं। परंपरागत बैंकिंग के अलावा, बैंक नवोन्मेषी बैंकिंग, निवेश बैंकिंग, खुदरा बैंकिंग, बीमा बैंकिंग, मर्चेन्ट बैंकिंग, ट्रेजरी बैंकिंग इत्यादि अनेक प्रकार के कारोबार कर रहे हैं। बैंकों द्वारा इन उत्पादों को बेहतर तरीके से बेचने के कारण ही देश में बैंकिंग का प्रगामी रूप सामने आया है। इन उत्पादों को बेचने में जहां मार्केटिंग रिलेशनशिप की भूमिका होती है उससे भी कहीं ज्यादा भूमिका भाषा की होती है। भाषा ही वह ताकत है जो ग्राहकों को बैंकिंग से जोड़ती है। इसलिए बैंकिंग के विस्तार में अन्य क्षेत्रीय भाषाओं के साथ-साथ राजभाषा हिन्दी की भूमिका और गुरुतर हो जाती है।

जैसे बाजार में भाषा बैंकिंग उत्पादों को सफल बनाती है वैसे ही विभिन्न भाषाओं में प्रकाशित बैंकिंग साहित्य उत्पादों

की जानकारी को जन-जन तक पहुँचाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इसी प्रयास की एक कड़ी के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक का राजभाषा विभाग विगत 30 वर्षों से अपनी गृह पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' के माध्यम से बैंकिंग की अत्याधुनिक अवधारणाओं और उत्पादों की जानकारी न केवल बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में अपितु जन-सामान्य तक प्रसारित करने का कार्य कर रहा है। आज बैंकिंग जगत के हिन्दी प्रकाशनों में इस पत्रिका ने अपना अहम स्थान बना लिया है।

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' के प्रस्तुत अंक में बैंकिंग विषयक विविध सामग्री का समावेश किया गया है। इस अंक में भारतीय रिज़र्व बैंक के माननीय गवर्नर श्री शक्तिकांत दास के 'फिनटेक के अवसर और चुनौतियाँ' विषय पर सामयिक और प्रभावी भाषण को प्रस्तुत किया गया है। आज फिनटेक प्लेटफॉर्म

जरूरतमंदों को त्वरित ऋण मुहैया कराने में बैंकिंग का एक सशक्त विकल्प बन रहा है। इसी अंक में रिज़र्व बैंक के माननीय उप गवर्नर श्री बी पी कानुनगो का “वैश्विक संदर्भ में भारत की बढ़ती आर्थिक क्षमता” पर ज्ञानवर्धक भाषण प्रकाशित किया गया है। आज हम डिजिटल बैंकिंग की ओर तेजी से अग्रसर हैं, अतः इस विषय पर भी स्तरीय लेखों को शामिल किया गया है। बैंकिंग में एक नवीन अवधारणा ‘कृत्रिम बुद्धिमत्ता’ पर भी प्रस्तुत लेख आपको अवश्य उपयोगी लगेगा।

संपादक-मंडल के पुनर्गठन का कार्य जारी है। संरक्षक के रूप में श्रीमती साधना वर्मा, सीवीओ/मुख्य महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग; अध्यक्ष के रूप में श्री श्रीमोहन यादव, मुख्य महाप्रबंधक, बैंकिंग विनियमन विभाग, भारिबैं; सदस्य के रूप में श्री सतीश चन्द्र रथ, उप महाप्रबंधक एवं संकाय-सदस्य, रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय, चेन्नै; श्री गौतम प्रकाश, उप महाप्रबंधक एवं संकाय-सदस्य, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारिबैं, पुणे; उप प्रबंध संपादक के रूप में डॉ. सावित्री सिंह, राजभाषा विभाग, भारिबैं; तकनीकी सहयोगी के रूप में श्री आशीष पूजन, प्रबंधक, बाह्य निवेश और परिचालन विभाग, भारिबैं और सदस्य-सचिव के रूप में श्री राहुल राजेश, प्रबंधक, राजभाषा विभाग, भारिबैं का हार्दिक स्वागत है।

निःसंदेह इस अंक में विगत की तरह नवीनता और रचनाओं के स्तर को ध्यान में रखा गया है। फिर भी, यहाँ हम अपने


मन की बात से आपको अवश्य ही अवगत कराना चाहेंगे कि हमें पर्याप्त संख्या में स्तरीय आलेखों की दरकार है ताकि पत्रिका की आवधिकता को कम किया जा सके। हम अपने सभी बुद्धिजीवी पाठकों और बैंकिंग विषयों के विशारदों से निवेदन करना चाहेंगे कि वे अपने बैंकिंग ज्ञान को स्वयं तक सीमित न रखकर, उसे इस पत्रिका के माध्यम से सामान्य जन तक पहुँचाकर उन्हें भी लाभान्वित करें। इस पत्रिका को स्तरीय बनाए रखने और सातत्य प्रदान करने के लिए हम दृढ़संकल्प हैं। हम अपनी इस मंशा को संस्कृत के इस श्लोक के माध्यम से व्यक्त करना चाहते हैं:

योजनानां सहस्रं तु शनैर्गच्छेत् पिपीलिका ।

आगच्छन् वैनतेयोपि पदमेकं न गच्छति ॥

अर्थात् मंद गति से चलने वाली चींटी भी निरंतर चलते हुए सहस्रों योजन चली जाती है। इसके विपरीत, उड़ने की इच्छा न रखने वाला पक्षी एक पग भी आगे नहीं जा सकता। तात्पर्य यह है कि केवल कार्य करने की क्षमता ही नहीं, इसके साथ इच्छा शक्ति भी होना आवश्यक है। अगले अंक में हम पुनः इसी इच्छाशक्ति और संकल्प के साथ मिलेंगे।

शुभकामनाओं सहित,


(काज़ी मु. ईसा)

फिनटेक के अवसर और चुनौतियां *



श्री शक्तिकांत दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

मुझे बड़ी खुशी है कि नीति आयोग की फिनटेक कॉन्क्लेव 2019 में शामिल हूँ और उस प्रौद्योगिकीय क्रांति पर अपने विचार साझा कर रहा हूँ जो वित्त के भविष्य को आकार दे रही है। विशेष रूप से मैं नीति आयोग के सीईओ श्री अमिताभ कांत का आभारी हूँ जिन्होंने मुझे इस गरिमामयी सभा में आमंत्रित किया। जहाँ तक मैं समझता हूँ, इस कॉन्क्लेव का केंद्र भारतीय फिनटेक पारिस्थितिकी तंत्र है और वे कदम भी जो फिनटेक से जुड़ी वृद्धि, रोजगार व समावेशन की संभावनाओं को प्राप्त करने के लिए आवश्यक हैं। फिनटेक के व्यापक कैनवास को देखते हुए, मैं इस क्षेत्र के कुछ मूलभूत विषयों पर अपने विचार रखूँगा।

2. सामान्यतः फिनटेक का अर्थ वित्तीय प्रौद्योगिकी (फाइनेंशियल टेक्नॉलॉजी) है और यह उन वित्तीय नवोन्मेषों के बारे में बताता है जो प्रौद्योगिकी पर आधारित हैं। 'नये छोटे उद्यमों' ('स्टार्ट-अप्स') से लेकर बड़ी टेक-कंपनियों (बिग-टेक्स) और स्थापित वित्तीय संस्थानों तक सभी प्रमुख खिलाड़ी, वित्तीय सेवाओं के वैल्यू चेन में इस प्रौद्योगिकीय प्रगति के प्रयोग से अंतिम उपयोक्ता को चुस्ती, कुशलता और भिन्नता का अनुभव दे रहे हैं। इस आंदोलन में वित्तीय परिदृश्य में बुनियादी बदलाव लाने की संभावना है जहाँ उपभोक्ता

प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विकल्पों के वृहत्तर वर्ग से चुनाव करने और ऑपरेशनल लागत में कमी से वित्तीय संस्थाओं के लिए कार्यक्षमता को बेहतर करने के अवसर हैं। एक ऐसे देश में जो वहनीय लागत पर सभी के लिए वित्तीय समावेशन प्राप्त करने के लिए प्रतिबद्ध है, यह हमारे लिए निर्णायक समय है और हमें इस अवसर का लाभ उठाना चाहिए।

भारत में फिनटेक अनुभव

3. भारत इस क्रांति की अग्रणी पंक्ति में रहा है। हाल के एक वैश्विक सर्वेक्षण के अनुसार, फिनटेक अपनाने के मामले में भारत 52 प्रतिशत की दर दर्ज करते हुए, दूसरे स्थान पर है।¹ एक रिपोर्ट के अनुसार भारत में 1218 फिनटेक फ़र्म हैं, जिन्होंने बड़ी संख्या में रोजगार का सृजन किया है। वे निवेश की एक स्वस्थ प्रवृत्ति भी तैयार कर रही हैं।

4. विगत वर्षों में रिज़र्व बैंक ने "कम-नकदी" समाज के लक्ष्य की दिशा में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के अधिक प्रयोग को बढ़ावा दिया है। इसका ध्येय यह है कि एक ऐसी भुगतान प्रणाली उपलब्ध कराई जाए जिसमें पहले से तेज प्रोसेसिंग की तकनीकों का प्रयोग हो और जो एक साथ संरक्षा, सुरक्षा, अधिक सुविधा व पहुँच की खूबियों से लैस हो। वहनीय लागत,

* नीति आयोग की फिनटेक कॉन्क्लेव 2019 में सोमवार 25 मार्च 2019 को भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री शक्तिकांत दास द्वारा दिया गया प्रमुख भाषण।

1 ई वाय फिनटेक एडोप्शन इंडेक्स 2017, [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/\\$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf) पर उपलब्ध।

अंतर-परिचालनीयता तथा ग्राहक जागरूकता व संरक्षण पर भी ध्यान दिया जा रहा है। बैंक भुगतान सेवाओं के पारंपरिक माध्यम रहे हैं। किंतु, प्रौद्योगिकीय परिवर्तन की तेज गति के कारण, इस क्षेत्र में बैंकों का एकाधिकार नहीं रहा है। बैंक से इतर इकाइयां भी इसमें हाथ बँटा रही हैं और बैंकों से प्रतिस्पर्धा कर रही हैं, वे या तो बैंकों को प्रौद्योगिकीय सेवा देकर या सीधे खुदरा इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट सर्विस देकर ऐसा कर रही हैं। भुगतान के क्षेत्र में बैंकेतर इकाइयों की इस प्रकार की अधिक भागीदारी को विनियामक ढाँचे ने भी प्रोत्साहित किया है।

5. हाल के वर्षों में, चाहे इमीडिएट पेमेंट सर्विस (आइएमपीएस), यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई), भारत इंटरफेस फॉर मनी (भीम), भारत बिल पे सिस्टम (बीबीपीएस) हो या आधार-आधारित भुगतान सेवा (एईपीएस) हो, एक अत्याधुनिक राष्ट्रीय भुगतान आधार संरचना और प्रौद्योगिकीय प्लेटफॉर्म विकसित करने की पुरजोर कोशिश की गई है। इससे देश का खुदरा (रिटेल) भुगतान परिदृश्य बदल गया है। पिछले पाँच वर्षों में रिटेल इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स की कुल मात्रा नौ-गुना बढ़ गई है।

6. अब मैं डिजिटल पेमेंट से संबंधित कुछ आँकड़े बताना चाहूँगा। पिछले पाँच वर्ष के दौरान, एनईएफटी सिस्टम ने 2017-18 में मात्रा में 4.9 गुणा वृद्धि करते हुए, 195 करोड़ की संख्या में और मूल्य में 5.9 गुणा वृद्धि करते हुए, लगभग 172 लाख करोड़ रुपए के लेन-देन किए। इसी प्रकार, 2017-18 में क्रेडिट और डेबिट कार्डों के लेन-देनों की संख्या क्रमशः 141 करोड़ और 334 करोड़ रही। प्रीपेड पेमेंट इनस्ट्रूमेंट (पीपीआई) ने लगभग 346 करोड़ लेन-देन किए जिनका मूल्य 1.4 लाख करोड़ रुपए था। इस प्रकार मात्रा की दृष्टि से वर्ष 2017-18 में कुल कार्ड भुगतान कुल खुदरा भुगतान (रिटेल पेमेंट्स) के 52 प्रतिशत पर रहा।

7. बैंकिंग टेक्नोलॉजी और ट्रेड फ़ाइनेंस के क्षेत्रों में हुआ विकास भी प्रशंसनीय रहा है। उधार देने व पूँजी जुटाने

के वैकल्पिक स्वरूप सामने आ रहे हैं। इनमें पारंपरिक उधारदाताओं के बाजार समीकरण और पारंपरिक मध्यस्थों की भूमिका को बदलने की संभावना है। क्राउड फंडिंग, जिसमें निवेशकों के एक बड़े समूह से बाह्य वित्त जुटाया जाता है, भारत में शैशवावस्था में है। समकक्षी या पीयर-टू-पीयर (पी2पी) लेंडिंग, जिसके लिए आरबीआई ने अक्टूबर 2017 में मास्टर निदेश जारी किए, में लघु और मझोले उद्यमों के लिए वित्त की उपलब्धता को बेहतर करने का सामर्थ्य है। ग्यारह इकाइयों को पी2पी प्लेटफॉर्म ऑपरेट करने का लाइसेंस दिया गया है। रिज़र्व बैंक ने सात विशुद्ध डिजिटल लोन कंपनियों (एनबीएफसी) को भी लाइसेंस दिया है और उन्हें कार्य प्रारंभ करने की अनुमति दी है। यद्यपि, ये विशुद्ध रूप से डिजिटल खिलाड़ी हैं और मोबाइल एप्लीकेशन्स के माध्यम से ही कार्य कर रहे हैं, हमने यह सुनिश्चित किया है कि उनकी कम से कम एक भौतिक उपस्थिति अवश्य रहे ताकि जरूरत पड़ने पर ग्राहक उन तक पहुँच पाए।

8. इसके अतिरिक्त, सात भुगतान बैंक काम शुरू कर चुके हैं। प्रौद्योगिकी-चालित ये बैंक ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने और अपने काम-काज, दोनों में फिनटेक का प्रयोग करते हैं।

9. भारत में इनवॉयस ट्रेडिंग फिनटेक एप्लीकेशन का दूसरा ऐसा क्षेत्र है जो शैशवावस्था में है। यह ऐसे एमएसएमई की सहायता करता है जिन्हें भुगतान में देर के कारण प्रायः कार्यशील पूँजी और नकदी के प्रवाह की समस्या रहती है। रिज़र्व बैंक ने ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (ट्रेड्स) स्थापित किया है जो फाइनेंसिंग की एक नवोन्मेषी व्यवस्था है जहाँ बिलों व इनवॉयस की डिस्काउंटिंग के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जाता है। इस कार्य के लिए तीन इकाइयां प्राधिकृत की गई हैं और धीरे-धीरे इसकी मात्रा बढ़ रही है।

10. दूसरा प्रयास अकाउंट एग्रीगेटर्स (एए) के लिए एक विनियामक ढाँचे की स्थापना है। कुल पाँच इकाइयों को एनबीएफसी-एए के रूप में सैद्धांतिक अनुमोदन दिया गया

है और उनके द्वारा कार्य 2019-20 में प्रारंभ कर देने की प्रत्याशा है।

11. फिनटेक के जरिये डिजिटल पेमेंट की पैठ एवं वित्तीय समावेशन के विस्तार को और बढ़ाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने श्री नंदन निलेकनी की अध्यक्षता में एक पाँच सदस्यीय समिति नियुक्त की है।

12. फिनटेक की क्रांति जहाँ अवसरों का एक नया विश्व खोलती है, वहीं विनियामकों व पर्यवेक्षकों के लिए जोखिम और चुनौतियां भी पेश करती है। इस विकास-क्रम की संभावनाओं के पूर्ण दोहन के लिए आवश्यक है कि इन जोखिमों को जल्द चिह्नित किया जाए और उनसे संबंधित विनियामी व पर्यवेक्षी चुनौतियों को कम करने के लिए कदम उठाए जाएं। अतः मैं विशेषतः भारतीय संदर्भ में इन अवसरों, जोखिमों व चुनौतियों पर एक विहंगम दृष्टि डालना चाहूँगा और नीतिगत मार्ग पर भी जिस पर हम विचार कर रहे हैं।

अवसर, जोखिम और भावी मार्ग

सर्वप्रथम मैं डिजिटल ऑनबोर्डिंग और वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में अवसरों पर प्रकाश डालना चाहूँगा।

डिजिटल ऑनबोर्डिंग और वित्तीय समावेशन

13. दो ऐसे क्षेत्र हैं जहाँ भारतीय संदर्भ में ध्यान दिया जाना चाहिए: पहला, फिनटेक प्रयोगकर्ताओं के लिए वित्तीय प्लैटफ़ॉर्म तक पहुँच से संबंधित है; और दूसरा ऐसे संभावित जोखिमों के विश्लेषण के बारे में है जो फिनटेक अपनाने के कारण हो सकते हैं। वित्तीय रूप से वंचित जनसंख्या की

विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए समुचित वित्तीय उत्पादों को तैयार करना, डिजिटल ऑनबोर्डिंग और निवेश की मात्रा को प्रोत्साहित करना प्रथम उद्देश्य को पाने के लिए महत्वपूर्ण है। आधार इको-सिस्टम का प्रभावी उपयोग लोगों को डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म को अपनाने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है, जैसा कि प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) के मामले में हो रहा है। इस संबंध में केंद्रीय केवाईसी रजिस्ट्री एक महत्वपूर्ण कदम है- इस प्लेटफ़ॉर्म पर अब तक लगभग 100 मिलियन केवाईसी रिकॉर्ड को अपलोड किया जा चुका है। हमें प्रभावी तरीके से अंतर-क्षेत्रीय असमानताओं को दूर करने के लिए और विवादों के ऑनलाइन समाधान प्रस्तुत करने के लिए बहुभाषी वित्तीय साक्षरता और एक मजबूत शिकायत निवारण मशीनरी सुनिश्चित करने की भी आवश्यकता है।

रेगटेक और सुपटेक

14. जहाँ तक संभावित जोखिम और उसको कम करने की बात है, रेगटेक² और सुपटेक³ की महत्वपूर्ण भूमिका है। विनियामकों और पर्यवेक्षकों को ऑफसाइट सतर्कता बढ़ानी होगी। इसके लिए एक पारदर्शी, प्रौद्योगिकी युक्त और डेटा संचलित दृष्टिकोण अपनाने की आवश्यकता होगी। इस जरूरत को पूरा करने के लिए नए क्षेत्रों जैसे रेगटेक और सुपटेक की शुरुआत हो गई है। दोनों प्रौद्योगिकी का उद्देश्य ऑटोमेशन के प्रयोग के माध्यम से कार्य-दक्षता में सुधार लाना, नई क्षमताओं को शुरू करना और कार्य को आसान बनाना है। रिज़र्व बैंक में हम डाटा संग्रहण और विश्लेषण के लिए सुपटेक का प्रयोग कर रहे हैं।

2. रेगटेक एक ऐसा एप्लिकेशन या प्लैटफ़ॉर्म है जो विनियामी अनुपालन को स्वचालित प्रक्रियाओं के माध्यम से और अधिक प्रभावी बना देता है तथा अनुपालन की लागत को कम करता है। रेगटेक ऐसी प्रौद्योगिकी पर फोकस करता है जो विनियामी अपेक्षाओं की प्रदानगी को और अधिक दक्ष और प्रभावी बनाती है।

3. सुपटेक एक ऐसी प्रौद्योगिकी है जो विनियामकों और पर्यवेक्षकों द्वारा पर्यवेक्षण का समर्थन करने के लिए प्रयोग की जाती है। सुपटेक का उद्देश्य अबाध और सीधा डाटा संग्रहण/रिपोर्टिंग, डाटा विश्लेषण और निर्णय लेना, सुप्रवाही लाइसेंसिंग, बाजार निगरानी और सतर्कता, केवाईसी/एएमएल/सीएफ़टी, साइबर सुरक्षा या साक्ष्य आधारित नीति निर्माण है।

उदाहरण के लिए कुछ नाम हैं- इम्पोर्ट डेटा प्रोसेसिंग एंड मॉनिटरिंग सिस्टम (आईडीपीएमएस), एक्सपोर्ट डेटा प्रोसेसिंग एंड मॉनिटरिंग सिस्टम (ईडीपीएमएस) और सेंट्रल रिपोजिटरी ऑफ इन्फोर्मेशन ऑन लार्ज क्रेडिट्स (सीआरआईएलसी)। बैंकों का जोखिम आधारित पर्यवेक्षण भी व्यापक रूप से डेटा संचलित है और यह सुपटेक का एक उदाहरण है। रेगटेक और सुपटेक का भविष्य बिग डेटा एनालिटिक्स, आर्टिफिसियल इंटेलिजेंस, मशीनी ज्ञान, क्लाउड कम्प्यूटिंग, भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) मैपिंग, डेटा ट्रांसफर प्रोटोकॉल, बायोमेट्रिक्स आदि पर टिका हुआ है।

15. एक सुदृढ़ जोखिम संस्कृति, जिसमें जोखिमों का पता लगाना, उसका मूल्यांकन करना और कमियों का पता लगाना बैंक के स्टाफ सदस्यों के दैनिक कार्य का अंग है, उभरते जोखिमों के प्रबंधन की सफलता का केंद्र बिन्दु होगी। इसी प्रकार, अव्यवहारिक ऋण वृद्धि, पहले की तुलना में अधिक अंतरसंबद्धता, प्रतिचक्रीयता, पर्यवेक्षी ढांचे से बाहर नई गतिविधियों का अभ्युदय और निम्न लाभ के कारण हुए वित्तीय जोखिम प्रणालीगत जोखिम को बढ़ा सकते हैं। फिनटेक उत्पादों के लिए जोखिम दूसरे देशों के कानूनी और विनियामी मामलों से भी उत्पन्न हो सकते हैं। डेटा की गोपनीयता और ग्राहक सुरक्षा ऐसे बड़े क्षेत्र हैं जिन पर भी ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है।

16. रिजर्व बैंक ने बैंकों को प्रोत्साहित किया है कि वे फिनटेक फर्मों के साथ नए-नए संपर्क स्थापित करने की संभावना तलाशें क्योंकि ऐसा करने से नवोन्मेष के माध्यम से वित्तीय समावेशन के एजेंडे को आगे बढ़ाने में काफी मदद मिलेगी। यह आवश्यक है कि इस क्षेत्र में निवेश का प्रवाह निर्बाध बना रहे ताकि इसका संपूर्ण रूप से दोहन किया जा सके। इसके लिए एक ऐसा इकोसिस्टम बनाना आवश्यक है जो आपसी सहयोग को प्रोत्साहित करे। साथ ही, उन निहितार्थों पर भी सावधानीपूर्वक ध्यान देना होगा जो समष्टि अर्थव्यवस्था पर प्रभाव डालेंगे।

17. फिनटेक के सुव्यवस्थित विकास को सुनिश्चित करने हेतु, वित्तीय प्रणाली में उनके प्रभाव को सुप्रवाहित करने के लिए तथा ग्राहकों के संरक्षण और सभी हितधारियों के हितों की सुरक्षा के लिए हमें समुचित विनियामी और पर्यवेक्षी ढांचे की जरूरत होगी। ऐसे ढांचे को इस क्षेत्र की संवृद्धि अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए सम्बद्ध जोखिमों को दूर करना होगा। फिनटेक और डिजिटल बैंकिंग पर बने रिजर्व बैंक के कार्यसमूह (फिनटेक और डिजिटल बैंकिंग पर बने रिजर्व बैंक के कार्यसमूह की रिपोर्ट, 2017) ने फिनटेक सोल्यूशंस के साथ अनुभव के लिए एक सुपरिभाषित स्पेस और अवधि के अंतर्गत एक विनियामी सैंडबॉक्स/इनोवेशन हब की शुरुआत करने का सुझाव दिया है, जहां पर असफलता के परिणामों को रोका जा सके और असफलता के कारणों का विश्लेषण किया जा सके। एक 'रेगुलेटरी सैंडबॉक्स' कम दाम पर नवोन्मेषी उत्पाद शुरू करने के लिए समय कम करके फिनटेक कंपनियों की मदद करेगा। भविष्य में रिजर्व बैंक एक रेगुलेटरी सैंडबॉक्स स्थापित करेगा। इसके लिए अगले 2 महीनों में दिशा-निर्देश जारी किए जाएंगे।

निष्कर्ष

18. निष्कर्ष रूप में मैं कहना चाहूंगा कि फिनटेक में संभावना है कि यह भारत में वित्तीय सेवाओं और वित्तीय समावेशन के परिदृश्य को मूलभूत रूप से नई शक्ति प्रदान कर सकता है। इससे लागत में कमी आ सकती है और वित्तीय सेवाओं तक पहुंच तथा उसकी गुणवत्ता में सुधार आ सकता है। हमें प्रणालीगत प्रभावों को कम करते हुए, फिनटेक का प्रभावशाली तरीके से उपयोग करके एक सूक्ष्म संतुलन स्थापित करना होगा। प्रौद्योगिकी को सामर्थ्यशाली बनाकर और जोखिमों का प्रबंधन कर हम एक ऐसी वित्तीय प्रणाली की सृष्टि कर सकते हैं जो अधिक समावेशी, किफायती और लचीली हो।

धन्यवाद।

वैश्विक पटल पर भारत का बढ़ता महत्व क्या यह लंबे समय तक बना रहेगा और क्या हम इसके लिए तैयार हैं?*



श्री बी. पी. कानुनगो, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

1. आज आपके बीच आकर मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है और आपसे बात करने का यह सुअवसर प्रदान करने के लिए मैं फेडाई एवं इस सम्मेलन के आयोजकों को धन्यवाद देना चाहता हूँ। फेडाई पिछले छह दशकों से भी लंबे समय से विदेशी मुद्रा बाज़ार में आम जनता के साथ-साथ सीमा-पार अंतर-बैंक लेन-देन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। याद कीजिए कि शुरुआती दिनों में जब विदेशी बैंकों की केवल चुनिंदा शाखाओं द्वारा ही ऐसे विदेशी मुद्रा लेन-देन किए जाते थे, तब इस तरह के लेन-देन को निष्पक्ष बनाने के लिए फेडाई का गठन किया गया था। समय के साथ, वैधानिक ढांचे द्वारा विदेशी मुद्रा डीलरों को अधिकृत डीलर की एक अतिरिक्त भूमिका का निर्वहन करने का आदेश दिया गया – जो इतना व्यापक है कि वे विनियामक व्यवस्था के संचालन की जिम्मेदारी साझा करते हैं। प्राधिकृत (विदेशी मुद्रा) डीलरों की संस्था के रूप में फेडाई ने बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और अगर आज हम विदेशी मुद्रा बाज़ार में भागीदारी बढ़ा रहे हैं तो इसका कुछ श्रेय फेडाई को भी जाता है जिसने विदेशी मुद्रा संबंधी कारोबार के लिए प्रचुर मात्रा में और व्यापक रूप से आवश्यक कौशल विकास किया है। मुझे यकीन है कि यह रचनात्मक भूमिका निभाता रहेगा और बाज़ार सहभागियों को उन चुनौतियों से निपटने में मदद करेगा जो विदेशी मुद्रा

बाज़ार में समय-समय पर आने वाले उछाल के कारण बाज़ार में अस्थिरता और अनिश्चितता लाती हैं।

2. वर्ष 2006 से आयोजित किए जा रहे ये वार्षिक सम्मेलन महत्वपूर्ण आयोजन रहे हैं, और मैं यह मानता हूँ कि यह आयोजन सबसे महत्वपूर्ण है जिसका विदेशी मुद्रा बाज़ार के भागीदार बेसब्री से इंतज़ार करते हैं। इससे बाज़ार के भागीदारों को नेटवर्किंग एवं विचारों के आदान-प्रदान का अवसर मिलता है। यह धूप और धूल भरे बाज़ार के माहौल से भी राहत प्रदान करता है। इस वर्ष के आयोजन की थीम को ध्यान में रखते हुए सम्मेलन हेतु इस स्थान के चयन की मैं प्रशंसा करता हूँ। चीन एवं भारत सदियों से व्यापार एवं सभ्यता संबंधी जैसी बहुआयामी यात्रा के साथी रहे हैं। एंगस मैडिसन¹ मानते हैं कि 18वीं सदी की शुरुआत तक भारत और चीन दुनिया की दो सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था रहे हैं। क्रय शक्ति समता (पीपीपी) के आधार पर चीन विश्व की सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था है, जबकि भारत का स्थान तीसरा है।

यदि आप निर्यात एवं आयात को जोड़ दें, तो चीन भारत का सबसे बड़ा व्यापारिक साझेदार (2017-18 का डेटा) है। सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में इन दोनों देशों के बीच

* बीजिंग में आयोजित फेडाई के वार्षिक सम्मेलन में श्री बी. पी. कानुनगो, उप गवर्नर द्वारा 19 अप्रैल 2019 को दिया गया मुख्य भाषण।

¹ मैडिसन, एंगस, “द वर्ल्ड इकोनॉमी: हिस्टोरिकल स्टैटिस्टिक्स”, 2003

बढ़ती साझेदारी में आने वाले समय में अभूतपूर्व उछाल देखा जा सकता है।

3. इस सम्मेलन के लिए चुना गया विषय है: अंतरराष्ट्रीय पटल पर भारत का बढ़ता महत्व: क्या यह लंबे समय तक बना रहेगा और क्या हम इसके लिए तैयार हैं? ये दिलचस्प और महत्वपूर्ण मुद्दे हैं, और जैसा कि हम देखेंगे, ये हमारे सामान्य व्यवहारिक कार्यक्षेत्र के लिए काफी प्रासंगिक हैं। अब, अंतरराष्ट्रीय क्षेत्र में महत्व के कई आयाम हैं: कुछ का अगर हम नाम लें तो वे हैं - सांस्कृतिक, सैन्य, नैतिक, रणनीतिक परंतु इन सबसे बढ़कर जो आयाम है वह आर्थिक है। यदि आप मानव सभ्यता के इतिहास को देखें, तो आप पाएंगे कि यह आर्थिक समृद्धि ही है जो किसी भी देश की महत्ता तय करती आई है।

यदि हम 15वीं/16वीं शताब्दी के इटली के शहरी राज्यों को देखें तो हम पाएंगे कि शेक्सपियर के कई नाटकों की पृष्ठभूमि वेरोना से वेनिस तक थी - और यह सोचकर अचरज होता है कि क्या मेडिसी और अन्य के समर्थन और धन के बिना ऐसा पुनर्जागरण संभव हो पाता! अथवा 18वीं/19वीं सदी का ब्रिटेन जो दो सदियों के लिए एक महत्वपूर्ण वैश्विक शक्ति बन गया, तथा अंग्रेजी संपर्क भाषा बन गई - यह आर्थिक संवृद्धि ही है जिसने इन देशों को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर महत्वपूर्ण बनाया। आज के समय में चीन की श्रेष्ठता बहुत हद तक उसकी अभूतपूर्व आर्थिक सफलता के कारण ही है।

4. यह भी गौरतलब है कि आर्थिक समृद्धि लगभग हमेशा ही अभिन्न रूप से अंतरराष्ट्रीय व्यापार और वाणिज्य के साथ जुड़ी रही है (पूँजीगत आंदोलन हाल की घटनाएं हैं)। औद्योगिक क्रांति से उत्पादकता में हुई वृद्धि ने मुक्त व्यापार और वाणिज्य की आवश्यकता को रेखांकित किया। बेशक, यह उस अर्थ में नहीं था जैसा कि अब हम समझ रहे हैं। उन्नीसवीं सदी के मध्य तक, यूरोप में वाणिज्यवाद प्रमुख नीति निर्धारक

की भूमिका में था। इसमें कोई संदेह नहीं कि इसने स्वर्ण को छोड़कर सभी वस्तुओं के निर्यात का समर्थन किया, लेकिन साथ ही आयात शुल्क के माध्यम से आयात को हतोत्साहित करने का भी प्रयास किया। अंततः, 1846 में (ब्रिटिश) कॉर्न लॉ को निरस्त करने के साथ ही मुक्त व्यापार का मुद्दा स्पष्ट रूप से परिभाषित हो गया। मुक्त व्यापार कल्याण को बढ़ावा देता है; इस धारणा को आगे हुए शोधों ने सैद्धांतिक धरातल पर मजबूती ही प्रदान की है। इस तथ्य के बावजूद कि पिछले दो शताब्दियों में वैश्विक आर्थिक विकास और वैश्विक व्यापार में वृद्धि साथ-साथ चली है, आयात प्रतिस्थापन, चयनात्मक संरक्षण, अनुदान के पक्ष में प्रचुर तर्क हैं। संभवतः, यह तार्किक निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि यद्यपि कम प्रतिबंध वाला व्यापार वैश्विक उद्देश्य बना रहेगा, तथापि राजकोषीय नीति, विनिमय दर नीति, रोजगार नीति आदि जैसे कई अन्य समष्टि-आर्थिक कारकों को ध्यान में रखते हुए, स्थानीय परिवर्तनों पर विचार करना होगा।

5. वस्तुओं और सेवाओं में व्यापार के विपरीत, पूँजी प्रवाह का मामला स्पष्ट नहीं रहा है। यद्यपि यह सही है कि ब्रेटन वुड्स प्रणाली में पूँजी प्रवाह पर प्रतिबंध लगाए गए थे, तथापि, सत्र के दशक की शुरुआत में ब्रेटन वुड्स प्रणाली के असफल होने के बाद मुक्त पूँजी प्रवाह के पक्ष में मजबूत दावे सामने आए जिसे आईएमएफ का समर्थन भी मिला। 1990 के उत्तरार्ध के सुदूर पूर्वी संकट के मद्देनजर, इसकी वांछनीयता के बारे में बहस फिर छिड़ गई। वैश्विक वित्तीय संकट के बाद इस बहस ने फिर से जन्म ले लिया और उसके बाद से एक आम सहमति बनी हुई है - और मैं यहां ब्रेटन वुड्स के मुख्य निर्माताओं में से एक, हैरी डेक्सटर व्हाइट के शब्दों को दोहराना चाहूंगा - “उपयोगी पूँजी को उन क्षेत्रों में प्रवाहित करने को प्रोत्साहित करना जहां इसे सबसे अधिक लाभप्रद रूप से उपयोग में लाया जा सके, इस पर जोर देने की कोई आवश्यकता नहीं है, परंतु

ऐसा भी समय आता है जब पूंजी प्रवाह को सही मोड़ न दे पाने से गंभीर आर्थिक व्यवधान वाले परिणाम सामने आए हैं। कीन्स इससे सहमत थे।

6. मैंने व्यापार और पूंजी प्रवाह से संबंधित प्रस्तावों पर जो चर्चा की है उसके पीछे मेरा मकसद यह स्पष्ट करना है कि दोनों में से किसी से संबंधित कोई भी सार्वभौमिक स्वीकार्य नीति नहीं है। सिद्धांत और अनुभववाद दोनों ही देश की विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त नीति के विशिष्ट सेटों की संभाव्यता को शामिल करते हैं और इसी पृष्ठभूमि में हम अतीत और वर्तमान के सीमा-पार लेन-देन के संबंध में अपनी नीतियों पर विचार करेंगे।

7. सीमापार लेन-देन व्यवस्था के कई पहलू हैं: परंतु हमारी इस चर्चा का प्रयोजन विनिमय नियंत्रण बल्कि विदेशी विनिमय प्रबंधन से संबंधित है। विदेशी मुद्रा प्रबंधन नीति अंततः दो कारकों पर निर्भर है: विदेशी मुद्रा की उपलब्ध मात्रा और विनिमय दर। इसने भारत में विनिमय नियंत्रण व्यवस्था के उद्भव को दिशा प्रदान की है और देखा जाए तो वास्तव में दुनिया भर में दिशा दी है।

8. वर्ष 1947 में फेरा, 1947 द्वारा सांविधिक व्यवस्था में प्रशासनिक आदेश के माध्यम से युद्धकालीन विनिमय नियंत्रण को परिवर्तित किया गया था। 1960 में विदेशी मुद्रा की अत्यधिक कमी और अन्य विभिन्न कारक जैसे कि खाद्यान्न की कमी, युद्ध होने आदि और अधिक कठोर व्यवस्था फेरा, 1973 की ओर ले गए। विदेशी मुद्रा को स्वतः महत्वपूर्ण माना जाता था और नीति व्यवस्था में विभिन्न मांगों के लिए विदेशी मुद्रा का अनिच्छित आबंटन के नियम शामिल थे। आयात नियंत्रण और आयात प्रतिस्थापन के प्रोत्साहन ने मानार्थ नीति साधन प्रदान किए हैं। सत्तर के दशक के मध्य में (फेरा, 1973 के लागू होने के तुरंत बाद लेकिन आवश्यक नहीं कि इसी कारण से) बाहरी क्षेत्र से संबंधित स्थिति के प्रारंभ में भारतीय

प्रसार से बढ़ते विप्रेषण और हरित क्रांति के प्रभाव से सुधार होने लगा। इस प्रकार 1980 के दशक में, सीमापार लेन-देन में प्रगतिशील और वृद्धिशील उदारीकरण हुआ लेकिन ऐसा एक ही दृष्टांत में हुआ। यहां एक के बाद दो बातें क्रमशः इस प्रकार हैं। पहली, विनिमय नियंत्रण व्यवस्था में उदारीकरण से अन्य आर्थिक नीतियों में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन शामिल नहीं था। दूसरा, हालांकि ब्रेटन-वुड्स शासन 1970 के दशक की शुरुआत में टूट गया और कई मुद्राएं चलायमान हुईं, रुपया एक नियंत्रित विनिमय दर प्रणाली में रहा, पहले पाउंड स्टर्लिंग और फिर विविध मुद्रा समूह में। इस प्रकार, नब्बे के दशक की शुरुआत में एक बार फिर विदेशी मुद्रा संकट सामने आया। इस समय संकट के उपरांत नीतिगत प्रतिक्रिया एक व्यापक सुधार थी। जहां तक सीमापार लेन-देन को विनियमित करने का संबंध है, मैं यहां तीन ऐतिहासिक घटनाओं का उल्लेख करना चाहूंगा: (क) 1993 में बाजार निर्धारित विनिमय दर प्रणाली को अपनाना, (ख) आइएमएफ चार्टर के अनुच्छेद 8 के अनुरूप प्रतिबद्धता - चालू खाता परिवर्तनीयता - 1994 में और (ग) 1999 में फेमा का अधिनियमन - एक दबाव वाली व्यवस्था को हटाकर। यह एक नया प्रतिमान था।

9. हम इस प्रतिमान में अब तक लगभग ढाई दशक रहे हैं। समय-समय पर नीति व्यवस्था में तालमेल रहा है, परंतु मूल सिद्धांत समान हैं और जो भविष्य में नीतिगत ढांचे के विकास का मार्गदर्शन करते रहेंगे। मैं आपका ध्यान फेमा, 1999 की प्रस्तावना की ओर आकर्षित करता हूँ, जो बहुत ही सरलता से सीमापार लेन-देन को नियंत्रित करने के दर्शन को सारांशित करता है। यह इस प्रकार है: **“ एक अधिनियम जो भारत में विदेशी मुद्रा बाजार के क्रमिक विकास और रखरखाव को बढ़ावा देने और बाहरी व्यापार और भुगतान को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से विदेशी मुद्रा से संबंधित कानून को समेकित और संशोधित करता है। ”**

10. जहां तक चालू खाता का सवाल है, इस कानून में यह

अधिदेश है कि रिजर्व बैंक के परामर्श से केंद्र सरकार द्वारा लगाए गए प्रतिबंध के अतिरिक्त कोई अन्य प्रतिबंध नहीं होगा। नियम-पुस्तिका में जो प्रतिबंध दिए गए हैं, वे अधिकांशतः कुछ (सामाजिक रूप से अवांछनीय) गैर-प्राथमिकता प्राप्त गतिविधियों जैसे जुआ, ऐसे लेन-देन जहां पूंजीगत लेन-देन को चालू खाता लेन-देन के रूप में प्रयोग किया जाता है और कुछ रणनीतिक निहितार्थों से संबंधित हैं। जावक एवं आवक प्रेषण वाले, चालू खाता लेन-देनों के बीच सैद्धांतिक न सही, कुछेक व्यवहारिक विषमताएं भी हैं। चालू खाता लेन-देन के लिए विनियामक ढांचा अत्यधिक स्थिर रहा है; मैं कह सकता हूँ कि आउटसोर्सिंग हब के रूप में भारत की प्रतिष्ठा को ध्यान में रखते हुए सेवाओं में लेन-देन लगातार बढ़ रहा है। हालांकि भुगतान संतुलन को संकलित करने हेतु सकल आंकड़ों के संग्रह के लिए एक व्यापक प्रणाली मौजूद है, संभवतः हमें यथा-आवश्यकतानुसार अपनी समझ में सुधार करने और नीतिगत कार्रवाई को बेहतर बनाने के लिए, वणििक व्यापार की तरह ही लेन-देन स्तर के आंकड़े एकत्रित करने के लिए एक प्रणाली विकसित करने की जरूरत है।

11. अब मैं पूंजी खाता लेन-देन पर आता हूँ। इस क़ानून के प्रावधान के अनुसार रिजर्व बैंक (और फेमा, 1999 में 2015 में किया गया संशोधन अधिसूचित होने के पश्चात, लेन-देन के कुछ वर्गों के मामले में केंद्रीय सरकार) विनियमित करेगा कि किन पूंजी खाता लेन-देनों की किस हद तक और किन शर्तों के अधीन अनुमति है। कुछ हद तक इन वैधानिक प्रावधानों की बनावट के कारण और बहुत हद तक पिछले दो दशकों के दौरान विकसित हो रही समष्टि-आर्थिक दशाओं के कारण अधिकतर नीतिगत कार्यवाहियाँ पूंजी खाते से संबंधित रही हैं।

12. जैसा कि मैंने पहले कहा, 1970 के आरंभ से, और 1980 के पूरे दशक और 1990 के दशक में भी मुक्त बाजार के समर्थकों ने सम्पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता की पुरजोर वकालत की थी। यह

1994 के आईएमएफ़ की मैट्रिड घोषणा में फलीभूत हुआ, जिसमें सदस्य देशों को पूंजी प्रवाहों में आने वाली बाधाओं को दूर करने हेतु प्रोत्साहित किया गया। तथापि, बाद की वैश्विक आर्थिक प्रगति ने इस रुख में बदलाव ला दिया है और अब यह स्वीकार कर लिया गया है कि पूंजीगत नियंत्रणों को वस्तुतः व्यक्ति-आर्थिक और वित्तीय स्थिरता हेतु एक साधन के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। अब यह लक्ष्य परिवर्तनीयता से पूंजीगत लेखा उदारीकरण यानी एक घटना से एक प्रक्रिया में बदल गया है। इससे उदारीकरण की गति और स्वरूप संबंधी मुद्दे खड़े होते हैं, जिसके संवाहक वैश्विक सिद्धांतों पर आधारित होने की बजाय, चयनवादी (एक्लेक्टिक) और देश-केन्द्रित हैं। मोटे तौर पर, तीन निर्धारक कारक महत्वपूर्ण हैं: (क) पूंजीगत खाता खोलने की पूर्वशर्तें (ख) पूंजीगत लेखा प्रतिबंधों की लागत और प्रभाविता और (ग) लगातार उदार होते पूंजीगत लेखा के मौद्रिक नीति निहितार्थ। बेशक, विदेशी मुद्रा बाजार की स्थिरता और व्यवस्थित स्थितियाँ पूंजी प्रवाहों संबंधी नीतियों की निकटस्थ निर्धारक बनी रहेंगी। हमारे मामले में, जहाँ पूंजी प्रवाह आयात-निर्यात अंतर और बचत-निवेश अंतर को पाटने के दुहरे उद्देश्य को पूरा करते हैं, वहीं उपर्युक्त तथ्य विनियमन के दृष्टिकोण को निर्धारित करेंगे।

13. पूंजीगत लेखा उदारीकरण के लिए सामान्यतः तीन पूर्वशर्तों पर चर्चा की जाती है: मूल्य स्थिरता, राजकोषीय स्थिरता और वित्तीय संस्थाओं एवं बाजारों की स्थिरता। जैसा कि आज हम चर्चा कर रहे हैं, उल्लिखित मानदंडों के संबंध में उपलब्धियाँ अलग-अलग हैं। आम सरकार के स्तर पर राजकोषीय घाटे में सुदृढीकरण की आवश्यकता है। हम और अधिक उदार पूंजीगत खाते की ओर बढ़े कदम उठाएँ, इससे पहले यह अपेक्षित है कि निम्न मुद्रास्फीति और राजकोषीय विवेक के साथ संवृद्धि का अच्छी तरह तालमेल बैठ जाए। इसके अलावा, दूरस्थ क्षितिज में ही सही, वैश्विक

प्रतिकूलताओं (ग्लोबल हेडविंड्स) के संकेत भी दिखाई दे रहे हैं।

14. हालांकि पूंजीगत लेखा उदारीकरण की बारीकियाँ विस्तृत विषय हैं, पूंजी प्रवाहों के पदानुक्रम संबंधी कुछ व्यापक नीतिगत परमाधिकारों का उल्लेख किया जा सकता है। पहला, वित्तीय क्षेत्र में प्रवाहों की तुलना में, खास तौर पर रियल सेक्टर के लिए पूंजी प्रवाहों को सदैव वरीयता मिलेगी। दूसरा, ऋण अंतःप्रवाहों की तुलना में इक्विटी संबंधी पूंजीगत अंतःप्रवाहों को तरजीह मिलेगी। इक्विटी प्रवाहों में भी, पोर्टफोलियो प्रवाहों के मुकाबले प्रत्यक्ष निवेश प्रवाहों को तरजीह मिलेगी। और जहाँ तक ऋण प्रवाहों का मामला है तो दीर्घावधि ऋणों और रुपया-मूल्यवर्गीय ऋणों – चाहे द्विपक्षीय करारबद्ध हों या विपणन-योग्य प्रतिभूतियों के मार्फत- को तरजीह मिलना जारी रहेगा। विदेशी प्रत्यक्ष निवेश, बाह्य वाणिज्यिक उधारियों, व्यापार घाटे आदि के संबंध में हाल में हुए नीतिगत बदलावों से आप अवगत हैं। तथापि, ये बदलाव अपने रुख में कोई महत्वपूर्ण बदलाव करने की बजाय, अधिकांशतः युक्तिकरण और सुदृढ़ीकरण ही करते हैं।

15. भारतीय अर्थव्यवस्था की निवेश आवश्यकताएँ बहुत अधिक हैं और बहुत अधिक बनी रहेंगी। अपेक्षित संवृद्धि को बल देने वाले आइकोर-चालित सामान्य निवेश के अलावा, भौतिक और सामाजिक अवसंरचना क्षेत्रों के लिए भारी निवेश की भी आवश्यकता है। बाद वाले इन निवेशों की लंबी और अनिश्चित निष्पादन अवधि, लंबी निवेश-वापसी अवधि आदि के रूप में अपनी चुनौतियाँ हैं। दुनिया अभी पेंशन फंड के रूप में दीर्घावधि बचतों और बीमा कंपनियों की मूल निधियों से लबालब है। इसलिए हमारी नीति व्यवस्था को इतना चपल-चुस्त और समायोजी होना पड़ेगा कि इन्हें भारत में उत्पादक उपक्रमों की ओर मोड़ा जा सके। हम इस दिशा में काम कर रहे हैं।

16. अवसंरचना क्षेत्र की जरूरतों पर बात करते हुए, हम निवेशकों के एक नये वर्ग के उदय को नोटिस किए बिना नहीं रह सकते: जोखिम पूंजी और निजी इक्विटी। वास्तविक रिपोर्टों को देखकर ऐसा लगता है कि पिछले कुछ वर्षों में, ऐसी निधियों द्वारा निवेश, एफडीआई अंतःप्रवाहों का लगभग 30-40 प्रतिशत हिस्सा रहा है। जहाँ एक ओर पेंशन फंड, बीमा कंपनियों, राष्ट्रिक फंड, ट्रस्ट, एंडोमेंट आदि जैसे दीर्घावधि निवेशकों और दूसरी ओर संभावनाशील संवृद्धि उद्योगों के बीच मध्यस्थ के रूप में जोखिम पूंजी (वीसी) और निजी इक्विटी (पीई) फंड की भूमिका महत्वपूर्ण है, वहीं इन निवेशों की अलग-अलग संरचनात्मक और व्यवहारगत विशेषताएँ भी हैं। वर्तमान व्यवस्था सामान्य एफडीआई में आर्थिक रूप से महत्वपूर्ण लेकिन जोखिमपूर्ण माने जाने वाले कुछ चुनिंदा क्षेत्रों में जोखिम पूंजी निवेशकों को व्यापक स्वतंत्रता प्रदान करती है। शायद यहाँ निजी इक्विटी निवेश को इसकी संपूर्णता में विचार करने और यह देखने की आवश्यकता है कि क्या नीतिगत व्यवस्था में- व्यापक और नवोन्मेषी कर्ज-निधियन, मिश्रित लिखतों आदि, खासकर जहाँ वे अवसंरचना, अपारंपरिक ऊर्जा, स्वास्थ्य, शिक्षा एवं अन्य सामाजिक प्रभाव वाले क्षेत्रों जैसे प्राथमिकता क्षेत्रों से संबन्धित हैं, सहित- फेरबदल वांछित है। यह हमारा ध्यान खींच रहा है।

17. स्टार्ट-अप से जुड़े मुद्दे बेहद महत्वपूर्ण हैं। कारोबार का विकास जिस प्रकार हुआ है, कुछ समय पूर्व इस प्रकार के विकास की कल्पना नहीं की जा सकती थी। सबसे बड़ी परिवहन कंपनी जिसके पास खुद की कार नहीं है, सबसे बड़ी खुदरा कंपनी जिसके पास खुद की कोई दुकान नहीं है इत्यादि; मिसाल के तौर पर इसके उदाहरण हैं। प्रौद्योगिकी और इंटरनेट ने सेवा उद्योग में क्रांति लाने का काम जारी रखा है। अधिकांश स्टार्ट-अप ने रोजगार सृजन में बहुत अधिक योगदान दिया है (क्या हमें अर्थव्यवस्था में रोजगार को महत्व देते हुए वृहद

रोजगार संभावना के क्रियाकलापों के लिए बेहतर एफडीआई व्यवस्था की शुरुआत करनी चाहिए?)। अपने बढ़ते चरण में स्टार्ट-अप को पूंजी की बहुत आवश्यकता होती है और इस पूंजी का एक बड़ा हिस्सा विदेशी निवेश के माध्यम से ज्यादातर उद्यम पूंजी या निजी इक्विटी फंड के रूप में आता है। हमने पूर्व में स्टार्ट-अप्स द्वारा फंड जुटाने की सुविधा के लिए कई कदम उठाए हैं, लेकिन हम इसके अनुपालनगत बोझ को कम करने के साथ-साथ इसकी उभरती जरूरतों के प्रति जिंदादिली बनाए रखेंगे।

18. जहां तक पूंजी के बहिर्गमन का संबंध है, हमारा दृष्टिकोण क्या होना चाहिए? अब तक यह लगभग पूरी तरह से प्रत्यक्ष निवेश के प्रति रहा है। इतना ही नहीं, इक्विटी और ऋण बहिर्गमन के लिए कोई अलग नीति नहीं है। फेरा काल के दौरान जो नीति दृष्टिकोण आगे चलता आ रहा था उसमें कई प्रकार की नकारात्मकता थी। पूंजी अभाव वाला एक देश पूंजी निर्यात क्यों करता है? क्या विदेशी निवेश की प्रक्रिया पर उससे प्राप्त होने वाले लाभांश के आधार पर विचार नहीं किया जाना चाहिए? शायद इस पर फिर से विचार करने का समय आ गया है। भारतीय निवासियों द्वारा विदेशी संपत्ति के निर्माण की प्रविष्टि अंतरराष्ट्रीय निवेश की स्थिति में एक क्रेडिट प्रविष्टि के रूप में की जाती है। इसलिए लाभांश अर्जन की जगह मूल्यवर्धन पर विचार करने की जरूरत है। दूसरा, रणनीतिक और आर्थिक संपत्ति का अधिग्रहण जैसे - कोयला क्षेत्र, तेल क्षेत्र आदि एक दीर्घकालिक प्राथमिकता है। तीसरा, विदेशी निवेश को शायद निर्यात के रूप में देखा जा सकता है, जिसे पूंजी का निर्यात न मानते हुए उद्यमिता का निर्यात मानना चाहिए। अंतिम बात यह है की विदेशी निवेश स्टार्ट-अप से जुड़ा एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। कई स्टार्ट-अप्स व्यक्तिगत उद्यमियों सहित विदेशी होल्डिंग कंपनी के माध्यम से भारत में निवेश करते हैं; ताकि एक विदेशी क्षेत्राधिकार में पूंजी जुटाने में

आसानी हो। जबकि आर्थिक गतिविधि भारत में घटित होती है जो रोजगार, राजस्व और आर्थिक मूल्य का सृजन करती है। हम, भारत सरकार के साथ, इस संबंध में विनियामकीय शासन में मौजूद किसी भी गलतफहमी पर पुनः विचार करेंगे और आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करेंगे।

19. अब मैं विदेशी मुद्रा बाजार पर आता हूँ। मुझे पता है कि विदेशी मुद्रा बाजार में काम कर रहे ट्रेजरी प्रोफेशनल इस क्षेत्र में बड़ा स्थान रखते हैं और यह एक ऐसा विषय है जिससे आप निकटता से जुड़े हुए हैं। जैसा कि मैंने पहले ही बतलाया था कि एक सुव्यवस्थित विदेशी मुद्रा बाजार का होना एक महत्वपूर्ण उद्देश्य है और एक्स्चेंज प्रबन्धन व्यवस्था को आगे बढ़ाने की यह एक पूर्वशर्त है। हम 'आरबीआई मध्यवर्ती दर' के दिनों से काफी आगे आ चुके हैं। आज, भारतीय विदेशी बाजार दैनिक कारोबार के मामले और उपलब्ध उत्पादों की रेंज में बहुत अच्छी तरह विकसित है। अभी भी, यह एक विनियमित बाजार बना हुआ है। आइए अब हम यह देखें कि इस बाजार की अभिप्रेरणा और विनियामकीय शासन का भविष्य क्या है।

20. विदेशी मुद्रा बाजार विनिमय दर को निर्धारित करता है, जो एक महत्वपूर्ण समष्टि-चर है, जिसका भुगतान संतुलन, मौद्रिक नीति, पूंजी प्रवाह, और कई अन्य व्युत्पन्न मुद्दों पर प्रभाव पड़ता है। अब यह सर्वविदित है कि दीर्घावधि में विनिमय दर मुद्रास्फीति, ब्याज दरों, भुगतान-संतुलन आदि जैसे आर्थिक मूल सिद्धांतों पर निर्भर करती है, लेकिन अल्पावधि में विनिमय दर मूल सिद्धांतों द्वारा निर्धारित मूल्य से काफी अलग हो सकती हैं। यद्यपि विनिमय दर कई पद्धतियों से तय की जा सकती है जैसे कि विभिन्न मुद्राओं तथा विभिन्न भारांक पद्धति के संयोजन से आरईईआर (नाममात्र प्रभावी विनिमय दर) और एनईईआर (नाममात्र प्रभावी विनिमय दर), मेरी चर्चा हेडलाइन भारतीय रुपया-अमरीकी डॉलर दर के इर्द-गिर्द केंद्रित रहेगी, जो मतों और निर्णयों से संचालित होती है। विनिमय दर में

उतार-चढ़ाव अनेक प्रकार के घटनाक्रमों की भावनाओं और धारणाओं के कारण होते हैं, ये घटनाक्रम कुछ घरेलू और कुछ वैश्विक होते हैं। जैसाकि आप जैसे डीलर लोग कहते हैं, “अफवाह पर खरीदें, और खबर पक्की होने पर बेचें”। हमारे पास इस तरह के कई प्रकरण आए हैं। मार्च 2018 में पिछले एक साल या उसके दौरान रुपये ने 64 के स्तर को देखा, जो अक्टूबर 2018 में घटकर लगभग 75 के स्तर तक गया और फिर मार्च 2019 तक यह 68+ के स्तर तक मजबूत हुआ और तब से लगभग इसी के आसपास कारोबार कर रहा है। इस एक वर्ष के दौरान, भारतीय अर्थव्यवस्था के मूल सिद्धांतों में कोई परिवर्तन नहीं हुआ है, और न ही वैश्विक परिस्थितियों में कोई नाटकीय परिवर्तन हुआ है। इसका कारण ज्यादातर पूंजी प्रवाह में तेजी या कमी रही है, जो धारणाओं और जोखिम से बचने या इसे पचा पाने की क्षमता से प्रेरित है। हालांकि, विनिमय दर में इन बदलावों को समझ लेने से भी नीति निर्माता को कोई हल नहीं मिलता है: पर एक प्रतिक्रिया जरूरी हो जाती है, ताकि बाजार में घबराहट न हो और इसके मद्देनजर बाजार में बहुत बड़ी अव्यवस्था न हो। प्रतिरक्षा करने के रूप में पहला कदम बाजार में हस्तक्षेप करना है। लेकिन तभी असंभाव्यता का त्रिक भी अपना खेल दिखाता है: बाजार में हस्तक्षेप करना रुपये की चलनिधि को प्रभावित करता है और यह मौद्रिक नीति के रुख के विपरीत हो सकता है। निष्प्रभावीकरण की कदाचित अपनी लागत होती है। और कभी-कभी, विशेष रूप से जब रुपये का मूल्यहास होता है, तब हस्तक्षेप एक सीमा तक ही हो पाता है, और इस प्रकार का हस्तक्षेप कार्यनीतिक रूप से अप्रभावी होता है। प्रतिरक्षा करने के रूप में दूसरा कदम पूंजी नियंत्रण व्यवस्था को संशोधित करने का सहारा लेना है: रुपये में तेजी या मूल्यहास के आधार पर प्रतिबंधों को कठोर या आसान बनाना। हालांकि यह एक अंतिम उपाय होना चाहिए क्योंकि विदेशी मुद्रा बाजार की स्थिति जहां तेजी से बदल सकती है, वहीं नियंत्रण व्यवस्था लंबी अवधि के लिए होना

चाहिए, भले ही ये आर्थिक एजेंटों द्वारा लिए जाने वाले निर्णयों पर प्रतिकूल प्रभाव डालते हों।

21. दूसरा विषय, जिसपर मैं बात करना चाहता हूँ वह विदेशी मुद्रा बाजार के डेरिवेटिव से जुड़ा हुआ है। डेरिवेटिव तीव्र प्रतिक्रिया पैदा करते हैं - ‘वित्त की सबसे महत्वपूर्ण घटना’ (ग्रीनस्पैन) से लेकर ‘सामूहिक विनाश के हथियार’ (बुफे) या ‘हत्या करने के लिए अनुज्ञप्ति’ (सोरोस) तक। डेरिवेटिव का प्राथमिक उद्देश्य भविष्य की अनिश्चितताओं के खिलाफ बचाव करना है। इस प्रकार, वे बेहतर अंतर-अस्थायी निर्णय लेने के लिए एजेंटों को सक्षम करने में आर्थिक रूप से बेहद उपयोगी कार्य करते हैं। लेकिन दूसरी ओर, उन्हें अटकलों के उपकरणों के रूप में भी इस्तेमाल किया जा सकता है जो जोखिम आबंधन को अस्पष्ट कर सकता है। गार्बर के अनुसार, ‘डेरिवेटिव के उत्थान से जुड़ी समस्याओं का स्रोत अंशतः वहीं हैं जो इसके लाभ के हैं: अलग करने की बढ़ी हुई क्षमता और बाजार जोखिम का मतलब है कि कुछ प्रतिपक्षकार अतीत की तुलना में अधिक आसानी से जोखिम भरी पोजीशन ले सकते हैं। डेरिवेटिव की समस्या का स्रोत यह है कि वे अत्यंत जटिल और अपारदर्शी हो सकते हैं। हमारे बाजारों में, हमारे पास रैखिक (फॉरवर्ड और फ्यूचर्स) दोनों के साथ-साथ गैर-रैखिक (ऑप्शन, एक्सचेंज तथा ओटीसी दोनों पर कारोबार योग्य) विकल्प हैं। बाद वाले ज्यादातर सादे स्वरूप के होते हैं। कुछ समय के लिए, जटिल डेरिवेटिव्स को रुपया में शामिल नहीं होने दिया गया, लेकिन इससे उन जोखिमों का अनुमान संभव हुआ, जिन्हें राजश्री सुगर केस में सन्निहित नहीं समझा गया था।

समस्या का दूसरा पहलू अरक्षित एक्सपोजर है। हेजिंग में लागत होती है। यह वह लागत है जिसे एक एजेंट अनिश्चितता को निश्चितता में बदलने के लिए चुकाता है। इस प्रकार, यहाँ बचाव रहित रहने तथा घटनाओं को ईश्वर पर छोड़ने की प्रवृत्ति

हो सकती है। क्या बाज़ार की स्थितियां प्रतिकूल होनी चाहिए, नुकसान में कटौती करना एक सनक सी बन गई है जो बाज़ार की स्थिति को और भी बिगाड़ देती है। हमारा दृष्टिकोण एक ऐसा एजेंट रखना रहा है और रहेगा जिसे रुपए का एक्सपोजर है चाहे वो निवासी हो या अनिवासी ताकि डेरिवेटिव उत्पादों की पहुँच के साथ उन्हें अपने विदेशी विनिमय जोखिमों को रोकने में सहायता हो सके। लेकिन साथ ही, उत्पादों के दायरे का धीरे-धीरे विस्तार करना होगा।

22. विदेशी मुद्रा बाज़ार की चर्चा तब तक पूरी नहीं होगी जब तक रुपए के अंतरराष्ट्रीयकरण के मुद्दे की चर्चा न कर ली जाए। एक मुद्रा अंतरराष्ट्रीय अथवा आरक्षित मुद्रा तभी हो सकती है जब इसे अनिवासी द्वारा व्यापक रूप से रखा जाता है और अंतरराष्ट्रीय लेन-देन के निपटान में इसका उपयोग किया जाता है। मुद्रा के अंतरराष्ट्रीयकरण के कुछ फायदे हैं तो कुछ नुकसान भी हैं। इसका प्रमुख फायदा अपनी मुद्रा में उधार लेने की असमर्थता की 'मूल समस्या' से छुटकारा पाना है जो कि मुद्रा संकट की जड़ में है। नुकसान उस देश की बाध्यता से होता है जिसकी मुद्रा इसकी वैश्विक मांग को पूरा करने के लिए वैश्विक आरक्षित मुद्रा के रूप में कार्य करती है जो कि अपनी घरेलू नीतियों के साथ टकराव की स्थिति में आ सकती है। पिछले कुछ वर्षों में, वैश्विक निवेशकों ने रुपया आधारित आस्तियों -दोनों इक्विटी तथा डेट- के सक्रिय तटवर्ती बाज़ारों में अपनी दिलचस्पी दिखाई है। तथाकथित मसाला बॉन्डों में रुपया मूल्यवर्गीय बॉन्ड ने भी अपतटीय बाज़ारों में निवेशकों की रुचि देखी है। जब रुपया आस्ति वैश्विक निवेशकों द्वारा व्यापक रूप से रखा जाता है, तो मुद्रा, ब्याज दर तथा क्रेडिट जोखिमों के बचाव हेतु रुपया डेरिवेटिव्स की आवश्यकता होगी। इसलिए यह स्वाभाविक है कि अपतटीय वित्तीय केन्द्रों में इस प्रकार के बाज़ारों की आवश्यकता होगी। इन बाज़ारों में चुनौती यह है कि जहां एक ओर तटवर्ती डेरिवेटिव्स बाज़ार को कड़ाई से

विनियमित किया जाता है, वहीं अपतटीय बाज़ार नियामकीय पहुँच से परे हैं, जिससे अशांत प्रकरणों के दौरान, मध्यस्थता के माध्यम से घरेलू बाज़ार प्रभावित हो सकते हैं। नियामकीय ढांचा तटवर्ती डेरिवेटिव बाज़ारों को रुपए एक्सपोजर के साथ सभी अनिवासियों के लिए सुलभ बनाने के प्रयास जारी रखेगा।

23. अब मैं निष्कर्ष पर आता हूँ। भारत विश्व के तेजी से बढ़ते देशों में से एक है तथा पीपीपी के आधार पर आज विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था है। यह वैश्विक निवेशकों के पसंदीदा स्थानों में से एक है। भारतीय अर्थव्यवस्था ने प्रतिकूल वैश्विक घटनाओं के प्रति यद्यपि पूरी तरह नहीं, किंतु उल्लेखनीय समुत्थानशीलता दिखायी है। निरंतर आर्थिक विकास तथा बृहत आर्थिक स्थिरता, अनुकूल जनसांख्यिकी और एक बड़े बाज़ार के साथ भारत वैश्विक आर्थिक क्षेत्र में एक प्रमुख भागीदार है। इसकी वैश्विक भूमिका की निरंतरता विकास की गति तथा स्थिरता बनाए रखने पर निर्भर करेगी। यद्यपि, इसके लिए बहुत से क्षेत्रों में उभरती चुनौतियों के लिए निरंतर नीतिगत प्रतिक्रिया की आवश्यकता होगी, वैश्विक अर्थव्यवस्था के साथ एकीकरण विकास की गति को बनाए रखने में एक महत्वपूर्ण कारक होगा। हमें विकास और स्थिरता दोनों की चुनौतियों से सतर्क रहना होगा और अर्थव्यवस्था की जरूरतों के साथ मिलकर सीमापार लेन-देन से संबंधित नीतिगत व्यवस्था को आगे बढ़ाना होगा। चूंकि विदेशी विनिमय डीलर अथवा विशेष कर अधिकृत डीलर ग्राहकों के साथ प्राथमिक इंटरफ़ेस तैयार करते हैं तथा विदेशी मुद्रा बाज़ार में विकास को आकार देते हैं, वे इस संबंध में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते रहेंगे।

24. मुझे विश्वास है कि आपके विचार-विमर्श और चर्चाएं काफी महत्वपूर्ण और उपयोगी सिद्ध होंगी। मैं आपको इस प्राचीन किंतु आधुनिक शहर की सुखद सैर के लिए भी शुभकामनाएं देता हूँ।

पेमेंट बैंक : भारतीय बैंकिंग में नया मॉडल – कितना कारगर

● मंजुला वाधवा

दूरदराज के गांवों में शाखाओं की परिचालन लागतें बहुत ज्यादा होती हैं जबकि उनमें जमारशियां और ऋणों की प्रमात्रा और संख्या अपेक्षाकृत कम नतीजतन, छोटे बैंक और विदेशी बैंक गांवों में शाखाएं खोलने के प्रति उत्साहित नहीं होते। ऐसी हालात में जरूरी हो गया कि रिज़र्व बैंक देहातों में बसे, असंगठित क्षेत्र में काम करने वाले, बेहद कम आमदनी वाले लोगों को बैंकिंग सेवाएं मुहैया करवाने के लिए नवोन्मेषी तरीका अपनाए। इसी उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन के देशव्यापी कार्यक्रम के तहत देश के विभिन्न हिस्सों में भुगतान बैंक स्थापित करने हेतु लाइसेंस प्रदान करने शुरू किए। यह बैंकिंग का ऐसा मॉडल है जो पूरी दुनिया में पहले नहीं आजमाया गया था। 2016 में अस्तित्व में आए ये वे खास बैंक हैं जो आमजन की बैंकिंग जरूरतों को तो पूरा करेंगे लेकिन कुछ प्रतिबंधों के साथ। सोच यह थी कि जहां ये एक तरफ गरीब समुदाय को बैंकिंग क्षेत्र से जुड़ने का मौका

देंगे, वहीं सरकार द्वारा विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत दिये जाने वाले प्रत्यक्ष लाभों को लाभार्थियों के खातों में सीधे जमा करने में सहायता देंगे। खास तौर से एक स्थान से दूसरे स्थान पर काम की तलाश में पलायन करने को विवश प्रवासी मजदूरों की छोटी जमारशियां स्वीकार करने और उनके पैसे उनके परिवार को भेजने में भी सहूलियत होगी।

वित्तीय समावेशन के बड़े लक्ष्य को पाने के मकसद से रिज़र्व बैंक ने 23 सितंबर 2013 को नचिकेत मोर की अध्यक्षता में “कमिटी ऑन कॉम्प्रीहेंसिव फाइनेंशियल सर्विसिज़ फॉर स्माल बिजनेसेज एंड लो इन्कम हाउसहोल्ड्स” गठित की, जिसने 7 जनवरी 2014 को अपनी अंतिम रिपोर्ट देते हुए एक नए मॉडल के बैंक स्थापित करने की सिफ़ारिश की। इसी को अमली जामा पहनाते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने 19 अगस्त 2015 को 41 कंपनियों से प्राप्त आवेदनों में से 11 कंपनियों को बैंकिंग विनियमन अधिनियम की धारा 22 के तहत पेमेंट बैंक खोलने का लाइसेंस दिया। इनकी न्यूनतम पूंजी तय की गयी -100 करोड़ रुपए। पहले साल के दौरान प्रवर्तक कंपनी का अंशदान न्यूनतम 40 प्रतिशत रहना अनिवार्य किया गया है। कड़े निदेश यह भी दिए गए कि सभी भुगतान बैंक उच्चाधिकार सम्पन्न ‘ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष’ अनिवार्यतः गठित करेंगे।

अब अतीत के गलियारों में झाँकते हुए चर्चा करते हैं इतिहास में घटी घटनाओं पर – भारतीय बैंकिंग प्रणाली 1980 के दशक



सहायक महाप्रबंधक, नाबार्ड,
हरियाणा क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़

से ही आधुनिक प्रौद्योगिकी को अपनाने के प्रति लालायित रही है। 1980 की शुरुआत में ही हमारे केंद्रीय बैंक ने अपने सभी समाशोधन गृहों में कम्प्यूटरीकृत निपटान सुविधा शुरू कर दी थी। 2000 में कोर बैंकिंग सुविधा आ गयी तो 2001 में इंटरनेट बैंकिंग का श्रीगणेश हो गया। 2007 में भारत की संसद ने 'भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम' पारित कर दिया। तब से लेकर केन्द्र सरकार अर्थव्यवस्था को कैशलेस बनाने की कोशिशों में लगी है।

आइए अब देखते हैं पेमेंट बैंकों से हमें कौन-कौन सी सुविधाएं मिल सकती हैं :-

- भुगतान बैंकों में कोई भी व्यक्ति खाता खोल सकता है, केवल आधार के जरिए। यानी लंबे चौड़े दस्तावेज, जो कम पढ़े-लिखे, कमजोर तबके के लोगों के लिए जुटाना काफी मुश्किल होता था, से छुटकारा।
- खाताधारक अधिकतम एक लाख रुपये की राशि इनमें जमा रख सकता है जिस पर अन्य बैंकों की ही तरह उसे ब्याज मिलेगा।
- इनके माध्यम से पैसे का लेन-देन किया जा सकता है। ये बैंक अपनी शाखाओं और मोबाइल बैंकिंग के जरिये धन प्रेषण की सुविधा मुहैया करवा रहे हैं।
- मोबाइल बैंकिंग के अतिरिक्त इंटरनेट बैंकिंग की सुविधाएं भी उपलब्ध कराई जा रही हैं।
- ये बैंक एटीएम कार्ड या डेबिट कार्ड तो जारी कर सकते हैं किन्तु उन्हें क्रेडिट कार्ड जारी करने की अनुमति नहीं है।
- ये बैंक एटीएम, मोबाइल बैंकिंग और बिज़नेस कॉरिस्पोंडेंट्स के जरिये भुगतान और प्रेषण सेवाएँ दे सकते हैं। वहीं इनके सेल्स टर्मिनल्स से नकदी प्राप्ति की सेवा भी ली जा सकती है। यानी कोई व्यक्ति किसी दूसरे शहर से अपने दोस्त या रिश्तेदार को पैसे भेजता है तो वे नजदीकी

पेमेंट बैंक के सेल्स टर्मिनल्स से नकदी प्राप्त कर सकते हैं। इसके लिए खाते की ज़रूरत नहीं होगी।

- कम राशि और बड़ी संख्या के लेनदेनों पर बल दिया जाएगा।
- भारतवासी ही इन बैंकों में जमाएँ रख सकते हैं, अनिवासी भारतीय अपनी जमाएँ नहीं रख सकते।
- पेमेंट बैंक किसी दूसरे बैंक के साथ सहयोगी के रूप में कार्य करते हुए म्यूचुअल फंड और बीमा उत्पाद बेच सकते हैं।
- अगली अहम बात, इन्हें कर्ज देने की मनाही है।
- न ही ये गैर बैंकिंग वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध करवाने के लिए अनुषंगी संस्थाएँ (सब्सिडियरी) खोल सकते हैं।
- भुगतान बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार, म्यूचुअल फंड, बीमा, पेंशन आदि उत्पाद बेच सकते हैं और विदेशी विनिमय से संबंधित सेवाएँ भी दे सकते हैं।
- इन बैंकों के एप्प का प्रयोग करके बिजली, पानी, फोन आदि के बिलों का भुगतान भी किया जा सकता है।

सरकार और बैंकिंग क्षेत्र के नियामक, रिज़र्व बैंक दोनों ने पिछले कुछ वर्षों से समूचे देश के बैंकों, सरकारी विभागों और अन्य हितधारकों के सहयोग से वित्तीय समावेशन का अभियान चलाया हुआ है और इस लक्ष्य को प्राप्त करने के उद्देश्य से ये दोनों गहन विचार-विमर्श के बाद इस नतीजे पर पहुंचे कि इस विशाल भारत में प्रौद्योगिकी के माध्यम से ही ओर-से-छोर तक बसे आम लोगों को बैंकों से जोड़ा जा सकता है। लिहाजा पेमेंट बैंक खोलने के लाइसेन्स उन्हीं कंपनियों को दिए गए हैं जो आईटी के नवीनतम उपकरणों से लैस हैं—टेलिकॉम और ई-कॉमर्स जैसी कंपनियाँ।

अब ज़रा नवीनतम स्थिति पर नज़र डालते हैं – ये 11 कंपनियाँ हैं—आदित्य बिरला नुवो (आइडिया), डिपार्टमेंट ऑफ पोस्ट, पेटीएम, एयरटेल एम-कॉमर्स सर्विसिज़, नेशनल सिक्योरिटीज़ डिपोजिटरी, चोलमंडलम डिस्ट्रीब्यूशन सर्विसिज़, रिलायन्स इंडस्ट्रीज़, फिनो पे-टेक, सन फार्मास्यूटिकल्स, वोडाफोन एम-पैसा और टेक महिंद्रा। इनमें से चोलमंडलम डिस्ट्रीब्यूशन सर्विसिज़, टेक महिंद्रा और सन फार्मास्यूटिकल्स ने अपनी अर्जियाँ वापस ले ली हैं। फिलहाल इनमें से 07 पेमेंट बैंकों ने अपने परिचालन शुरू किए हैं। पहले नंबर पर राजस्थान में भारती एयरटेल ने मार्च 2017 में खोला-एयरटेल पेमेंट बैंक जिसमें कोटक महिंद्रा बैंक की भी हिस्सेदारी है।

आइए देखते हैं, ये बैंक कैसे काम करते हैं: ग्राहक के मोबाइल नंबर के आधार पर एक आभासी खाता (वर्चुअल अकाउंट) खोला जाता है। वह वेब आधारित मोबाइल एप्प के जरिये लेन-देन कर सकता है या फिर आईवीआर/यूएसएसडी गेटवे से पंजीकृत मर्चेन्ट को पैसे भेज सकता है। पेमेंट बैंक के उपयोगकर्ता अपने बैंक द्वारा निर्धारित सेल्स टर्मिनलों (वेंडर/एटीएम या एजेंट) के माध्यम से अपने खाते में पैसे जमा कर सकते हैं/निकाल सकते हैं।

अगला अहम सवाल, क्या वित्तीय समावेशन का लक्ष्य हासिल करने में पेमेंट बैंकों की कोई महत्वपूर्ण भूमिका है? उत्तर साफ है- हमारे देश में अब तक यह महत्वाकांक्षी लक्ष्य हासिल न हो पाने के पीछे बड़ा कारण है- समाज के सबसे कमजोर तबकों तक पहुँचने के लिए उनकी जरूरतों के हिसाब से बैंक या बैंकिंग उत्पाद न होना। इसीलिए भुगतान बैंकों की परिकल्पना की गई कि वे छोटे कारोबारियों, किसानों, दस्तकारों, दिहाड़ी प्रवासी मजदूरों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएं किफायती दरों पर, उनकी खास जरूरतों के अनुसार आधुनिक तकनीकों के ज़रिए मुहैया करवा सकें। पेमेंट बैंकों का सबसे बड़ा लाभ

यह है कि देशीय धनप्रेषण-बाज़ार जो 2007 से 2013 के बीच 10.2 प्रतिशत की दर पर बढ़ा, जल्दी ही इसके 366.11 मिलियन से भी अधिक हो जाने की उम्मीद है और इसमें 50 प्रतिशत हिस्सेदारी प्रवासी मजदूरों की होगी। इन बैंकों का अगला बड़ा फायदा होगा-हर भारतीय जिसके पास मोबाइल और इंटरनेट की सुविधा उपलब्ध है, बिना कोई अतिरिक्त खर्च किए बैंकिंग सुविधाएं ले सकता है। वैसे भी वर्तमान सरकार 'डिजिटल इंडिया' का सपना साकार करने की कोशिशों में जुटी है। ये भुगतान बैंक इसे हासिल करने में मददगार साबित होंगे। भारत जैसा देश जहाँ 1,54,000 डाकघर हैं और इनमें से भी 90 प्रतिशत देहाती इलाकों में हैं और जिनकी जमाराशियाँ भारतीय स्टेट बैंक के बाद दूसरे नम्बर पर हैं यानी 6 लाख करोड़। ऐसे में इंडियापोस्ट पेमेंट बैंक सरकार द्वारा कमज़ोर गरीब तबकों को दी जाने वाली वित्तीय सहायता बिना किसी रिसाव के सीधे लाभार्थियों के खातों में जमा करने की दिशा में बेहतरीन भूमिका निभा सकता है। 2.2 करोड़ लोग पहले ही नरेगा के भुगतान डाकघरों के ज़रिए ले रहे हैं। वहीं एयरटेल पेमेंट बैंक, वोडाफोन एम-पैसा जैसे भुगतान बैंक मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ज्यादा से ज्यादा लेन-देन करवाकर नकद भुगतान कम करने के अलावा कालाधन की समस्या को हल करने में भी मदद कर सकते हैं। प्रधानमंत्री जन-धन योजना चलाने में भी इनसे बड़ी मदद मिल सकती है। इनकी स्थापना से अब तक के कार्यनिष्पादन पर नज़र डालें तो स्पष्ट हो जाता है कि 2014-16 के बीच मोबाइल वॉलेट के ज़रिए हुए लेन-देन की वैल्यू में 500 प्रतिशत का इज़ाफा हुआ और लेनदेनों की संख्या भी इस दौरान पहले से दोगुणी हो गई।

इन बैंकों को खोलने के पीछे एक बड़ा मुद्दा था मौजूदा बैंकों की ऊँची परिचालन लागतें। भुगतान बैंक ये लागतें कम रख सकते हैं-बाज़ार के अन्य खिलाड़ियों यानी अन्य बैंकों, दूरसंचार

कंपनियों के साथ बुनियादी सुविधाएं, संसाधन और परिचालन सुविधाएं साझा करके। एक एटीएम लगाने पर अंदाज़न खर्च आता है-3 लाख से 5 लाख रु. तक जबकि इनकी परिचालन लागत हर महीने 25 से 30 हजार रु. तक हो जाती है, अगर भुगतान बैंक 'व्हाइट-लेबल एटीएम' परिचालक कंपनियों से करार कर लें तो इन्हें केवल इंटर-चेंज फीस ही देनी होगी। अगली बात, लोन देने की इन्हें मनाही है। जाहिर है, भुगतान बैंको को आय के दूसरे स्रोत खोजने के लिए आधुनिक आईटी तकनीकों का सहारा लेना पड़ेगा और अपने व्यवसाय का वॉल्यूम भी बढ़ाना होगा। फिलहाल तो इन पर कई बंधन हैं, इनके लिए अपने संसाधनों का 75 प्रतिशत सरकारी प्रतिभूमियों में निवेश करना अनिवार्य है। लिहाज़ा इनके लिए आय बढ़ाने के रास्ते बहुत सीमित हैं। सच तो यह है कि रिज़र्व बैंक द्वारा इनके लिए निर्धारित दिशा-निर्देशों के मद्देनज़र, वास्तविकता उभर कर आ रही है कि सार्वभौमिक बैंक हर काम करने के लिए आज़ाद हैं, जबकि भुगतान बैंक अनेक प्रतिबंधों के घेरे में हैं। आमजन को इनका फायदा और इन बैंकों को स्वयं को चलाने के लिए लाभ तभी मिल सकता है जब ये बाज़ार के अन्य खिलाड़ियों को अपने साथ जोड़ें। यानी अच्छे लाभ की स्थिति में आने के लिए इन बैंकों को काफी समय देते हुए, धैर्य रखना होगा, जो वास्तव में काफी मुश्किल नज़र आता है।

यहां यह भी विचार करना जरूरी है कि भारतीय बैंकिंग प्रणाली पर इन बैंकों के आ जाने से क्या प्रभाव पड़ा है/पड़ेगा? ये भुगतान बैंक कहीं मौजूदा बड़े वाणिज्य बैंकों के व्यवसाय के रास्ते में रुकावट तो नहीं बन रहें? वस्तुतः इनके उद्देश्य ही अलग हैं। ये बड़े बैंकों के लिए सहायक ही सिद्ध होंगे। बड़े बैंक इन्हीं के माध्यम से दूर-दराज के कमजोर तबकों तक पहुँच पाएंगे। पेमेंट बैंक इनके लिए बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट्स के रूप में काम करते हुए खुद का कारोबार भी बढ़ा सकते हैं और इन बड़े

बैंकों का भी। भारतीय स्टेट बैंक ने पहले ही जियो पेमेंट बैंक से इस आशय का करार कर लिया है और इसकी हिस्सेदारी इस पेमेंट बैंक में 30 प्रतिशत तय हुई है। इसी प्रकार, एयरटेल पेमेंट बैंक में कोटक महिंद्रा बैंक की 19.9 प्रतिशत हिस्सेदारी तय हुई है। इनके परिचालनों से न केवल लाभार्थियों को माइक्रो-इकॉनॉमिक लाभ मिल सकते हैं बल्कि सम्बद्ध क्षेत्रों को मैक्रो-इकॉनॉमिक लाभ भी। ये बैंकिंग तंत्र में मुद्रा का प्रवाह तो नहीं बढ़ाएंगे, हाँ, बैंकों के बीच स्पर्धा अवश्य बढ़ाएंगे जिसके कारण बैंकिंग क्षेत्र में कार्यकुशलता बढ़ेगी। इनकी परिचालन लागतें कम होने के कारण परंपरागत बैंकों पर भी कुछ हद तक इस आशय का अंकुश लग पाएगा कि वे देहाती इलाकों और छोटे ग्राहकों से भारी-भरकम प्रभार न वसूलने पाएं। ये बैंक शुरू से ही डिजिटल प्लेटफॉर्म पर हैं, इनके पास पूंजी पर्याप्त है और ग्राहकों को उनकी बचतों पर पुराने बैंकों की तुलना में अधिक ब्याज दे रहे हैं। लिहाज़ा ऐसा माना जा रहा है कि इनके चलते राज्यों के अधिकार में आने वाले बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा गहन हो जाएगी। चूंकि ये अपना पैसा केवल 01 साल से कम मीयाद की सरकारी प्रतिभूतियों या ट्रेज़री बिलों में ही निवेश कर सकते हैं, इनके जोखिम भी काफी कम हो जाते हैं। अगली बात, चूंकि भुगतान बैंक स्थापित करने वाली कंपनियां अलग अलग क्षेत्रों से हैं तो ये अपने ग्राहक बैंकिंग क्षेत्र में ला रहे हैं। अब एयरटेल को ही लें—इसके 270 मिलियन से भी ज्यादा ग्राहक हैं, अब इसने पेमेंट बैंक बना लिया है तो इसकी कोशिश है कि अपने सारे मौजूदा ग्राहकों को अपने बैंक का ग्राहक बना ले। बचत खातों पर 7.25 प्रतिशत का आकर्षक ब्याज देकर यह ऐसा कर भी रहा है। एक और अहम बात, ग्राहक पेमेंट बैंकों में बचत या चालू खाता अपनी मर्जी से खोल सकते हैं यानी ये खुदरा और व्यवसाय दोनों के लिए ही ग्राहकों को आकर्षित कर रहे हैं। इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक ने तो 35/- ₹ के मामूली

प्रभार पर 10000/- से नीचे के लेन-देन के लिए आमजन के घरों की दहलीज पर बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने का बीड़ा उठाया है। यकीनन, ऐसे कदमों से वित्तीय समावेशन का लक्ष्य हासिल करने में मदद मिलेगी।

सिक्के के दूसरे पहलू पर गौर करें तो यह भी पाते हैं कि ये बैंक अभी बिल्कुल नए हैं। आईटी की तकनीकें अपनाने के निदेश तो इन्हें दिए गए हैं किंतु उससे जुड़े जोखिमों, धोखाधड़ी आदि की ओर भी पूरा ध्यान देना होगा। केवाईसी के मानदंड भी इनके लिए पुराने बैंकों के मुकाबले थोड़े ढीले रखे गए हैं। ऐसे में जालसाजी करके बनाए गए दस्तावेजों के इस्तेमाल की संभावना भी है। ग्राहकों को बचत और सावधि खातों पर ब्याज भी इन्हें अधिक देना पड़ता है जबकि पुराने खिलाड़ियों के मुकाबले ग्राहक और बिजनेस बढ़ाने के मौके इनके पास कम हैं। बार-बार हर मंच से कहा जा रहा है कि इनके मोबाइल फोन के ज़रिए किए गए लेन-देन सुरक्षित और कम जोखिम वाले हैं परंतु क्या यह हकीकत नहीं है कि गाँव-कस्बों में अर्धशिक्षित जनता के मोबाइल फोन से वित्तीय लेन-देन करने पर फोन ही चोरी हो जाने की संभावनाएं बहुत अधिक हैं। आज जिस तरह बाज़ार अज्ञात और ज्ञात हैकरों से पटा पड़ा है, शहरों और महानगरों के पढ़े लिखे लोगों के साथ ही फिशिंग, विशिंग और स्मिशिंग के हादसे आए दिन हो रहे हैं, गाँवों के बाशिंदों से उम्मीद करना कि वे सुरक्षित तरीकों से तकनीक के ज़रिए लेन-देन कर पाएंगे, विचारणीय प्रश्न है। इन सारी समस्याओं के सुनिश्चित हल न खोज पाने के कारण ही संभवतः 03 लाइसेंस प्राप्त कंपनियों ने पेमेंट बैंक खोलने का इरादा ही छोड़ दिया है। वस्तुस्थिति यह है कि देश में सबसे पहले खुला पेमेंट बैंक बिना जरूरी अनुमोदन लिए खाते खोलने के आरोपों से घिर चुका है और 2016-17 में घाटा भी उठा चुका है। हाल ही में आईएफएमआर लीड द्वारा की गयी फील्ड स्टडी के नतीजे

बताते हैं कि पेमेंट बैंकों के एजेंटों में न तो बैंकिंग उत्पादों की जानकारी है, न ही उन्हें कुछ वित्तीय या अन्य प्रकार के इन्सेंटिव मिल रहे हैं। इन्हें मिल रहा प्रति लेन-देन इन्सेंटिव इतना कम है कि बिजनेस बढ़ाने में इनकी दिलचस्पी ही नहीं रहती। इनका यहां तक कहना है कि उन्हें उनके भुगतान बैंकों से प्रशासनिक और तकनीकी मदद और मार्गदर्शन न के बराबर मिलता है। न ही इन्हें एजेंट की भूमिका सुचारु रूप से निभाने के लिए वांछित प्रशिक्षण दिया जाता है। इसके अलावा, पेमेंट बैंकों के ग्राहकों और एजेंटों को इन बैंकों के उत्पादों और उनके सही इस्तेमाल के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं है, नतीजतन, इनके उत्पादों की मांग बढ़ नहीं पाती। शहरी ग्राहकों के सामने तो वित्तीय लेन-देन करने के तमाम विकल्प उपलब्ध हैं। लिहाज़ा, उनकी रुचि पेमेंट बैंकों के उत्पादों के प्रति नगण्य है।

मौजूदा तस्वीर भले ही इतनी चमकदार और रंगभरी न हो पर एक बात स्पष्ट है कि ग्रामीण क्षेत्रों में इन बैंकों के व्यवसाय के लिए अपार संभावनाएं मौजूद हैं। भुगतान बैंकों को गहन प्रयास करने की जरूरत है अपने सही ग्राहकों की पहचान करके, उन्हें जागरूक बनाने की, अपने एजेंटों को वित्तीय प्रोत्साहन देने के साथ साथ प्रेरित-प्रोत्साहित करने की। वे ग्राहकों को उनकी अपनी जुबां में उत्पादों की जानकारी देने में समय लगाने के लिए तैयार हो जाएं। सबसे पहले तो जरूरी है कि भुगतान बैंक अपने एजेंटों को अपनी योजनाओं/उत्पादों की जानकारी विस्तार से दें, केवल एप्लिकेशन फॉर्म डाउनलोड करके भरना न सिखाया जाए बल्कि वित्तीय लेन-देन की हर स्टेज पर उन्हें जोड़ा जाए। पेमेंट बैंकों के क्षेत्रीय प्रबंधक नियमित रूप से अपने एजेंटों के आउटलेट्स का दौरा करें। अगर इन बैंकों को वास्तव में अपने अस्तित्व को बरकरार रखते हुए दीर्घकाल में लाभ उठाने हैं तो शुरूआती दौर में अपने एजेंटों की लगातार हैंड-होल्डिंग करनी ही होगी। ■

बैंकों में डिजिटलाइजेशन : आगे की राह

● मनोज यादव

आज हमारा देश विकसित एवं तेजी से उभरती हुई अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर है। ऐसे में डिजिटलाइजेशन का महत्व हमारे देश में और भी अधिक बढ़ जाता है।

1 जुलाई 2015 को हमारे देश के वर्तमान प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने भारत में 'डिजिटल इन्डिया' कार्यक्रम की शुरुआत की। इसके बाद से तो भारत डिजिटल इन्डिया की ओर तेजी से चल पड़ा है। देश की जनता को डिजिटलाइजेशन के प्रति शिक्षित करने के लिए हाल ही में सरकार के प्रयासों से देश के लगभग 100 शहरों में डिजि धन मेलों का आयोजन किया गया जो कि एक सफल कार्यक्रम रहा। इससे देश की जनता को डिजिटलाइजेशन को अपनाने में सुविधा होगी।

एक समय था, जब इन्टरनेट बैंकिंग का प्रयोग केवल बड़े उद्योगपति, कारोबारी और व्यापारी ही करते थे पर आज



सहायक प्रबंधक (राजभाषा),
भारतीय रिज़र्व बैंक, बेलापुर कार्यालय

एक आम आदमी भी डिजिटल बैंकिंग के सहारे छोटे स्तर का लेन-देन व बिल भुगतान आदि कर रहा है। यह बैंकों में डिजिटलाइजेशन के लिये एक शुभ संकेत है।

डिजिटल बैंकिंग का अर्थ

डिजिटल बैंकिंग का अर्थ बैंकों की एक ऐसी कार्य प्रणाली से है, जिसमें तकनीकी का बेहतर प्रयोग कर कागजी कार्रवाई को कम करने, नकदी के स्थान पर नकद रहित (कैशलेस) अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने, डिजिटलीकृत रूप से मुद्रा का स्थानांतरण और विभिन्न प्रकार के करों एवं बिलों के ऑनलाइन भुगतान पर जोर देना है। बैंकों में डिजिटलाइजेशन का उद्देश्य देश को नकदी रहित अर्थव्यवस्था (कैशलेस इकोनामी) की ओर ले जाना है।

केवल पश्चिमी अर्थव्यवस्थाओं में ही डिजिटल अर्थव्यवस्थाओं का एक महत्वपूर्ण अनुपात नहीं है, बल्कि केन्या और नाइजीरिया जैसे अफ्रीकी देशों में भी डिजिटल भुगतान का प्रयोग पर्याप्त मात्रा में किया जाता है, जबकि वहां की जनसंख्या ज्यादा पढ़ी-लिखी नहीं है। केन्या की राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली के तहत 67 प्रतिशत लेन-देन एम-पेसा के तहत किया जाता है।

कई रिपोर्टों में यह बात सामने निकलकर आई है कि केन्या की महिलाओं द्वारा बड़ी मात्रा में मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करने से उन्हें वित्तीय सेवाओं को आगे बढ़ाने, लागत की कीमत कम करने और बचत में वृद्धि करने की प्रेरणा मिली है। भारत को इन सफलता की कहानियों से सीख लेनी चाहिए

और भारत में भी उनके अनुभवों का उपयोग करना चाहिए क्योंकि बड़ी संख्या में हमारे देश की युवा आबादी मोबाइल सेवाओं का प्रयोग कर रही है। अतः बैंकों में डिजिटलाइजेशन हमारे देश की बदलती परिस्थितियों और आज के समय की माँग है।

बैंकों में डिजिटलाइजेशन को आगे बढ़ाने के उपाय

एक ज़माना था जब बैंकों, कार्यालयों और व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में कागजी कार्य और नकदी लेन-देन बहुत अधिक होते थे। फिर वक्त बदला, सभी कार्यालय, बैंक और व्यावसायिक प्रतिष्ठान कंप्यूटरीकृत हो गए। आज बैंकिंग सेवाओं में डिजिटलाइजेशन के रूप में एक और कड़ी जुड़ गई है। आज यूपीआई भीम, ई वालेट, फोन पे, पेटीएम, मोबी क्विक आदि मोबाइल एप्लीकेशन्स के जरिये एक बैंक खाते से दूसरे खाते में धन का अन्तरण और बिलों का डिजिटल भुगतान आसान हो गया है। पर अब प्रश्न यह उठता है कि आखिर बैंकों में डिजिटलाइजेशन को और आगे बढ़ाने के लिये क्या किया जाए? इसके उपाय निम्नांकित हैं:

1. जनता को शिक्षित एवं जागरूक करना : बैंकों में डिजिटलाइजेशन को आगे बढ़ाने के लिये यह आवश्यक है कि डिजिटल बैंकिंग के विषय में आम लोगों को शिक्षित एवं जागरूक बनाया जाए। इसके लिए बैंक शाखाओं को स्थानीय स्तर पर वर्ष में एक बार आम जनता के बीच डिजिटल बैंकिंग पर एक प्रशिक्षण एवं जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना चाहिये जिसमें उन्हें डिजिटल बैंकिंग के उपयोग, फायदे और सावधानियों के विषय में बताया जाना चाहिये। जनता को यह बताया जाना चाहिये कि डिजिटल बैंकिंग को अपनाने से उन्हें बहुत से फायदे हैं जैसे वे घर बैठे ही अपने फोन पर अपने बैंक खाते की वर्तमान स्थिति जान सकते हैं, इससे उनके

समय की बचत होगी, अब उन्हें बहुत सा पैसा घर में रखने की आवश्यकता नहीं है और न ही उन्हें बार-बार बैंकों के चक्कर लगाने की जरूरत है। अब वे निश्चिन्त होकर अपने पैसे को बैंक खाते में जमा कर सकते हैं और डिजिटल माध्यमों द्वारा उसका उपयोग कर सकते हैं। वे घर बैठे अपने किसी भी लोन का आवेदन, रेल आदि की टिकट की बुकिंग ऑनलाइन कर सकते हैं। साथ ही वे दुकानों पर एटीएम कार्ड के जरिये नकद पैसे चुकाए बिना वस्तुओं की खरीद कर सकते हैं।

डिजिटल बैंकिंग की सावधानियों के विषय में जनता को यह बताया जाना चाहिये कि वे अपने एटीएम का पिन नम्बर, यूजर आईडी, पासवर्ड या ओटीपी की जानकारी किसी से साझा न करें क्योंकि बैंक कभी भी अपने ग्राहकों से ऐसी जानकारी नहीं माँगते हैं। साथ ही उन्हें यह भी बताया जाना चाहिये कि वे एटीएम से पैसे निकालते समय या किसी दुकान पर सामान खरीदते वक्त अपना कार्ड खुद ही स्वाइप करें और अपना पिन नम्बर स्वयं दर्ज करें। अपना एटीएम कार्ड किसी और के हाथ में न दें, इन्टरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग का उपयोग अपने खुद के मोबाइल या निजी कम्प्यूटर से ही करें और उपयोग के पश्चात् उसे लॉगआउट करना न भूलें। इन्टरनेट बैंकिंग के उपयोग के लिये अपने कम्प्यूटर में एन्टी वायरस अवश्य डालें क्योंकि वायरस के जरिये हैकर्स आपके बैंक खाते और कार्ड संबंधी निजी जानकारी आसानी से चुरा सकते हैं। इन्टरनेट बैंकिंग का प्रयोग किसी भी साईबर कैफे में न करें क्योंकि इससे साईबर अपराधी और हैकर्स को आपकी निजी जानकारी चुराने में सुविधा रहती है और वे ऐसे ही अवसरों की तलाश में रहते हैं।

इन उपायों से लोग न केवल डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करेंगे बल्कि इसमें रुचि भी लेंगे। इससे बैंकों में डिजिटलाइजेशन को और अधिक व्यापक एवं प्रभावी बनाया जा सकता है।

2. सुरक्षा एवं विश्वास बहाली : बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को यह विश्वास दिलाना होगा कि डिजिटल लेनदेन, करों और बिलों के डिजिटलीकृत भुगतान के बावजूद उनका धन उनके बैंक खाते में सुरक्षित है।

हम प्रायः ऑनलाइन मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग करते हैं। उस समय हमें एक यूजर आईडी और पासवर्ड बनाना होता है। इसके बावजूद हमें सेकेन्ड सिक्यूरिटी ऑथेंटिकेशन फैक्टर के रूप में एक ओटीपी की सुविधा दी जाती है। भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देश पर डिजिटल सुरक्षा के मद्देनजर सभी बैंकों द्वारा ग्राहकों को दी जाने वाली ओटीपी की यह सुविधा अत्यन्त सराहनीय कदम है। इसके बावजूद, बैंकों को अपनी डिजिटल सेवाओं में सुरक्षा के उच्चतम मानक स्थापित करने होंगे, ताकि जनता का जमा धन गलत हाथों में न जा सके। बैंकों द्वारा उद्योगपतियों, कारोबारियों और व्यापारियों को लोन या कर्ज डिजिटल तरीके से दिया जाना चाहिये और उनके द्वारा लिये गए लोन की ऑनलाइन निगरानी होनी चाहिये, जिससे बैंको में एनपीए होने से पहले ही उसे रोका जा सके। यदि डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं के प्रति लोगों में सुरक्षा और विश्वास की भावना बढ़ेगी तो लोग इसे अवश्य ही अपनाएंगे और इन सेवाओं के प्रति जनता का रुझान स्वतः ही बढ़ जाएगा।

3. डिजिटलाइजेशन में अधिक भाषाओं का विकल्प : हमारे देश के विषय में यह कहावत प्रचलित है कि भारत एक ऐसा देश है, जहाँ “कोस-कोस पर बानी (वाणी) और कोस-कोस पर पानी” बदल जाता है। अर्थात् यदि आप देश के किसी एक स्थान पर खड़े हैं तो आपको कोई एक भाषा और बोली सुनने को मिलेगी, पर यदि आप अपने स्थान से कोई दस-बीस कदम दूर ही चलेंगे तो आपको कोई अन्य भाषा और बोली सुनने को मिल जाएगी। कहने का अभिप्राय यह है कि भारत एक

बहुभाषी देश है, जिससे इसकी विविधता परिलक्षित होती है। अतः बैंकों को अपने देश की भाषिक एवं सामासिक संस्कृति को ध्यान में रखते हुए अपनी डिजिटल सेवाओं को उसी के अनुरूप बनाना पड़ेगा और उसके उपयोग हेतु अपने ग्राहकों को अंग्रेजी के साथ-साथ हिन्दी एवं अन्य क्षेत्रीय भाषाओं के विकल्प प्रदान करने होंगे ताकि लोगों को बैंकिंग सेवाओं, डिजिटल कार्यक्रमों की जानकारी उनकी अपनी भाषा में मिल सके और अधिक से अधिक लोग डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं का लाभ उठा सकें। साथ ही, बैंकों में डिजिटलाइजेशन को सरल, सफल, उपयोगी और प्रभावी बनाया जा सके।

4. व्यापक पहुँच सुनिश्चित करना : बैंकों का उद्देश्य अधिक से अधिक ग्राहकों तक पहुँचना है। अतः बैंको में डिजिटलाइजेशन तभी आगे बढ़ेगा जब आम जनता तक उसकी पहुँच सुनिश्चित होगी। इसके लिए इंटरनेट, मोबाइल जैसी सूचना एवं संचार सेवाओं का देश में व्यापक प्रसार होना अत्यन्त आवश्यक है। आम जनता को डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का लाभ मिले, इसके लिए सरकार, देश के सभी बैंकों, मोबाइल ऑपरेटरों और इंटरनेट सेवा प्रदाताओं को मिलकर काम करना होगा।

हालिया वर्षों में देश में रिलायन्स जीओ कम्पनी के कनैक्शन आ जाने से उपभोक्ताओं को सस्ती दरों पर इंटरनेट सुविधाएं प्राप्त हो रही हैं। इससे डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं को गति मिली है और डिजिटल क्रांति की एक नई शुरुआत हुई है। अब रिलायंस जीओ, की-पैड वाले सामान्य फीचर फोन भी बनाकर ग्राहकों को सस्ती दरों पर उपलब्ध करा रहा है।

हम अक्सर अपने स्मार्ट फोन के जरिये इंटरनेट द्वारा विभिन्न बैंको के मोबाइल एप्लिकेशन्स का उपयोग करके डिजिटल रूप से अपने पैसे को एक खाते से दूसरे बैंक खाते में जमा करते हैं, करों एवं बिलों का भुगतान करते हैं। ऐसी सुविधाएं

देश के उन लोगों को अधिक से अधिक मिलनी चाहिये, जो सामान्य फीचर वाला फोन इस्तेमाल करते हैं ताकि वे लोग भी बगैर इंटरनेट के डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं का अधिक से अधिक लाभ उठा सकें। यदि आम जनता को उनके सामान्य फीचर वाले फोन पर ही डिजिटल बैंकिंग की ये सुविधाएं प्राप्त होंगी तो मेरे देश की कम पढ़ी लिखी गरीब महिलाएं और मेरे देश के कम पढ़े लिखे गरीब किसान, मजदूर भी अपने सामान्य फीचर वाले फोन पर केवल बटन दबाकर अपने बैंकों में फोन कॉल करके स्वयं अपने पैसे को एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में जमा कर सकेंगे। गैस, बिजली आदि के बिलों का भुगतान कर सकेंगे और अपने कर्ज का लोन या ब्याज भी डिजिटल रूप से चुका सकेंगे। इससे उन्हें अपने बैंक संबंधी कार्यों के लिये रोजाना लाइन लगाकर भीड़ में खड़े होने से राहत मिलेगी और उनका समय भी बचेगा। अतः इन उपायों द्वारा बैंकों में डिजिटलाइजेशन को सम्पूर्ण रूप से आगे बढ़ाया जा सकेगा।

5. ऑनलाइन ट्रान्जेक्शन की प्रक्रिया को आसान बनाना: डिजिटल बैंकिंग में ट्रान्जेक्शन की प्रक्रिया को इस प्रकार आसान बनाया जाना चाहिये ताकि हम विभिन्न प्रकार के ई-वॉलेट्स के बीच भी पैसा ट्रान्जेक्शन कर सकें। उदाहरण के लिये यदि हम पेटीएम के ई-वॉलेट से फोन पे, मोबी क्विक, फ्री चार्ज या अन्य किसी ई-वॉलेट में पैसा ट्रान्जेक्शन करना चाहते हैं तो यह प्रक्रिया आसान हो सके। परन्तु वर्तमान में ऐसा नहीं है। आज यदि हम पेटीएम के ई-वॉलेट से किसी दूसरे ई-वॉलेट में ट्रान्जेक्शन करना चाहते हैं तो यह इस लिए सम्भव नहीं है क्योंकि वे इसे स्वीकार ही नहीं करते हैं और ये सभी ई-वॉलेट्स आपस में एक दूसरे से जुड़े हुए भी नहीं हैं। अतः डिजिटल ट्रान्जेक्शन की प्रक्रिया में सभी प्रकार के ई-वॉलेट्स एक दूसरे से जुड़े होने चाहिये, यह बैंकों में डिजिटलाइजेशन

को आगे बढ़ाने का एक कारगर उपाय है।

6. डिजिटल भुगतान हेतु विभिन्न ई-कॉमर्स कम्पनियों, रिटेलरों, दुकानदारों और व्यापारियों को प्रोत्साहन देना : हम प्रायः विभिन्न ई-कॉमर्स कम्पनियों जैसे अमेजन, फ्लिप कार्ट, ईबे आदि से ऑनलाइन शॉपिंग करते हैं। साथ ही, विभिन्न प्रकार के शॉपिंग मॉलों जैसे रिलायंस फ्रेश, डेली बाजार, बिग बाजार तथा अन्य स्टोरों और दुकानों पर सामान खरीदते समय डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड के जरिये बिलों का भुगतान करते हैं तो ये दुकानदार और ई-कॉमर्स कम्पनियाँ डिजिटल भुगतान के बदले हमें कुछ ऑफर या रियायती दरों पर सामान देती हैं। अतः बैंकों को चाहिये कि वे डिजिटलाइजेशन को बढ़ावा देने हेतु ऐसी ई-कॉमर्स कम्पनियों, दुकानदारों और व्यापारियों को बिलों के एक निश्चित डिजिटल भुगतान पर कुछ कैशबैक ऑफर या कोई अन्य लाभ प्रदान कर उन्हें प्रोत्साहित करें। यह भी बैंकों में डिजिटलाइजेशन को आगे बढ़ाने का सबसे कारगर उपाय है।

7. ग्राहकों को ऑनलाइन सुविधाएं मुहैया कराना : बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को विभिन्न बैंक खाते जैसे चालू खाता, बचत खाता, जमा खाता आदि ऑनलाइन खोलने की सुविधा होनी चाहिये और उन्हें डिजिटल रूप से ई पासबुक तथा अन्य बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराई जानी चाहिये, तभी बैंकों में डिजिटलाइजेशन आगे बढ़ेगा।

8. आधारभूत संरचनात्मक ढाँचा विकसित करना : बैंकों में डिजिटलाइजेशन तभी आगे बढ़ेगा जब देश के सभी भागों में आधारभूत संरचनात्मक ढाँचा विकसित होगा। इसके लिए यह जरूरी है कि देश के सभी छोटे-बड़े शहरों, कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों में निर्बाध रूप से विद्युत आपूर्ति हो, लोगों को बैंक और एटीएम जैसी सुविधाएं मिलें, हर जगह एटीएम मशीन

की सुविधा हो, पूरे देश में ऑप्टिकल फाइबर लाइन का जाल बिछाया जाए, देश के सभी हिस्सों को ब्रॉड बैंड और इंटरनेट कनेक्टिविटी से जोड़ा जाए, क्योंकि आधारभूत संरचनात्मक ढाँचे के अभाव में बैंकों में डिजिटलाइजेशन को आगे बढ़ाना सम्भव नहीं है।

बैंकों में डिजिटलाइजेशन की प्रमुख चुनौतियाँ

इन उपायों के बावजूद बैंकों में डिजिटलाइजेशन की कतिपय चुनौतियाँ भी हैं, जो निम्नांकित हैं:

1. **अशिक्षा** : हमारे देश की अधिकांश जनसंख्या गाँवों में रहती है और ज्यादातर लोग पढ़े-लिखे नहीं हैं। आज भी गाँवों में बहुत-से ऐसे स्त्री-पुरुष हैं, जिन्हें सामान्य सा फीचर फोन उपयोग करने के लिये भी अपने परिवार या पड़ोस के किसी पढ़े-लिखे व्यक्ति पर निर्भर रहना पड़ता है। तो आखिर वे डिजिटल बैंकिंग का उपयोग कैसे कर सकेंगे? अतः अशिक्षा बैंकों के डिजिटलाइजेशन के मार्ग की एक बड़ी चुनौती है।

2. **गरीबी** : यह हम देशवासियों का दुर्भाग्य है कि आज तक हम गरीबी हटाने में सफल नहीं हो पाए हैं। हमारे देश की आधी आबादी आज भी गरीबी रेखा के नीचे जीवन-यापन करने पर मजबूर है। ऐसे में यह प्रश्न उठता है कि जिन लोगों को दो वक्त की रोटी का साधन जुटाना मुश्किल होता है, वे भला डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का क्या लाभ उठाएंगे? अतः बैंकों में डिजिटलाइजेशन गरीबी निवारण से ही सम्भव है।

3. **बुनियादी सुविधाओं का अभाव** : आज भी देश के बहुत बड़े हिस्से में बिजली, सड़क, रेल, परिवहन और संचार जैसी बुनियादी सुविधाओं का अभाव है। इन बुनियादी सुविधाओं को विकसित करना देश की एक बहुत बड़ी चुनौती है। जिसके कारण बैंकों में डिजिटलाइजेशन को आगे बढ़ाना संभव नहीं है।

4. **नक्सलवाद और माओवाद की समस्या** : आज देश के बहुत से हिस्से नक्सलवाद और माओवाद से प्रभावित हैं। नक्सलवादी और माओवादी, जनता को गोली और बन्दूक के दम पर राष्ट्र की मुख्य धारा में शामिल होने से रोकते हैं। वे सड़कों, रेल की पटरियों, बिजली के खम्भों आदि को उखाड़ देते हैं। ऐसे में देश के उन क्षेत्रों में बैंकों का डिजिटलाइजेशन एक बहुत बड़ी चुनौती है क्योंकि नक्सलियों से डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं जैसे एटीएम मशीनों, बैंकों आदि को लूटने, ऑप्टिकल फाइबर के तारों, इंटरनेट केबलों और ब्रॉड बैंड उपकरणों आदि को क्षति पहुँचाने का खतरा बना रहता है।

निष्कर्षतः यह कहा जा सकता है कि डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं का लाभ देश के समस्त नागरिकों अर्थात् लोकतंत्र के अंतिम व्यक्ति तक पहुँचना चाहिये। इस सन्दर्भ में प्रसिद्ध पाश्चात्य राजनीतिक विचारक जेरेमी बेन्थम के “उपयोगितावाद” का सिद्धान्त आज भी प्रासंगिक है, जिनकी मूल भावना में “अधिकतम लोगों का अधिकतम सुख” निहित है।

डिजिटलाइजेशन से बैंकों पर काम का बोझ कम होगा, बैंकों का बढ़ता एनपीए घटेगा, लागत कम लगेगी, नोटों का मुद्रण और उनकी छपाई का खर्च कम होगा, जनता को भीड़ से राहत मिलेगी और उनका समय बचेगा, शासन में पारदर्शिता होगी और भ्रष्टाचार दूर होगा क्योंकि ज्यादातर भ्रष्टाचार नकदी के लेन-देन से ही होता है। बैंकों के डिजिटलाइजेशन से सरकार द्वारा देश के विकास कार्यों में खर्च किये जाने वाले धन का सही उपयोग होगा और देश एक कैशलेस अर्थव्यवस्था के मार्ग पर तेजी से अग्रसर होगा।

शाखा बैंकिंग बनाम आभासी बैंकिंग : एक तुलनात्मक अध्ययन

● गौतम कुमार सागर

चंद वर्ष पश्चात लोगों को वित्तीय काम के लिए बैंक में जाने की जरूरत ही नहीं होगी और इनका अस्तित्व भी नहीं होगा। भौतिक रूप से बैंक और उनकी शाखाओं में जाना अगले तीन साल में अप्रासंगिक हो जाएगा क्योंकि डेटा विश्लेषण से वित्तीय समावेशन को और गति मिलेगी। बैंकों की शाखाओं में जाना खत्म हो जाएगा। इसका कारण बड़े पैमाने पर डेटा का उपयोग तथा डेटा विश्लेषण है।”

अमिताभ कांत (सीईओ, नीति आयोग)

आधुनिक युग में बैंक किसी भी अर्थव्यवस्था की रीढ़ है। बैंकों ने राष्ट्रीय उन्नति को, सरकारी योजनाओं को लोगों तक पहुंचाने में महती भूमिका निभाई है।

‘बैंक’ शब्द “डेस्कबैंच” से व्युत्पन्न हुआ है, जो पुनर्जागरण के दौरान फ्लोरेन्टीनेस बैंकरों द्वारा प्रयोग किया गया, जिन्होंने अपने लेन-देन को एक मेज़ के ऊपर एक हरे मेज़पोश द्वारा

ढककर प्रयोग किया। बैंकिंग गतिविधियों के निशान प्राचीन समय में भी रहे हैं।

वास्तव में, यह शब्द अपना मूल प्राचीन रोमन साम्राज्य में पाता है। वहां के साहूकार संलग्न बरामदे में अपने स्टाल्स लगाते थे, यह एक लंबा बेंच था जिसे 'बंकू' (bancu) कहा जाता था।

अर्थशास्त्र में कौटिल्य के 'अर्थशास्त्र' से भी इस बात का पता चलता है कि प्राचीन काल में साहूकारी का नियम था। परंतु ब्याज की दर एवं राशि वसूल करने के नियम आज जैसे न थे।

मध्य एशिया में हुंडी का प्रयोग 12वीं शती के आसपास होने लगा जबकि विदेशी व्यापार का क्षेत्र बढ़ने लगा और एक स्थान से दूसरे स्थान पर धन या राशि (रकम) भेजने की आवश्यकता हुई। ईसा से दो हजार वर्ष पहले भी राशि उधार लेने-देने की प्रथा प्रचलित थी।

महाजनों और साहूकारों का उदय :

सम्राटों ने धनी महाजनों और साहूकारों को कर वसूली के अधिकार सौंपे और उन्हें स्थान-स्थान पर कोषाध्यक्ष नियुक्त किया। जनसाधारण अपनी बचत राशि को इन महाजनों के पास जमा करते और जमा राशि पर महाजन ब्याज भी देते थे। आवश्यकता पड़ने पर लोग इन्हीं महाजनों से राशि उधार लेते थे जिसपर उन्हें ब्याज देना पड़ता था। इस प्रकार आधुनिक बैंकों का प्रारंभ होने के पूर्व महाजन ही बैंकिंग का काम करता था, जिसके पास धन राशि जमा की जाती थी और रुपया उधार भी मिलता था।



वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय सदस्य
बैंक ऑफ बड़ौदा, वड़ोदरा (गुजरात)

आधुनिक बैंकिंग व्यवहार : ज्यादातर ब्रिटेन, इटली, अमेरिका आदि देशों ने अपने यहाँ बैंकिंग व्यवस्था की शुरुआत की और उसके बाद अपने उपनिवेश देशों में भी बढ़ावा दिया। भारत में आधुनिक बैंकिंग की शुरुआत ब्रिटिश राज में हुई। 19वीं शताब्दी के आरंभ में ब्रिटिश ईस्ट इंडिया कंपनी ने 3 बैंकों की शुरुआत की - बैंक ऑफ बंगाल 1809 में, बैंक ऑफ बॉम्बे 1840 में और बैंक ऑफ मद्रास 1843 में। लेकिन बाद में इन तीनों बैंकों का विलय एक नये बैंक 'इंपीरियल बैंक' में कर दिया गया जिसे सन 1955 में 'भारतीय स्टेट बैंक' में विलय कर दिया गया।

उस समय बैंक और ग्राहक के संबंध प्रायः तीन प्रकार के होते थे।

- (1) लेनदार का संबंध,
- (2) प्रधान एवं प्रतिनिधि का संबंध,
- (3) न्यासी एवं प्रत्याशी का संबंध।

शाखा बैंकिंग :

शाखा बैंकिंग हालांकि बैंकिंग का सबसे समकालीन और पारंपरिक रूप है और दुनिया भर में लोग इसका प्रयोग कर रहे हैं। शाखा बैंकिंग में जो "मानवीय उपस्थिति" की गरिमा है, वह वर्चुअल या आभासी बैंकिंग में मौजूद नहीं है। भारत जैसे देश में मानव हस्तक्षेप के बिना कोई भी कार्य को पूर्ण नहीं माना जाता। लोग बैंक के कैश रिसीप्ट की मुहर और कैश विदड्रावल की मुहर देखने के इतने आदी हैं कि "ई-रिसीप्ट" की स्वीकार्यता जल्दी गले नहीं उतरती।

शाखा बैंकिंग के लाभ :

1) **मानवीय संबंध का निर्माण :-** शाखा बैंकिंग में कर्मचारियों और ग्राहकों के मध्य एक बढ़िया संबंध स्थापित होता है। दोनों एक दूसरे की जरूरतों को समझते हैं। साथ ही

बैंक संबंधी या बैंक के उत्पाद संबंधी जो समस्याएँ जमीनी स्तर पर आती हैं, उन्हें समझने और उसका उचित निराकरण करने में मदद मिलती है।

2) **गरीब और अशिक्षित लोगों के लिए आसान :-** स्मार्ट फ़ोन और इंटरनेट की पहुँच हर किसी तक नहीं होने के कारण आज भी शाखा बैंकिंग प्रासंगिक है। दो या तीन दिन की लगातार छुट्टियों के बाद बैंक की शाखाओं में उमड़ी भीड़ यह साबित करती है कि कम पढ़े-लिखे और गरीब लोग अब भी शाखा द्वारा बैंकिंग करना ही ज्यादा आसान समझते हैं।

3) **ग्राहक विश्वास का आधार :-** यह मानवीय स्वभाव है कि उनका "मूर्त" (tangible) पर "अमूर्त" (intangible) की अपेक्षा अधिक विश्वास होता है। ई-स्टेटमेंट से अधिक लोग अब भी मुहर और फोटोयुक्त पासबुक को महत्त्व देते हैं।

4) **केवायसी ड्यू डिलिजेंस में आसानी:-** शाखा बैंकिंग में "ग्राहकों" को जानना और ड्यू डिलिजेंस करना आसान होता है। इससे फ्रॉड की घटनाएं कम होती हैं। आंकड़े बताते हैं कि ई-बैंकिंग के उदय के बाद धोखाधड़ी की घटनाओं में काफी वृद्धि हुई।

उपरोक्त के अलावे अन्य सकारात्मक पक्ष निम्नलिखित हैं :

- प्राथमिक सूचना/डेटा के सत्यापन सहित, ऋण आवेदनों का संग्रह और प्रोसेसिंग
- बचत और अन्य उत्पादों के बारे में जागरूकता पैदा करना और धन के प्रबंधन और ऋण परामर्श पर सलाह और शिक्षा;
- बैंकों में आवेदन प्रस्तुत करना और प्रोसेसिंग;
- स्वयं सहायता समूह/संयुक्त देयता समूह का संवर्धन और पोषण;
- स्वयं सहायता समूह/संयुक्त देयता समूह /क्रेडिट समूह/ अन्य की निगरानी

- वसूली के लिए कार्रवाई,
- कम मूल्य के ऋण का संवितरण
- ऑनलाइन जोखिम से सुरक्षा।

शाखा बैंकिंग की सीमायें :-

- 1) केवल छोटे-से क्षेत्र तक ही सेवा प्रदान करने में सक्षम
- 2) उच्च परिचालन लागत
- 3) बेहतर और तीव्र ग्राहक सेवा में बाधक
- 4) मानव संसाधन की समस्या।

आभासी बैंकिंग

आभासी बैंकिंग या ई-बैंकिंग वह शब्द है जो कंपनियों, संगठनों, और व्यक्तियों और उनके बैंकिंग संस्थानों के बीच होने वाले सभी लेन-देन का वर्णन करता है। सुप्रसिद्ध पुस्तक 'बैंक 3.0' के लेखक ब्रेट किंग ने आभासी -बैंकिंग को बड़े ही सुंदर तरीके से परिभाषित किया है -

“ग्राहक चैनल/उत्पादों का एक-दूसरे से अलग-थलग प्रयोग नहीं करते। प्रतिदिन ग्राहक विभिन्न माध्यमों द्वारा बैंक से संपर्क करते हैं। वे किसी तीसरी पार्टी को ऑनलाइन मुद्रा दे सकते हैं, नकद आहरण हेतु एटीएम जा सकते हैं, वेतन जमा होने की जांच ऑनलाइन कर सकते हैं, उपभोक्ता बिलों का भुगतान कर सकते हैं, खुदरा विक्रेता से वस्तुओं को खरीदने के लिए अपने क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं, व्यक्तिगत ऋण आवेदन पत्र ऑन-लाइन भर सकते हैं, क्रेडिट कार्ड की शेष राशि जानने अथवा गुम कार्ड की रिपोर्ट के लिए कॉल-सेंटर से संपर्क कर सकते हैं। यदि वे अधिक सुविज्ञ हैं तो शेयरों की खरीद-फरोख्त भी कर सकते हैं, अपने यूरो खाता से यूएसडी खाता में नकदी का अंतरण भी कर सकते हैं, म्यूचुअल फंड में एकमुश्त रकम जमा कर सकते हैं अथवा आवास बीमा पॉलिसी के लिए ऑनलाइन आवेदन कर सकते हैं।”

आभासी-बैंकिंग एवं विश्व :

विश्व पटल पर पहली बार 1970 के दशक के मध्य में कुछ उत्साही बैंकों ने 1985 में ग्राहकों को ई-बैंकिंग या वर्चुअल बैंक की पेशकश की। किंतु उस समय डिजिटल संसाधनों की कमी, इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की कमी आदि ने इस क्षेत्र में अधिक प्रगति नहीं हुई। 1990 के दशक के अंत में “इंटरनेट विस्फोट” ने वेब पर लेन-देन को अधिक आरामदायक बना दिया।

डॉट कॉम बबल के बावजूद, ई-बैंकिंग इंटरनेट के साथ बढ़ती रही। वैश्विक वित्तीय संस्थानों ने 1990 के दशक के मध्य में ई-बैंकिंग सेवाओं को लागू करने के लिए कदम उठाए। कई उपभोक्ता वेब पर मौद्रिक लेन-देन करने में रुचि दिखा रहे थे।

ऑनलाइन वस्तुओं के लिए भुगतान करने का विचार अमेरिकी ऑनलाइन कंपनियों जैसे अमेजोन, ईबे के उदय से और तीव्र होने लगा। 2000 तक, 80 प्रतिशत अमेरिकी बैंक ई-बैंकिंग सुविधाएँ देने लगे थे। ग्राहकों ने इसे अपनाया किंतु बहुत धीरे-धीरे। उदाहरण के लिए, बैंक ऑफ अमेरिका को 20 लाख ई-बैंकिंग ग्राहक बनाने में 10 साल लग गए। हालांकि, वायटूके (Y2K) का भय समाप्त होने के बाद प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में नये द्वार खुलने आरंभ हो गये। नयी शताब्दी में नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी “सुपर मैन” की भाँति कार्य करने को तैयार थे। 2001 में, बैंक ऑफ अमेरिका अपने तीन करोड़ से अधिक ऑनलाइन बैंकिंग ग्राहकों के लिए पहला बैंक बन गया, जो इसके ग्राहक आधार के 20 प्रतिशत से अधिक था। इसी प्रकार सिटीग्रुप, जेपी मॉर्गन ने भी ऑनलाइन बैंकिंग में ग्राहकों की संख्या में तीव्र वृद्धि की।

आभासी -बैंकिंग : काल के प्रवाह में

1981: न्यू यॉर्क सिटी बैंक की होम बैंकिंग का परीक्षण।

- 1983: बैंक ऑफ स्कॉटलैंड इन्स्टिट्यूट ने पहली बार ब्रिटेन में इंटरनेट बैंकिंग सर्विस शुरू की।
- 1994: स्टैनफोर्ड फेडरल क्रेडिट यूनियन यू.एस. इंटरनेट बैंकिंग का आरंभ।
- 1996: नेटबैंक नाम से एक बैंक जो पूर्णतः इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग करता था।
- 2000: 80% अमेरिकी बैंक इंटरनेट बैंकिंग की पेशकश करने लगे।
- 2001: बैंक ऑफ अमेरिका ने 30 लाख ऑनलाइन ग्राहक जोड़ लिये।
- 2010: ऑनलाइन बैंकिंग इंटरनेट से भी तेजी से बढ़ने लगी।
- 2017: ऑनलाइन बैंकिंग स्टैंडर्ड प्रैक्टिस बन चुकी है।

आभासी बैंकिंग के लाभ और इसकी सीमायें /चुनौतियाँ

शाखा बैंकिंग और आभासी बैंकिंग : उपस्थिति के आधार पर एक साकार है तो दूसरा निराकार। एक स्थान विशेष है तो दूसरा सर्वव्यापी। एक ईंट-गारे का ढाँचा है तो दूसरा यूजर -पासवर्ड का रंगारंग इंटरफेस।

यदि अलंकारिक शब्दों में कहें तो “शाखा बैंकिंग” प्रबुद्ध किंतु परंपरागत दृष्टिकोण वाली माँ है तो “आभासी बैंकिंग” उसकी आधुनिक विचारों और टेक-सेवी पुत्री है।

1980 का दशक जिस प्रकार सिनेमा हॉलों के उत्कर्ष का दशक था उसी प्रकार यह दशक और इसके बाद का आधा दशक बैंक की शाखाओं के उन्नयन का काल था।

यदि उन दिनों की शाखाओं का स्मृतिचित्र खींचा जाए तो “एक इमारत, उसमें लोहे का रोलिंग गेट या ग्रिल, भट्ट-भट्ट भर्-भर् का कोलाहल करता बिजली जेनरेटर, भीतर गर्दन तक उँचे काउंटर, उसके पीछे बैठे बाबू या क्लर्क और उसके इर्द गिर्द लाल-नीले रजिस्टर्स एवं लेजर्स। इसी प्रकार नगदी

काउंटर पर बिना काउंटिंग मशीन के दस, बीस के बंडलों से घिरे कैशियर्स”।

करीब दो दशक पहले या कहें जब हम नयी सदी के आगमन की तैयारियों में थे, तब इक्के-दुक्के बैंकों में कंप्यूटर की शक्ति दिखने लगी थी। सन 2000 के बाद जिस प्रकार सिनेमा थियेटर या तो मल्टिप्लेक्स में बदलने लगे या बंद होने लगे, जिस प्रकार किराने की दुकानों की भीड़ अब शॉपिंग मॉल्स की तरफ जाने लगी, उसी प्रकार इंटरनेट रूपी “इच्छामणि” ने लोगों में खुल-जा-सिमसिम वाले चमत्कारिक नवअनुभव दिए। इसका दूरगामी प्रभाव पड़ा।

विभिन्न बैंक भी अपनी धूल-धूसरित शाखाओं की काया का मेकओवर करने में जुट गये। ब्रान्डिंग की संकल्पना (जो अब तक कोका कोला, हिन्दुस्तान लीवर जैसी उपभोक्ता वस्तुओं की कंपनियों में दिखता था) अब सेवा क्षेत्र, खासकर बैंकों में पैर पसारने लगी थी।

शाखाओं के साइनबोर्ड पर कंप्यूटरीकृत शाखा से “कोर बैंकिंग शाखा” जैसे वाक्यांश चमकने लगे थे।

संचार-सूचना क्रांति के महाबिगुल से हर मार्केट-प्लेयर की नींद खुली। वैश्वीकरण, उदारीकरण, मध्यम वर्ग की क्रयशक्ति में इजाफ़ा आदि ने मार्केट को रणक्षेत्र बना दिया। निजी बैंकों और विदेशी बैंकों की शाखाओं के ई-कलेवर ने एक तरह का “स्टार वॉर्स” खड़ा कर दिया।

बैंकों में एक ओर खातों की संख्या बढ़ी, वहीं दूसरी ओर लुभावने स्कीम्स, नये डेलिवरी चैनलों ने ग्राहकों को नये विकल्प भी उपलब्ध कराए।

अब ग्राहक बैंक के उँचे काउंटर के आगे किसी असहाय की भाँति खड़ा रहने को तैयार नहीं था। वह कह रहा था - “मेरा पैसा आपके पास है। मुझे इसे जब चाहे वैसे निकालने की सुविधा दें।”

वह प्रश्न खड़े कर रहा था - “क्या एक चेक बुक अनुरोध के लिए मुझे स्वयं चलकर शाखा में आना पड़ेगा?”

वह अपनी परेशानी बता रहा था - “मुझे होस्टल में रहने वाले अपने बेटे को पैसे भेजने के लिए डीडी बनवाकर भेजने की लंबी प्रक्रिया से कब छुटकारा मिलेगा?”

कई युवा ग्राहक भी उतावले थे - “मेरे टेलिफोन का बिल बैंक में क्यों नहीं जमा हो सकता है, मेरे पैसे तो बैंक में जमा हैं?”

निवेशक पूछने लगे - “आईपीओ के लिए मेरे खाते से पैसे आप क्यों नहीं भेज सकते?”

व्यवसायी कहता - “मेरे खाते में रोज कितने चेक लगते हैं, यह जानने के लिए बारबार मुझे क्यों फ़ोन करना पड़ता है?”

इन प्रश्नों का उत्तर था : वर्चुअल बैंकिंग

आभासी बैंकिंग में ग्राहक अपने खाते का परिचालन बिना समय और स्थान के बंधन के, कहीं से भी कभी भी कर सकते हैं। डेबिट/क्रेडिट कार्ड चिराग के जिन्न साबित हुए जिन्होंने ग्राहकों के पैसे को जब चाहा, तब मनमुताबिक प्रयोग किया। मोबाइल बैंकिंग तो वामन-अवतार ही साबित हुआ, जिसने कुछ क्लिक में ही पूरे बैंकिंग तंत्र को मुट्ठी में ला दिया।

आभासी बैंकिंग के लाभ:

ग्राहकों के लिए	बैंकों के लिए लाभ
उत्तम ग्राहक सेवा	लेन-देन लागत में भारी कमी
निधि का उत्तम प्रबंधन	मानवीय चूक में कमी
उच्च मानकपूर्ण पारदर्शिता	मानव संसाधन का समुचित उपयोग
समय और ऊर्जा की बचत	व्यवसाय वृद्धि
निवेश के विभिन्न उत्पाद	उत्तम और रियल टाइम रिपोर्टिंग
त्वरित शिकायत व्यवस्था	

आभासी बैंकिंग के माध्यम या उपादान :

- 1) कार्ड्स
- 2) इंटरनेट बैंकिंग
- 3) मोबाइल बैंकिंग
- 4) ई- वॉलेट
- 5) तत्काल धन हस्तांतरण प्रणाली-यूपीआई
- 6) पेमेन्ट बैंक

आभासी बैंकिंग की चुनौतियां

विकासशील और तीसरी दुनिया के देशों में "वित्तीय निरक्षरता" एक प्रमुख चुनौती है। जिन देशों में तकनीकी सहूलियतें और डिजिटल गेटवे व्यवस्था बेहतरीन है, वहां भी डिजिटल भुगतान सेवा पूरी तरह कामयाब नहीं है। भारत में नोटबंदी लागू होने के बाद मशहूर आर्थिक न्यूज एजेंसी ब्लूमबर्ग ने आस्ट्रेलिया, यूरोप और अमेरिका में एक सर्वे किया, जिसके मुताबिक जर्मनी और ऑस्ट्रिया जैसे देशों में बड़े भुगतान तक के लिए नोट का चलन ज्यादा है। अमेरिका में अब भी 46 प्रतिशत भुगतान नकद में होता है। अमेरिका और यूरोप के जिन देशों में ब्लूमबर्ग ने सर्वे किया, उन देशों में ई-वॉलेट, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और बिटकॉइन जैसी सहूलियतें मौजूद हैं। इसके बावजूद नार्वे को छोड़कर, बाकी जगहों पर नोट का ही ज्यादा इस्तेमाल चलन में है।

ऑनलाइन बैंकिंग अपराध :

तकनीक ने हालांकि बैंकिंग को काफी आसान तो बनाया ही, किंतु उसे उतना ही भेद्य (वलनरेबल) बना दिया है। कई बैंकिंग फंक्शन्स अब चौबीसों घंटे सेवा दे रहे हैं और मोबाइल की मदद से इन पर आसानी से ट्रांजेक्शन हो रहे हैं। इसका दूसरा पहलू अब सामने आया है। इंटरनेट बैंकिंग के कुंभ में अमृत के साथ विष की उपस्थिति खतरे की घंटी की तरह है।

आधारभूत प्रौद्योगिकी और संसाधन की कमी :

इंटरनेट प्रसार का 20 प्रतिशत का स्तर, अन्य विकासशील देशों जैसे चीन (46 प्रतिशत), ब्राजील (53 प्रतिशत) तथा रूस (59 प्रतिशत) की तुलना में कम है; जबकि विकसित देशों जैसे अमेरिका, इंग्लैंड तथा जापान में यह 85 प्रतिशत से अधिक है। भारत में एटीएम की शुरुआत साल 1987 में हुई थी। इसे सबसे पहले एचएसबीसी ने अपनी मुंबई ब्रांच में लगाया था। भारत में एक लाख की आबादी पर कमोबेश 40 एटीएम हैं। जबकि दक्षिण कोरिया में एक लाख की आबादी पर 278 एटीएम हैं।

सांस्कृतिक अवरोध :

अभी भी कई इलाकों में वर्चुअल बैंकिंग को "संदेह" की वस्तु माना जाता है। कई वरिष्ठ नागरिक शाखा-बैंकिंग की अपनी पुरानी यादों से मुक्त नहीं होना चाहते। वे शाखा बैंकिंग की मूर्त अवधारणा से सम्मोहित हैं। ये अपने जीवन भर की कमाई यूजर आई डी और पासवर्ड के हवाले नहीं करना चाहते।

मानवीय स्पर्श (ह्यूमन टच) का अभाव :

शाखा बैंकिंग में जो "मानवीय उपस्थिति" की गरिमा है वह वर्चुअल या आभासी बैंकिंग में मौजूद नहीं है। भारत जैसे देश में बिना मानव हस्तक्षेप के कोई भी कार्य को पूर्ण नहीं माना जाता। लोग बैंक के कैश रिसीप्ट की मुहर और कैश विदड्रावल की मुहर देखने के इतने आदि हैं कि "ई-रिसिप्ट" की स्वीकार्यता जल्दी नहीं हो पा रही।

तुलनात्मक अध्ययन :

	शाखा बैंकिंग	आभासी बैंकिंग
1	परम्परागत और बेसिक बैंकिंग	नवोन्मेषी और भविष्य की बैंकिंग
2	परिचालन की उच्च लागत	परिचालन की कम लागत

3	उच्च ब्रांड लॉयलिटी	अपेक्षाकृत कम ब्रांड लॉयलिटी
4	ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्र में व्यापक पहुँच	शहरी और महानगरीय ग्राहक में बेहतर पहुँच
5	मैनुअल हस्तक्षेप की अधिकता	ऑटोमेटेड और रियल टाइम प्रोसेसिंग
6	पारदर्शिता का कमोबेश अभाव	पूर्ण पारदर्शिता
7	त्रुटियों की संभावना अधिक	न्यूनतम त्रुटियां
8	बैंक डकैती, नगदी फ्रॉड का जोखिम	साइबर अपराध का भय
9	क्रॉस सेलिंग की असीम संभावना	डिजिटल मार्केटिंग के अवसर

उपसंहार :

भारत एकमात्र देश है, जहां एक अरब से अधिक लोगों को आधार कार्ड (बायोमेट्रिक) जारी किए गए हैं। अब तो भारत में लगभग एक अरब से अधिक स्मार्टफोन हैं। देश में मोबाइल डाटा खपत अमेरिका और चीन के संयुक्त डेटा खपत से अधिक है।

अगले 3-4 साल में डेबिट, क्रेडिट कार्ड और एटीएम के इस्तेमाल क्रमशः कम होते जाएंगे और लोग वित्तीय लेन-देन के लिए मोबाइल फोनों का ज्यादा इस्तेमाल करने लगेंगे। भारत में 72 फीसदी जनसंख्या 32 वर्ष से कम आयु की है और यह डेमोग्राफिक डिविडेंट के मामले में अमेरिका और यूरोप के मुकाबले एक बड़ा कायदा है।

ऐसा कहना कि शाखा बैंकिंग पूरी तरह समाप्त हो जाएगी, यह अतिशयोक्ति होगी, क्योंकि ऑनलाइन रेल टिकट बुकिंग व्यवस्था होने के बावजूद स्टेशनों पर "आरक्षण काउंटर" की भीड़ पूरी तरह समाप्त नहीं हो पाई है। उसी प्रकार अभी भी बिजली बिल कलेक्शन सेंटर की उपायदेयता बनी हुई है। ■

डिजिटल बैंकिंग परिवेश में सतर्कता का महत्व

● राजीव कुमार

आज का युग ज्ञान-विज्ञान, सूचना प्रौद्योगिकी का युग है। आज वैश्वीकरण एवं उदारीकरण के कारण पूरा विश्व एक गांव के रूप में सिमट कर रह गया है। आज पुराने जमाने की बैंकिंग का स्थान वर्तमान बैंकिंग ने ले लिया है। बैंक ग्राहकों की बढ़ती आशाओं एवं अपेक्षाओं तथा बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग ने नए विकल्पों को जन्म दिया है। सूचना प्रौद्योगिकी के कारण बैंकिंग का रूप निरंतर बदलता जा रहा है। बैंकिंग क्षेत्र में आई प्रौद्योगिक क्रांति ने दुनिया में बैंकिंग सेवाओं में आमूल-चूल परिवर्तन ला दिया है। आज सभी बैंकों में एटीएम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, एनईएफटी, आरटीजीएस, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, टेली बैंकिंग इत्यादि वैकल्पिक सुविधाओं के माध्यम से पैसा निकालने, पैसा जमा करने, पैसा अंतरण करने जैसे कार्यों को आसानी से किया जा सकता है। भारत में ज्यादातर बैंकों ने इंटरनेट बैंकिंग, 'बैंकिंग सेवा- कहीं भी, कभी भी' अपनी सभी शाखाओं में कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) प्रणाली

लागू कर दी है। उक्त वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों से प्रदान की जाने वाली सेवाओं में गुणवत्ता में सुधार से ग्राहक के धन एवं समय दोनों की बचत होती है। विभिन्न वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं गुणवत्तापरक बन सकेंगी। सरकार द्वारा 8 नवम्बर 2016 को किए गए 500 एवं 1000 रुपए के पुराने नोट बंद करने के फैसले से जहां एक ओर कालेधन पर रोक लगाने में सहायता मिली है वहीं डिजिटल बैंकिंग संबंधी लेन-देनों को बढ़ावा मिला है। आज बैंकिंग में डिजिटल लेन-देन के विभिन्न वैकल्पिक चैनलों की मांग बढ़ी है। डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा मिलने से देश में मुद्रा छापने, रख-रखाव इत्यादि की लागत में कमी आएगी और लेन-देन में पारदर्शिता भी बढ़ेगी।

भारत में बैंकिंग व्यवस्था :

बैंकों को किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की रीढ़ माना जाता है। हमारे देश में प्रथम बैंक की स्थापना 1770 में बैंक ऑफ़ हिन्दुस्तान के रूप में कलकत्ता में हुई थी। हालांकि, यह बैंक लंबे समय तक नहीं चल पाया और बंद हो गया। फिर 1806 में बैंक ऑफ़ बंगाल, 1840 में बैंक ऑफ़ बाम्बे तथा 1843 में बैंक ऑफ़ मद्रास की स्थापना की गई। इन तीनों प्रमुख प्रेसीडेंसी बैंकों का 1921 में आपस में विलय कर दिया गया जिसे नाम दिया गया इंपीरियल बैंक ऑफ़ इंडिया। 01 जुलाई 1955 को इंपीरियल बैंक ऑफ़ इंडिया का राष्ट्रीयकरण किया गया तथा इसका नाम बदलकर भारतीय स्टेट बैंक कर दिया गया। हमारे देश में सन 1969 में तत्कालीन सरकार ने 19 जुलाई 1969 को 14 बड़े वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण



वरिष्ठ प्रबंधक-रा.भा.
बैंक ऑफ़ इंडिया, आंचलिक कार्यालय
आगरा - 282002

किया। इसके बाद, 15 अप्रैल, 1980 को 6 अन्य वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया। आज हमारे देश में कुल 18 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं। भारतीय स्टेट बैंक के सभी 5 सहयोगी बैंकों सहित भारतीय महिला बैंक का भारतीय स्टेट बैंक में अप्रैल 2017 से विलय कर दिया गया है। हाल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक ने इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक सहित कुछ नए बैंकों को लाइसेंस प्रदान किया है। हमारे देश में निजी बैंक, सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सहित विभिन्न विदेशी बैंक भी कार्यरत हैं।

बैंकों में होने वाले काम-काज :

हमारे देश में बैंकों की मजबूत स्थिति के कारण देश की अर्थव्यवस्था की स्थिति काफी अच्छी बनी हुई है। वर्ष 2008 में हुई विश्व मंदी के कारण भी भारत में कुछ खास फर्क नहीं पड़ा था जबकि विश्व के कुछ देशों में भारी मात्रा में बेरोजगारी इत्यादि जैसी समस्याएं उत्पन्न हो गई थीं। आज हमारे देश में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में एनपीए बढ़ने से बैंकों की लाभप्रदता काफी कम हुई है, कुछ बैंकों को तो हानि हुई है। हालांकि, यह सब बैंकों के एनपीए हेतु अधिकतम प्रोविजन करने के कारण हुआ है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी अभी 08 बैंकों पर पीसीए (प्रोम्प्ट करेक्टिव एक्शन) लगा रखा है जिससे उन बैंकों पर एक सीमा से अधिक का एडवांस करने, नई शाखाएं खोलने, नई भर्ती इत्यादि करने पर रोक लगी हुई है। आज बैंकों में पैसा जमा करने/पैसा देने के अतिरिक्त शिक्षा ऋण, गृह ऋण, आवास ऋण, सम्पत्ति पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड, लॉकर सुविधा इत्यादि जैसे कार्य भी किए जाते हैं। इसके अलावा, विभिन्न सामाजिक योजनाओं जैसे प्रधानमंत्री जन-धन योजना, अटल पेंशन योजना, जीवन बीमा योजना, जीवन ज्योति बीमा योजना, वृद्धा पेंशन योजना, सुकन्या समृद्धि योजना इत्यादि योजनाएं भी बैंकों के माध्यम से ही लागू हैं। बैंकों में जब से सीबीएस लागू हुआ है तब

से कामकाज और अधिक बढ़ गया है। एनईएफटी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर), आरटीजीएस (रियल टाइम फंड सेटलमेंट), ऑनलाइन ट्रांसफर, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग इत्यादि वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से भी बैंकिंग की जा रही है। इस समय डिजिटल बैंकिंग लेन-देन को भी काफी प्रोत्साहन मिल रहा है।

बैंकों में सूचना प्रौद्योगिकी एवं विभिन्न सुपुर्दगी चैनल :

आज का समय तकनीकी का समय है। आज बिना सूचना प्रौद्योगिकी के बैंकिंग की कल्पना नहीं की जा सकती है। ऐसा लगता है कि बैंकिंग एवं सूचना प्रौद्योगिकी एक दूसरे के पर्याय हो गए हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के कारण बैंकिंग में आमूल-चूल परिवर्तन आया है। वैश्वीकरण, उदारीकरण एवं निजीकरण के साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी में आई जबरदस्त क्रांति के कारण बैंकिंग क्षेत्र आर्थिक विकास में तेजी से आगे बढ़ रहा है। कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) के माध्यम से बैंकों को जोड़ने में बहुत मदद मिली है जिससे इस क्षेत्र में व्यापक क्रांति आई है। आज बैंकों में एटीएम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कियोस्क बैंकिंग, पीओएस मीशनों का संचालन, एमपीओएस मशीनों का संचालन इत्यादि आरंभ हुए हैं। हालांकि, इनके उपयोग में सतर्कता बरती जानी चाहिए और सरकार को भी ऐसे मशीनरी तंत्र विकसित करने चाहिए जिससे ग्राहकों के साथ होने वाली विभिन्न धोखाधड़ियों को रोका जा सके। डिजिटल लेन-देन पर सरकार का बहुत अधिक जोर है और वह आधार कार्ड के 12 नम्बर से इसे जोड़कर भी भविष्य में होने वाले लेन-देन पर ध्यान दे रही है। हालांकि, भारत के सर्वोच्च न्यायालय ने अभी आधार को जरूरी बनाने पर फिलहाल रोक लगी दी है।

सुरक्षा एवं सतर्कता की आवश्यकता :

आज इंटरनेट बैंकिंग का चलन शीघ्रता से बढ़ता जा रहा है। कुछ समय पश्चात हो सकता है कि बैंकों में आने वाले ग्राहकों

की संख्या घटकर 40 प्रतिशत के आस-पास रह जाए क्योंकि अधिकतर ग्राहक घर बैठे ही बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। इन सेवाओं में धन का संप्रेषण, उपभोक्ता बिलों का भुगतान, ई-टिकट खरीदना इत्यादि शामिल हैं जोकि बैंकों के माध्यम से हो रही हैं। अभी हाल ही में, भारत सरकार ने बैंकों से कहा है कि वे एसएमई में 1 करोड़ रुपए तक के लोन को 59 मिनट में ही स्वीकृत करें। आज एटीएम मशीनों का अधिक से अधिक उपयोग किया जा रहा है। लगभग 75 प्रतिशत लेन-देन आज बैंकों के एटीएम मशीनों के माध्यम से हो रहा है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने आज देश के गांव-गांव में अपनी पहुंच बनाई है। हालांकि, डिजिटल/ऑनलाइन लेन-देन अपनाने से इसका प्रचलन बढ़ा है लेकिन इंटरनेट बैंकिंग में खातों की जानकारी धोखाधड़ी से हैक कर ली जाती है जोकि एक बड़ी चिंता का विषय है। बैंकों के स्टाफ सदस्यों एवं आईटी विशेषज्ञों का मानना है कि पर्याप्त सुरक्षा प्रणाली न होना, ग्राहकों के बीच समुचित वित्तीय साक्षरता न होना एवं जागरूकता का अभाव होना इंटरनेट बैंकिंग के लिए असुरक्षा का भाव उत्पन्न करता है। सरकार को डिजिटल लेन-देन को पूरी तरह से सुरक्षित करने के लिए भी पुख्ता सुरक्षा इंतजाम करने होंगे। इसी प्रकार कुछ समय पूर्व 32 लाख भारतीयों के डेबिट कार्डों का विदेशों से हैक कर डाटा चुरा लिया गया था। लीजन ग्रुप ने संसद, 50 हजार कारपोरेट समूहों-अधिकारियों की ई-मेल, बैंक एकाउंट, फोन नं. सहित अनेक गोपनीय जानकारी सार्वजनिक करने की भी धमकी दी है। किसी ने सत्य ही कहा है कि 'उपचार से बचाव बेहतर' (प्रिवेंशन इज बेटर देन क्योर)।

बैंक अकाउंट से गलत ट्रांसफर, डेबिट कार्ड का दुरुपयोग या ई-वालेट से रिफंड के मामले में पर्याप्त कानून न होने से लोग रिफंड के लिए पुलिस और बैंकों के बीच भटकते रहते हैं। इंटरनेट कंपनियां भारतीयों की निजी जानकारी वाले डाटा को बड़े लाभ पर बेचने के साथ हमारे देश की सामरिक सूचनाओं

को विदेशी खुफिया एजेंसियों के साथ साझा करती हैं। नेटवर्क की कमी से डिजिटल भुगतान में समस्या आती है और ज्यादा बिलिंग हो जाती है। साथ ही, खराब सर्विस पर मोबाइल कंपनियों को दंडित करने के लिए सरकार ने अभी तक कोई कानून नहीं बनाया है। सरकार को भारतीय बैंकिंग व्यवस्था को पूरी तरह सुरक्षित करना होगा। साइबर सुरक्षा के लिए बैंकों को आवश्यक संसाधन जुटाने होंगे।

हैकरों ने एक इंटरव्यू में कैशलेस इकॉनोमी को भारत के लिए खतरा बताया है। इन सबके कारण भारतीयों में डिजिटल भुगतान व्यवस्था में रकम की सुरक्षा पर सवाल उठना स्वाभाविक है। इन सब चीजों को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को अधिक सतर्कता बरतने की आवश्यकता है जिससे धोखाधड़ी की विभिन्न घटनाओं को रोका जा सके।

करदाताओं की संख्या वृद्धि में डिजिटल बैंकिंग सहायक:

जैसा कि विदित है कि उदारीकरण के तहत वर्ष 1991 में आर्थिक सुधारों की पहल की गई थी। उस समय अर्थव्यवस्था घोर संकट के दौर से गुजर रही थी। नवंबर 2016 में नोटबंदी और जुलाई 2017 में लागू जीएसटी के बाद भारत की अर्थव्यवस्था पर अस्थायी बादल छा गए थे लेकिन अब ये बादल छंटते नजर आ रहे हैं। इसका सबसे सटीक उदाहरण यह है कि अक्टूबर 2018 से हमारे देश में करदाताओं की संख्या बढ़ती जा रही है। देश में करोड़पति करदाताओं की संख्या में भी डेढ़ गुना वृद्धि हुई है। इसका मतलब यह हुआ कि हमारे देश में आयकर रिटर्न भरने वालों की संख्या वर्ष 2013-14 में 3.79 करोड़ थी जोकि 2017-18 में 6.85 करोड़ हो गयी है। चालू वित्तीय वर्ष में भी 20 अक्टूबर 2018 को 5.8 करोड़ करदाताओं ने आयकर रिटर्न दाखिल किया है जबकि पिछले वित्त वर्ष में समान अवधि तक यह आंकड़ा 3.60 करोड़ था। वित्त वर्ष 2017-18 में 1.06 करोड़ नए करदाताओं ने रिटर्न दाखिल किया है। इससे स्पष्ट होता है कि डिजिटल बैंकिंग

करदाताओं की संख्या में वृद्धि करने में भी खासी सहायक सिद्ध हुई है परन्तु हमें यह हमेशा याद रखना चाहिए कि बिना सतर्कता बरते हम डिजिटल बैंकिंग में सफल नहीं हो सकते हैं।

डिजिटल लेन-देन को बढ़ाना :

नोटबंदी के दौरान भारत सरकार द्वारा कैसलेस या लेसकैश लेन-देन को बढ़ावा देने के लिए डिजिटल भुगतान अधिक से अधिक करने की शुरुआत हुई थी। कुछ अर्थशास्त्रियों का मानना है कि यह कदम भारतीय अर्थव्यवस्था में मील का पत्थर साबित होगा। भारत में उपभोक्ताओं के करीब 5 प्रतिशत लोग ही नकदी रहित लेन-देन करते हैं जबकि यह आंकड़ा सिंगापुर में 61 प्रतिशत, अमेरिका में 45 और चीन में 10 प्रतिशत है। भारतीय अर्थव्यवस्था में डिजिटल भुगतान बढ़ने से पारदर्शिता आएगी। देश के दूर-दराज के क्षेत्रों में डिजिटल भुगतान के लिए जरूरी ढांचा तैयार करने के लिए भी कई तरह की राजकोषीय प्रोत्साहन योजनाओं की शुरुआत की जानी चाहिए। आजकल 'बैंक ऑन मोबाइल' के रूप में उपयोग किया जा रहा है जिसका नाम यूनिवर्सल पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) बैंकिंग है। इस प्रकार जन धन, आधार और मोबाइल को मिलाकर जैम (जेएएम) के जरिए भारत केशलेस सोसाइटी की ओर बढ़ रहा है। साथ ही, सरकार ने यूपीसीआई के माध्यम से 'भारत इंटरफेस फॉर मनी यानी भीम' ऐप की भी शुरुआत की है। पेटीएम के कारोबार में नोटबंदी के बाद 700 प्रतिशत का इजाफा हुआ है जोकि अपने आप में एक रिकार्ड है। यदि भारत में इंटरनेट कंपनियों को व्यापार करने के लिए भारत में ऑफिस और सर्वर स्थापित करने की बाध्यता का कानून बन जाए तो मेक इन इंडिया, डिजिटल इंडिया इत्यादि को वास्तविक सफलता मिलने में ज्यादा समय नहीं लगेगा। नकदी रहित अर्थव्यवस्था से काले धन के प्रवाह में कमी, आतंकवाद पर लगाम, भ्रष्टाचार में कमी, लेन-देन में पारदर्शिता इत्यादि फायदे होते हैं।

इसके अलावा पीओएस (प्वाइंट ऑफ सेल) मशीनों को सस्ती बनाने, माइक्रो एटीएम की संख्या बढ़ाने और 'आधार' के माध्यम से होने वाले भुगतान को प्रोत्साहन देने के लिए भी उपायों की घोषणा की जानी चाहिए जिससे हमारे देश के अधिक से अधिक लोगों तक बैंकिंग लेन-देन पहुंच सके। आज हमारे देश में लगभग 1 अरब 11 करोड़ लोगों (अर्थात् 91 प्रतिशत जनता) के पास 'आधार कार्ड' उपलब्ध है। भारत में आधार ही बैंकिंग का मुख्य माध्यम होगा। भारत सरकार 'आधार पे' के नाम से नई सेवा शुरू करने जा रही है। पिछले कुछ समय पहले ही भारती एयरटेल और पेटीएम के बाद इंडिया पोस्ट ने भी शीघ्र ही पेमेंट बैंक का कामकाज शुरू कर दिया है जिससे बैंकिंग क्षेत्र में एक नई क्रांति की उम्मीद है। उदारहणार्थ - भारती एयरटेल ने 3000 करोड़ रुपए का निवेश करके इसकी शुरुआत की है और वह ग्राहकों को जमाराशियों पर 7.25 प्रतिशत ब्याज दे रहा है।

बैंकों में साइबर खतरों से निपटने में सतर्कता :

इंटरनेट की दुनिया में साइबरस्पेस एक विश्वव्यापी कंप्यूटर नेटवर्क (इंटरनेट) है जो कंप्यूटर एवं संचार संबंधी उपकरणों को आपस में जोड़ता है। इंटरनेट में कभी भी घुसपैठ हो सकती है। जब इंटरनेट से जुड़ा हुआ कोई कंप्यूटर वायरस के संपर्क में आता है तो नेटवर्क के अन्य कंप्यूटर भी इससे जुड़े होने के कारण प्रभावित हो जाते हैं। कंप्यूटर में वायरस, 'वार्मस', और 'ट्रोजन हॉर्सेज' मालवेयर, स्पाईवेयर, ट्रोजन होर्स, एंटीवायरस, फास्ट फ्लैक्स, रूटकिट, पॉप-अप, बॉटनेट, स्पैम्स, सिग्नेचर डिटेक्शन, बिहेवियरल डिटेक्शन, एडवेयर, फ्रिशिंग, स्निफर, पासवर्ड की चोरी, पहचान हमला आईपी स्पूफिंग, इनपुट मान्यकरण हमले, एसक्यूएल इंजेक्शन हमले, सोशल इंजीनियर हमला, ईमेल फोर्जिंग इत्यादि विभिन्न प्रकार के साइबर खतरे हैं जिनके द्वारा बैंकों में रखी जानकारी एवं डाटा चोरी होने से लेकर नष्ट होने तक के खतरे रहते हैं। इनकी सतर्कता से सुरक्षा आवश्यक है।

बैंकों में बरती जाने वाली अतिरिक्त सतर्कता :

जैसा कि सभी जानते हैं कि बैंक एक वित्तीय संस्था होती हैं। यहां पर वित्तीय लेन-देन इत्यादि ही मुख्य कार्य हैं। बैंकों में पैसा जमा करने के अतिरिक्त ऋण प्रदान करने जैसे अनेक कार्य किए जाते हैं। बैंकों में विभिन्न प्रकार के लेन-देनों में बरती जाने वाली अतिरिक्त सतर्कता को इस प्रकार दर्शाया जा सकता है –

i. धनराशि जमा करते समय रखी जाने वाली सतर्कता

बैंकों में पैसा जमा करते समय बैंक अधिकारियों/कर्मचारियों को पूरी तरह से ध्यान देना चाहिए कि उनकी शाखा में नकली नोट किसी भी स्थिति में जमा न होने पाए। जैसा कि आपने हाल ही में देखा होगा कि हाथरस में एसबीआई की एक शाखा में 42000 हजार रुपए के 500 एवं 1000 रुपए के नकली नोट जमा हुए हैं जिससे बैंक की छवि तो खराब होती ही है बैंककर्मियों की निष्ठा पर भी प्रश्नचिह्न लगता है।

ii. धनराशि की निकासी के समय सतर्कता

बैंकों द्वारा धनराशि की निकासी करते समय भी ग्राहकों द्वारा विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ियां सामने आ रही हैं। धनराशि निकालते समय ग्राहकों के हस्ताक्षर एवं फोटो का सही तरह से मिलान किया जाना चाहिए। आजकल फर्जी हस्ताक्षर करके गलत तरीके से राशि निकालने के मामले भी सामने आ रहे हैं जिनमें भी सतर्कता बरती जानी चाहिए।

iii. अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दस्तावेजों में सतर्कता

जब कोई व्यक्ति पहली बार किसी शाखा में आता है और वहां पर ग्राहक अपना एसबी/सीसी/ओडी/ऋण इत्यादि खाता खोलने के लिए आवेदन करता है तो हमें उनके 'ग्राहक को जानिए (केवाईसी)' दस्तावेजों की पूरी तरह से जांच पड़ताल करनी चाहिए जिससे बाद में कोई समस्या या परेशानी न हो क्योंकि नकली केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर खाता

खुलवाया जाता है और उसके बाद इसमें धोखाधड़ी से पैसों का लेन-देन किया जाता है। किसी ने बखूबी कहा है कि – **सावधानी हटी, दुर्घटना घटी।।** हमें हमेशा सावधान रहकर ही कार्य करना चाहिए जिससे सतर्कता बनी रहे।

iv. ग्राहक व गारंटर दोनों की गहनता से जांच करना

बैंक अधिकारियों को ऋण देते समय ग्राहक व गारंटर दोनों के दस्तावेजों की गहनता से जांच-पड़ताल की जानी चाहिए जिससे भविष्य में ऋण खराब होने का खतरा 'शून्य' हो जाए। ऋण देने से पूर्व एवं बाद में निरीक्षण करने तथा खाता खोलने से पूर्व बरती गई सतर्कता ही हमारे लिए भविष्य में काम आती है। जैसे कहा गया है कि जो सैनिक मैदान में खूब पसीना बहाते हैं उन्हें मैदान-ए-जंग में खून नहीं बहाना पड़ता है। इस प्रकार सतर्कता से कार्य करते हुए बैंक कारोबार में निरंतर वृद्धि होती रहेगी।

v. चेक/ड्राफ्ट का भुगतान करते समय सतर्कता

बैंक में जब भी किसी चेक का भुगतान किया जाता है तो भुगतान पूर्व चेक/ड्राफ्ट की जांच कर लेनी चाहिए क्योंकि आजकल चेक, ड्राफ्ट इत्यादि भी नकली (क्लोन) बनाए जा रहे हैं और इनमें धोखाधड़ी की संभावना भी बढ़ गई है। इसमें सतर्कता रखनी बहुत आवश्यक है। समाशोधन में सीटीएस के माध्यम से चेकों/ड्राफ्टों के भुगतान में धोखेधड़ियां हो रही हैं। इसमें भी सतर्कता बरती जानी चाहिए। सरकार इसीलिए ही डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा दे रही है।

vi. एटीएम डेबिट एवं क्रेडिट कार्डों में सतर्कता

आजकल सबसे ज्यादा मामले एटीएम डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड इत्यादि से संबंधित ही दर्ज किए जा रहे हैं। इनमें एटीएम कार्ड/क्रेडिट कार्ड के नंबर एवं पासवर्ड की सुरक्षा बहुत महत्वपूर्ण है। इस संबंध में ग्राहकों को वित्तीय साक्षर किया जाना चाहिए।

vii. ऋण प्रदान करते समय सतर्कता

सबसे ज्यादा सावधानी एवं सतर्कता हमें ऋण प्रदान करते समय ही बरतनी चाहिए क्योंकि बैंकों में गैर-निष्पादित आस्तियां (एनपीए) ही बैंकों के लिए सबसे बड़ी परेशानी का कारण बना हुआ है। इसके साथ ही, बैंकों में शिक्षा ऋण, आवास ऋण, वाहन ऋण, सम्पत्ति पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण इत्यादि प्रदान करते समय सभी जरूरी कागजातों जैसे प्राधिकृत डीलरों से कोटेशन लेना, आवास ऋण हेतु उप निबंधक कार्यालय से पिछले 30 वर्ष की बैंक के पैनल वाले एडवोकेट से सर्च रिपोर्ट निकलवाने के बाद उसकी जांच पड़ताल करना, संबंधित प्राधिकरण से नक्शा प्राप्त करना, सम्पत्ति की मूल्यांकन रिपोर्ट प्राप्त करना, उसका अवलोकन करना, सम्पत्ति का अनुमोदन पूर्व निरीक्षण एवं अनुमोदन बाद निरीक्षण सुनिश्चित करना। सभी महत्वपूर्ण दस्तावेज मासिक वेतन अथवा आयकर रिटर्न, इत्यादि की जांच सतर्कतापूर्वक उचित तरीके से की जानी चाहिए।

viii. विदेशी विनिमय मामलों में सतर्कता

विदेशी विनिमय लेन-देन एवं व्यवहार में भी विशेष सतर्कता बरती जानी चाहिए। हमेशा विभिन्न देशों की मुद्राओं, विनिमय नियमों इत्यादि की अद्यतन जानकारी रखी जानी चाहिए ताकि किसी भी प्रकार की धोखाधड़ी से बचा जा सके। इन मामलों में विशेष सतर्कता का ध्यान रखा जाना चाहिए।

शाखाओं में रखे गए रिकार्डों, कंप्यूटर, सुरक्षा प्रणाली संबंधी उपकरणों लॉकरों, तिजोरी, बिजली के तारों, केबिलों इत्यादि की समय-समय पर जांच पड़ताल की जानी चाहिए कि क्या वे सुचारू रूप से कार्य कर रहे हैं अथवा नहीं। शाखा में लगे सीसीटीवी कैमरे, फायर एलार्म सिस्टम, फायर सेंसर इत्यादि को देखते एवं जांच करते रहना चाहिए ताकि आवश्यकता पड़ने पर इसका उपयोग किया जा सके। यह न केवल हमारे बैंक की सुरक्षा एवं छवि निर्माण में सहायक होते हैं अपितु इनकी सहायता से बैंकों में कई बार चोरी, डकैती, आग, धोखाधड़ी

इत्यादि की घटनाओं को भी रोका जा सकता है। सतर्कता से ही हम जान एवं माल दोनों की सुरक्षा सुनिश्चित कर सकते हैं और होने वाले नुकसान से बच सकते हैं।

निष्कर्ष :

आज के तकनीकी एवं डिजिटल युग में बैंकिंग में विभिन्न प्रकार की सतर्कता रखकर ही हम स्वयं एवं अपने बैंक को सुरक्षित रख सकते हैं। इन सतर्कता संबंधी उपायों से पूरे आर्थिक जगत में एक परिवर्तन की लहर आएगी जिससे सुरक्षित बैंकिंग, सतर्क बैंकिंग को बढ़ावा मिलेगा। एटीएम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, पेटीएम, भीम ऐप, आधार कार्ड के माध्यम इत्यादि से किए जाने वाले डिजिटल लेनदेनों में अतिरिक्त सावधानी बरती जानी चाहिए। अपना खाता नं., पासवर्ड, पिन, आधार कार्ड नं. इत्यादि कभी भी किसी दूसरे व्यक्ति को नहीं बताना चाहिए। इससे विभिन्न प्रकार की धोखाधड़ी होने की संभावना बहुत ज्यादा बढ़ जाती है। बैंकिंग में सावधानी एवं सतर्कता से विभिन्न प्रकार की होने वाली हानियों, परेशानियों, समस्याओं इत्यादि से बचा जा सकता है। सतर्कता से काफी हद तक बचाव किया जा सकता है। हम बैंक में सतर्कता से धन एवं जीवन इत्यादि की सुरक्षा सुनिश्चित कर सकते हैं। अंत में हमें याद रखना चाहिए कि -

डिजिटल बैंकिंग परिवेश में, रहें हर वक्त सावधान।

सभी प्रकार के लेन-देनों में, रखें हम पूरा ध्यान।

वित्तीय साक्षरता फैलाएं, करें डिजिटल बैंकिंग का सम्मान।

रखें हमेशा याद हम, है बचाती सतर्कता ही हमारी जान।

संदर्भ -

1. दिनांक 27 मई 2018 का दैनिक जागरण, आगरा।
2. भा.रि.बैंक, बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन, वर्ष 2016 एवं 2017 के कई अंक।
3. दिनांक 23 अक्तूबर 2018 का दैनिक जागरण, आगरा।
4. इंटरनेट।

बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का भविष्य

● सतीश कुमार सिंह

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (कृत्रिम बौद्धिकता) का चलन धीरे-धीरे पूरी दुनिया में बढ़ रहा है, लेकिन आम लोग अभी भी इससे अनजान हैं। आम तौर पर लोग रोबोट को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मानते हैं, लेकिन यह पूरा सच नहीं है। रोबोट एक ऐसी प्रणाली है, जिसे आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस किया जाता है, तभी वह कार्य कर पाता है। मैट्रिक्स, आई रोबोट, टर्मिनेटर, ब्लेड रनर जैसी फिल्मों इस विषय पर बन चुकी हैं। दक्षिण भारत के सुपर स्टार रजनीकांत की एक फिल्म का नाम रोबोट है। इस फिल्म में चिट्ठी नाम का रोबो रहता है। फिल्म में चिट्ठी को गाना गाते, डांस करते, फाइट करते, मेंहदी लगाते, खाना बनाते, महिला की डिलीवरी कराते और सेकेंडों में किताबें पढ़ते दिखाया जाता है, जो आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के जरिये किया गया था। कंप्यूटर या मोबाइल पर शतरंज या लूडो जैसे खेल भी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की मदद से खेले जाते हैं। प्रणाली को बोल कर

कमांड देना (वॉइस रिकग्नाइजेशन) आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की ही देन है। ऑटोमेटिक यानी स्वतः चलने वाली गाड़ियों में भी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का इस्तेमाल होता है।

क्या है आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस:-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का अर्थ है बनावटी तरीके से विकसित की गई बौद्धिक क्षमता। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से मशीनों को लैस किया जाता है, जिससे वह भी इंसानों की तरह सोचने व समझने लगती है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से मशीनों को लैस करने के लिये 3 प्रक्रियाओं से गुजरना होता है। पहले चरण में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में सूचनाएँ डाली जाती हैं और उन्हें कुछ नियमों का अनुपालन करना सिखाया जाता है। दूसरे चरण में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को यह निर्देश दिया जाता है कि वह बनाये हुए नियमों का पालन करते हुए लक्ष्य को पाने की ओर आगे बढ़े। तीसरे चरण में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीनों को खुद की गलतियों को सही करना सिखाया जाता है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस मशीनें इंसानों की तरह सबसे पहले किसी समस्या को समझती हैं, फिर निर्णय लेती हैं कि क्या करना उचित होगा और अंत में समस्या का समाधान करती हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के प्रकार:-

जरूरत के अनुसार मशीनों को कम या ज्यादा आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस किया जाता है। कम आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस वाली मशीन सभी तरह के काम नहीं कर पाती



मुख्य प्रबंधक, आर्थिक अनुसंधान विभाग, चतुर्थ तल,
भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

हैं, जबकि ज्यादा आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीन मुश्किल काम को भी आसानी से कर देती हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का इतिहास:-

अमेरिकी कंप्यूटर वैज्ञानिक जॉन मेकार्थी वर्ष 1956 में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की संकल्पना को लेकर दुनिया के सामने आये थे। तब से इस क्षेत्र में निरंतर विकास हो रहा है। वर्ष 1985 में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस ज्यादा चर्चा में आई। मौजूदा समय को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के लिये स्वर्णकाल माना जा सकता है।

भारत में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस:-

पूर्व केंद्रीय वाणिज्य मंत्री सुरेश प्रभु के अनुसार सरकार सुशासन के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का इस्तेमाल करेगी। नागरिकों की निजता को अक्षुण्ण रखने और आंकड़ों के स्वामित्व एवं विनियमन हेतु भी सरकार प्रयास करेगी। श्री प्रभु के अनुसार चीन और अमेरिका से ज्यादा आंकड़ों का इस्तेमाल भारत में किया जाता है। लिहाजा, भारत में कानूनी प्रणाली और नियामक ढांचे को मजबूत बनाना होगा। केंद्रीय मंत्री पीयूष गोयल ने भी संसद में अंतरिम बजट 2019 के अपने भाषण में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का जिक्र किया था। श्री गोयल ने कहा कि सरकार नेशनल सेंटर फॉर आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस नाम से एक संस्थान की स्थापना करेगी और लोगों की सुविधा के लिये एक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस पोर्टल भी शुरू किया जायेगा। पीयूष गोयल ने यह भी कहा कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का इस्तेमाल लोगों को फायदा दिलाने के लिये किया जायेगा, इसके लिये राष्ट्रीय स्तर पर आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से संबंधित 9 केंद्र बनाये जायेंगे।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस इंसान से ज्यादा सक्षम:-

मशीन की प्रतिरोधक क्षमता इंसानों के मुकाबले अधिक

होती है, जिसके कारण वे लंबे समय तक काम करते हैं। इंसान एक तरह के काम से ऊब जाता है, लेकिन आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस मशीनें नहीं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से अल्प समय में किसी भी जानकारी को हासिल किया जा सकता है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की मदद से बिना गलती किये कामों को किया जा सकता है साथ ही साथ कठिन से कठिन कार्यों का निष्पादन भी इससे किया जा सकता है।

बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के इस्तेमाल में हो रहा है इजाफा:-

विगत कुछ सालों में बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के इस्तेमाल में तेजी आई है। इससे न केवल बैंकिंग प्रणाली में बदलाव आ रहा है, बल्कि ग्राहकों को भी अनेक सुविधाएं आसानी से मिल रही हैं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की मदद से महत्वपूर्ण कारोबारी निर्णय लेने में बैंक दूसरे बहुत से क्षेत्रों से आगे हैं। बीमा क्षेत्र में तकरीबन 54 प्रतिशत आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से जुड़ी सेवाओं का इस्तेमाल किया जा रहा है, जबकि बैंकिंग क्षेत्र में 34 प्रतिशत। “नैरेटिव साइंस” द्वारा किये गये एक सर्वे के अनुसार विविध प्रकार के बैंकिंग गतिविधियों को अंजाम देने के लिए 32 प्रतिशत वित्तीय संस्थान आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से जुड़ी प्रणालियों का इस्तेमाल कर रहे हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का ग्राहक सेवा पर सकारात्मक प्रभाव:-

ग्राहक सेवा को बेहतर करने के लिये आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की मदद से चैटबोट किया जा सकता है। बैंकों की योजना है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित चैटबोट्स का इस्तेमाल किया जाये, ताकि ग्राहकों को उनकी जरूरतों के अनुकूल ज्यादा असरदार और प्रभावी तरीके से सेवाएं मुहैया करायी जा

सकें। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित चैटबोट्स के जरिए बैंक अपने ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को तेजी से निबटाने में सक्षम हो सकते हैं। “बिजनेस इनसाइडर” की एक रिपोर्ट के मुताबिक, वेल्थ मैनेजमेंट सर्विस, ऋण अंडरराइटिंग, कस्टमर एनालिटिक्स, फ्राड की पहचान और बैंकिंग सेवाओं से संबंधित अन्य मसलों को सुलझाने में चैटबोट्स की अहम भूमिका होती है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से धोखाधड़ी का पता लगाना होगा आसान:-

बैंकिंग प्रणाली के दायरे में जब किसी तरह की धोखाधड़ी होती है तो उसका पता लगाना आसान नहीं होता है। चालाक अपराधी कोई सबूत नहीं छोड़ता है, लेकिन आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस मशीन फर्जीवाड़े को आसानी से पकड़ सकती हैं। “फाइनेंशियल ब्रांड” के मुताबिक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस मशीन धोखाधड़ी को रियल-टाइम में पकड़ सकती हैं। इतना ही नहीं, इसकी मदद से यह भी जाना जा सकता है कि धोखाधड़ी की गतिविधियों को अंजाम देने की प्रक्रिया कहां से और कैसे शुरू हुई।

सुरक्षित लेन-देन की गारंटी :-

बैंकिंग क्षेत्र में नई तकनीकों को अपनाते समय इस बात का ध्यान रखना पड़ता है कि जिस तकनीक को अपनाया जा रहा है, वह कितना उपयोगी होगा। ग्राहकों का भरोसा जीतने के लिये उन्हें इस बात की गारंटी देनी होती है कि किसी संभावित नुकसान, धोखाधड़ी या सुरक्षा संबंधी किसी अन्य खामी की दशा में लेन-देन से होने वाले नुकसान की भरपाई बैंक करेगा। इस संबंध में लेन-देन संबंधी सुरक्षा आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के जरिये, जो ब्लॉकचेन तकनीक पर आधारित होती है की जा सकती है।

बैंकिंग उत्पादों में बढ़ोतरी:-

चूँकि, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के जरिये व्यापक स्तर पर आंकड़ों का विश्लेषण किया जा सकता है। अस्तु, इसकी मदद से जमा व ऋण एवं अन्य उत्पादों को ग्राहकों को मुहैया कराये जा सकते हैं।

स्मार्टफोन से बैंक में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को बढ़ावा:-

नीति आयोग के अनुसार आगामी पांच सालों में प्रत्येक भारतीय के पास एक स्मार्टफोन होगा। देश में स्मार्टफोन उपयोगकर्ता की संख्या करीब 40 करोड़ तक पहुंच चुकी है और इसमें अभी भी बढ़ोतरी हो रही है। स्मार्टफोन की संख्या बढ़ने से बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के इस्तेमाल में भी बढ़ोतरी होगी, क्योंकि मौजूदा स्मार्टफोन आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस फीचर से लैस होते हैं, जिनका अधिकतर इस्तेमाल बैंकिंग क्षेत्र में होता है। आगामी एक दशक में डिजिटल लेन-देन का आंकड़ा 100 खरब डॉलर को पार कर जायेगा, जिससे वित्तीय समावेशन की रफ्तार में तेजी आयेगी।

संकट में बैंक शाखाओं का अस्तित्व:-

देशभर में बैंक खातों को “आधार” से लिंक करने के बाद फिन-टेक और बैंकिंग इंडस्ट्री में बड़ा बदलाव आने की संभावना है। इससे बैंकिंग क्षेत्र का पूरा स्वरूप बदल जायेगा। उम्मीद है कि आगामी 5 सालों में लोगों को वित्तीय काम-काज के लिए बैंक जाने की जरूरत नहीं होगी और भौतिक शाखाओं में जाना ग्राहकों के लिये पूरी तरह से अप्रासंगिक हो जायेगा।

रोबोटिक्स से रोजगार सृजन में तेजी:-

एडवांस्ड रोबोटिक्स के जरिये बड़ी संख्या में लोगों को नौकरियां दी जा रही हैं। नौकरियाँ देने में बैंक एवं अन्य वित्तीय संस्थान अहम भूमिका निभा रहे हैं। अभी रोबोटिक्स आधारित

रोजगार सृजन में और भी तेजी आने का अनुमान है, क्योंकि हर महीने भारत में इंटरनेट पर सक्रिय रहने वाले उपयोगकर्ता की रैंकिंग में वैश्विक स्तर पर भारत अगले पायदानों पर है।

भारतीय स्टेट बैंक में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का इस्तेमाल:-

भारतीय स्टेट बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए एआई-पावर चैट सहायक शुरू किया है, जिसे एसबीआई इंटेलिजेंस असिस्टेंट या एसआईए नाम दिया गया है। इससे स्टेट बैंक के ग्राहकों की समस्याओं का समाधान किया जायेगा। यह बैंक प्रतिनिधि की तरह ग्राहकों को रोजमर्रा के बैंकिंग से जुड़े काम को करने में मदद करेगा। “पेजो” के संस्थापक और सीईओ श्रीनिवास निजे के अनुसार “एआई” बैंकिंग क्षेत्र में क्रांति ला सकता है। एसआईए को करीब 10,000 समस्याएं, प्रति सेकेंड या 864 मिलियन प्रतिदिन, जो कि गूगल की ओर से प्रोसेस किये जाने वाले कुल सवालों का 25 प्रतिशत है प्राप्त हो रहा है। श्री निजे के मुताबिक एसआईए ग्राहक सेवा को कई गुना बेहतर बना देगा। एसआईए की मदद से बैंकों के परिचालन व्यय में भी कमी आयेगी। मौजूदा समय में एसआईए बैंकों के उत्पादों और सेवाओं से जुड़ी समस्याओं का निवारण कर रहा है।

बैंकिंग क्षेत्र को बेहतर बनाने के लिये “सैंडी” का विकास:-

भारत के बैंकों में बहुत ही जल्द इंसान के कद-काठी का “सैंडी” नाम का रोबोट देखने को मिल सकता है। इस रोबोट को भारत में बनाया गया है, जो पूरी तरह से आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस तो है ही साथ ही साथ यह इंसान की तरह सोचने और समझने वाला है। इस रोबोट में एक बैंकर की तमाम खूबियाँ मौजूद हैं। इसका हाई स्पीड कैमरा इतना शक्तिशाली है कि यह असली और नकली करेंसी में फर्क कर सकता है। “सैंडी” में लगे कैमरे 360 डिग्री पर घूम सकते हैं। इससे बैंक की 24

घंटे निगरानी की जा सकती है। “सैंडी” बैंक में आये ग्राहकों का स्वागत करने, उन्हें सही काउंटर तक पहुंचाने, ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड व होम लोन जैसी जानकारियां देने जैसे काम भी कर सकता है। इसमें शिष्टाचार की प्रोग्रामिंग भी की गई है। यह ग्राहकों का स्वागत और सह-कर्मियों की मदद करेगा। यह ग्राहकों को बैंक कर्मचारी से फोन पर बात भी करवा सकता है। यह दुनिया की सभी भाषाएं बोल सकता है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से होने वाले नुकसान:-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से तकनीक आधारित रोजगार का सृजन जरूर हो रहा है, लेकिन हजारों लोग अपनी नौकरियां भी खो रहे हैं, जिनकी संख्या तकनीक केंद्रित सृजित रोजगार से ज्यादा है। आई वर्ल्ड इकॉनॉमिक फोरम की एक रिपोर्ट के अनुसार वर्ष 2020 तक दुनिया भर में 20 लाख नई नौकरियां पैदा होंगी, लेकिन 70 लाख से ज्यादा लोग अपनी नौकरी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की वजह से खो देंगे। भारत में इसका प्रभाव नजर आने लगा है। उदाहरण के तौर पर कुछ भारतीय बैंकों द्वारा कार्यस्थल में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीनों के इस्तेमाल के कारण इस क्षेत्र की नौकरियों में सात प्रतिशत की गिरावट दर्ज की गई है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक के आने से हमारी निर्भरता मशीनों पर बढ़ गई है। जोड़-घटाव, गुणा-भाग आदि भी हम खुद से नहीं कर पा रहे हैं। इस तकनीक के आने से इंसान की रचनात्मकता भी कम हो रही है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीनें खुद निर्णय लेती हैं। उनके बेकाबू होने की भी संभावना रहती है। मार्च, 2019 में बोइंग 737 मैक्स के कंप्यूटर के इंसान पर हावी हो जाने से लायन एयर फ्लाइट 610 और इथोपियन एयर लाइन फ्लाइट 302 क्रैश हो गया, जिसमें सैकड़ों लोग असमय ही काल-कवलित हो गये। बैंकिंग क्षेत्र में ऐसा होने से बैंक और अर्थव्यवस्था दोनों चौपट हो सकती हैं। जानकारों के अनुसार

बैंकों की आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस पर ज्यादा निर्भरता नुकसानदेह हो सकती है, क्योंकि रोबोट ग्राहकों को संतुष्ट रखने का काम इंसानों से बेहतर नहीं कर सकता है। दूसरी तरफ, एक साधारण निवेश का प्रबंधन रोबोट आसानी से कर सकता है, लेकिन बाजार में उतार-चढ़ाव जैसी असामान्य स्थितियों को संभालना उसके वश का नहीं है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के विकास के साथ-साथ नई चुनौतियां भी सामने आ रही हैं। उदहारण के तौर पर वॉइस रिकग्नाइजेशन वाली मशीनों में उपयोगकर्ता की निजता को खतरा होता है। वॉयस कमांड के जरिये काम करने वाले एलेक्सा स्पीकर में कई तरह की शिकायतें मिली हैं। यह बिना कमांड के ही उपयोगकर्ता की बातें रिकॉर्ड करने लगता है, जो यह दर्शाता है कि यह उपयोगकर्ता द्वारा दिये गये कमांड एवं सामान्य बातचीत में फर्क को नहीं समझ पाता है। अगर बैंकिंग क्षेत्र में रोबोट या आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से ऐसी गलती होगी तो नुकसान की भरपाई नहीं हो पायेगी।

निष्कर्ष:-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीनें वित्तीय दुनिया में तेजी से अपने पैर पसार रही हैं। पारंपारिक रूप से, वित्तीय दुनिया में विशेषज्ञों की खास जगह रही है। ये कर्ज, निवेश, बचत आदि के बारे में अपनी सलाह देते हैं, लेकिन अब इन क्षेत्रों में स्टार्ट-अप्स और बड़ी-बड़ी कंपनियों के आने से आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से लैस मशीनों का इस्तेमाल बढ़ गया है। पहले कर्ज देने का काम बैंक अधिकारी और अंडरराइटर्स की मदद से किया जाता था। अब इनकी जगह आंकड़ों आधारित मॉडल्स ने ले लिया है। इसके लिए एल्गोरिदम विकसित की जा रही है, जो समय और प्रासंगिकता के आधार पर कर्ज देने का फैसला कर सके। इसमें मानवीय भावनाएं नहीं होती हैं, जिससे भ्रष्टाचार की संभावना खत्म हो जाती है साथ ही साथ ऋण प्रस्ताव का सटीक विश्लेषण भी किया जाता है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस

से युक्त मशीनें धोखाधड़ी की संभावना को भी खत्म कर देती हैं। यह निवेश या कर्ज में पैसे की वसूली की संभावना को भी बढ़ाती हैं। आज इसकी मदद से शेयर बाजार में ट्रेडिंग किये जा रहे हैं। आज कई आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित फंड्स और स्मार्ट बीटा फंड्स बाजार में हैं, जो निवेश में इंसान की भूमिका खत्म कर रहे हैं। चूँकि, पब्लिक फंड्स संवेदनशील मसला है। इसलिये, इसमें आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की हिस्सेदारी ज्यादा नहीं है। आम तौर पर इंसान अपने विचारों और मतों के पूर्वाग्रहों में जीता है, जिससे गलतियां होने या किसी का पक्ष लेने की संभावना होती है। मशीन आधारित कारोबार का लक्ष्य नियमित रूप से बेहतर रिटर्न देना होता है। अस्तु, बैंक एवं अन्य वित्तीय संस्थान, स्टार्ट-अप्स आदि इसके इस्तेमाल में ज्यादा रुचि ले रहे हैं।

हमारे देश में प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल में तेजी आई है, लेकिन अभी भी सभी लोग इंटरनेट का इस्तेमाल नहीं कर रहे हैं। इस दिशा में विकास की अपार संभावनाएं हैं।

भारत में वर्ष 2025 तक तकनीक से जुड़ा कारोबार 70 अरब डॉलर तक पहुंच सकता है, जिसमें 32 अरब डॉलर की भागीदारी अकेले आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से जुड़ी तकनीकों की होगी।

ऐसा नहीं है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के केवल फायदे ही हैं। इसके नुकसान भी हैं, लेकिन बदलते परिवेश में इस तकनीक के बिना हम जीने की कल्पना नहीं कर सकते हैं। हालाँकि, बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से जुड़े कारोबार शैशव अवस्था में हैं, लेकिन इनका भविष्य उज्ज्वल है, क्योंकि यह ग्राहकों एवं बैंकों के लिये फायदेमंद है। अब तो देश के अनेक विश्वविद्यालयों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की पढ़ाई भी हो रही है। लिहाजा, बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का भविष्य बेहद ही उज्ज्वल है, कहा जा सकता है। ■

विपणन व संप्रेषण नीति – व्यावहारिकता

● विनय कुमार पाठक

किसी भी वाणिज्यिक संगठन के लिए संप्रेषण एवं विपणन का बहुत ही महत्व है। ग्राहकों तथा अन्य व्यक्तियों को अपने उत्पाद तथा सेवाओं के बारे में अवगत कराने के लिए यह महत्वपूर्ण साधन है। जब ग्राहक को सेवाओं और उत्पाद की जानकारी होगी तभी वे सर्वश्रेष्ठ उत्पाद और सेवाओं का प्रयोग कर सकेंगे। साथ ही जो ग्राहक नहीं हैं वे भी उस संगठन की ओर आकर्षित होंगे। पुनः संप्रेषण एवं विपणन प्रयासों से प्रतिस्पर्धी संगठनों से प्रतिस्पर्धा की जा सकती है। समुचित संप्रेषण एवं विपणन प्रयासों के द्वारा संगठन अपने उत्पाद एवं सेवाओं को विश्व के सामने ला सकता है। अपने किसी उत्पाद एवं सेवा के विशिष्ट गुणों की तुलना अन्य संगठन के उत्पाद एवं सेवाओं से करने के लिए संप्रेषण एवं विपणन का प्रभावी प्रयोग किया जाना वांछनीय होता है। विज्ञापन, प्रत्यक्ष विपणन, ब्रांडिंग, मुद्रित सामग्री, जन संपर्क गतिविधियाँ,

प्रायोजन, आदि संप्रेषण एवं विपणन के अंग हैं। प्रभावी संप्रेषण एवं विपणन का महत्व इसलिए भी काफी है क्योंकि आज की गलाकाट प्रतिस्पर्धा में सिर्फ वे ही टिके रह सकते हैं जो सभी क्षेत्र में शानदार प्रदर्शन करते हैं और संप्रेषण एवं विपणन इसका अपवाद नहीं हैं।

परंतु, साथ ही इस बात का भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि प्रधान कार्यालय स्तर पर संप्रेषण एवं विपणन के लिए उठाए गए कदम ग्राहक से रूबरू होने वाले कर्मचारियों के लिए दुःस्वप्न न बन जाएं। ऐसा इसलिए कि एक बार किसी उत्पाद या सेवा को आकर्षक तरीके से विज्ञापित होने के बाद ग्राहक उसी आकर्षक तरीके से उस उत्पाद अथवा सेवा का उपभोग करना चाहते हैं। यदि किसी तकनीकी कारण से ग्राहक को उत्पाद अथवा सेवा उतना आकर्षक नहीं मिलता तो वे निराश हो जाते हैं और उनका क्रोध उन कर्मचारियों को झेलना पड़ता है जिनसे वे व्यवहार करते हैं। इन स्थितियों का फ्रंटलाइन कर्मचारियों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है।

संप्रेषण एवं विपणन विभाग विभिन्न उत्पादों तथा सेवाओं के लिए विभिन्न प्रकार के आकर्षक साइनबोर्ड, विज्ञापन तथा अन्य प्रचार सामग्री बनाते हैं। इसमें कोई दो मत नहीं है कि उनका यह प्रयास सराहनीय है तथा संगठन के लिए लाभप्रद है। परंतु साथ ही यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक को सेवा तथा उत्पाद उसी प्रकार उपलब्ध कराया जा सके जैसा कि प्रचार सामग्री में दर्शाया जाता है तथा फ्रंटलाइन कर्मचारी किसी प्रकार के दुविधापूर्ण स्थिति में उनकी सहायता करने



मुख्य प्रबन्धक, भारतीय स्टेट बैंक
विपणन एवं संप्रेषण विभाग, कॉर्पोरेट केंद्र,
मदाम कामा रोड, मुंबई - 400021

में पूरी तरह सक्षम हों। उदाहरण के लिए यदि कोई कंपनी या संगठन कोई ऐप शुरू करता है और अपने संप्रेषण एवं विपणन विभाग की सहायता से उस ऐप के गुणों को दर्शाने वाला अत्यंत आकर्षक विज्ञापन तैयार करता है और इस ऐप को डाउनलोड करने में समस्या आती है या वह ऐप सही तरीके से काम नहीं करता है तो उस आकर्षक विज्ञापन का कोई मतलब नहीं रह जाता है। सच पूछा जाए तो यह स्थिति ग्राहक के प्रत्यक्ष संपर्क में रहने वाले कर्मचारियों के लिए दुःस्वपन जैसा हो जाता है। उन्हें ग्राहकों के ताने झेलने पड़ते हैं। इस तरह के ऐप पर तरह तरह की फब्तियाँ कसी जाती हैं। ऐसी परिस्थिति में फ्रंटलाइन कर्मचारियों का मनोबल टूटता है। यह एक कटु सत्य है कि कई मामलों में फ्रंटलाइन कर्मचारियों को ऐसी विषम परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है। 8 नवम्बर 2016 में हजार रुपये और पुराने पाँच सौ रुपये के करेंसी नोट के विमुद्रीकरण के बाद कई बैंकों ने काफी धूमधाम और उत्साह के साथ मोबाइल पर्स की शुरुआत की थी। उस समय छोटे मूल्यवर्ग के करेंसी नोटों की कमी के कारण इसकी काफी आवश्यकता भी थी। जब इन मोबाइल पर्सों को डाउनलोड करने तथा अन्य परेशानियों यथा पिन का प्राप्त नहीं होना, लेन-देन फेल हो जाना आदि समस्या आने लगी तो परेशानी फ्रंटलाइन कर्मचारियों को ही झेलनी पड़ी। सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों में स्थिति और भी खराब थी क्योंकि वहाँ नेटवर्क की समस्या अधिक थी। इन कारणों से ये मोबाइल पर्स चल नहीं पाए और या तो समाप्त हो गए या फिर अप्रचलित हो गए।

फ्रंटलाइन कर्मचारी किसी भी संगठन का चेहरा होते हैं। वे ही उस संगठन के ब्रांड होते हैं। यदि वे संस्था के ग्राहकों की समस्या का समाधान करने में सक्षम होते हैं तो संगठन की छवि उज्ज्वल होती है। इसके विपरीत यदि उत्पाद, तकनीक, परिवेश, आदि बहुत ही उम्दा हों परंतु फ्रंटलाइन कर्मचारी ग्राहक को प्रभावी तरीके से सहायता करने में सक्षम नहीं

हों तो संगठन की छवि धूमिल होती है। ऐसा इसलिए कि उत्पाद, तकनीक, परिवेश आदि तो महत्वपूर्ण हैं ही सथ ही जानकार एवं समस्या का समाधान करने में सक्षम कर्मचारी भी उतने ही महत्वपूर्ण हैं। अतः प्रधान कार्यालय में अवस्थित विपणन एवं संप्रेषण विभाग एवं फ्रंटलाइन कर्मचारियों के बीच एक सामंजस्य बना रहे। निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखकर संप्रेषण एवं विपणन प्रयासों को संस्था एवं फ्रंटलाइन कर्मचारियों दोनों के लिए उपयोगी बनाया जा सकता है:

विज्ञापन यथार्थपरक होना चाहिए न कि आदर्शवादी

संप्रेषण एवं विपणन विभाग काफी आकर्षक श्रव्य-दृश्यात्मक सामग्री का निर्माण करता है। इन सामग्री को देख कर दर्शकों की अपेक्षा बढ़ जाती है। निःसंदेह किसी भी प्रचार/ विज्ञापन सामग्री का उद्देश्य लोगों को आकर्षित करना ही है। परंतु यदि प्रचार में जो विशेषता दर्शाई जाए वह अति आदर्शवादी हो तो अपेक्षा भी काफी बढ़ जाती है। वस्तुतः उत्पाद अथवा सेवा के यथार्थ गुण को ही दर्शाया जाना चाहिए। अन्यथा इसके तुलनात्मक रूप से कम प्रभावी होने से लोगों को निराशा होती है। उदाहरण यदि किसी ऐप को आनन फानन में डाउनलोड होते हुए प्रचार सामग्री में दर्शाया जाए और हकीकत में उसे डाउनलोड करने में काफी समय लग जाए तो प्रयोगकर्ता को निराशा होगी और फ्रंटलाइन स्टाफ के लिए यह कष्टदायक होगा। ऐसा इसलिए कि विज्ञापन में दर्शाए गए प्रभावशीलता को लोग हकीकत में देखना चाहेंगे और ऐसा न होने पर फ्रंटलाइन स्टाफ से ही शिकायत करेंगे।

नेटवर्क उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए ऐप बनाया जाना चाहिए

सामान्य तौर पर संप्रेषण एवं विपणन विभाग संस्था के कॉरपोरेट कार्यालय में होता है जो मुंबई दिल्ली, कोलकाता, चेन्नै, बैंगलोर, हैदराबाद, पुणे, अहमदाबाद, विशाखापट्टनम, सूरत

जैसे स्थानों पर अवस्थित होते हैं जहाँ नेटवर्क की उपलब्धता तुलनात्मक रूप से बेहतर होती है। इन शहरों की तुलना में देश के अन्य हिस्सों में अन्य सुविधाओं के साथ-साथ नेटवर्क की उपलब्धता काफी कमतर होती है। किसी भी संस्था की शाखाएं तथा कार्यालय देश के कई हिस्सों में अवस्थित होते हैं जिनमें सुदूर गांव भी शामिल होते हैं। सुदूरवर्ती गांवों की तो बात ही क्या की जाए, शहरों में भी नेटवर्क की काफी समस्या होती है। बल्कि कई बड़े शहरों के बाहरी भागों में भी नेटवर्क की समस्या होती है। समस्या को इस बात से समझा जा सकता है कि इन क्षेत्रों में मोबाइल से बात करना ही कठिन है। बीच-बीच में आवाज बंद हो जाना, बात के दौरान कॉल ड्रॉप होना आदि समस्याएं आम हैं। अतः डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर एक बड़ी समस्या है इन क्षेत्रों में। इन कारणों से कई ऐप सही तरीके से कार्य नहीं कर पाते। मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, तथा इंटरनेट पर आधारित ऐप सुगमतापूर्वक कार्य नहीं कर पाते। विज्ञापन तथा अन्य प्रचार सामग्री में दिखाई गई सहज क्रियाशीलता के यह विपरीत है। ऐसे में ये विज्ञापन ग्राहकों तथा फ्रंटलाइन स्टाफ के लिए निराशाजनक होते हैं। ग्राहक जब इनसे निराश होते हैं तो इसकी शिकायत फ्रंटलाइन स्टाफ से ही करते हैं न कि कॉरपोरेट केंद्र में अवस्थित विपणन व संप्रेषण विभाग में अवस्थित स्टाफ से जो कि इतने आकर्षक विज्ञापन और प्रचार सामग्री बनाते हैं। इससे फ्रंटलाइन स्टाफ के मनोबल को धक्का लगता है। इसमें कोई दो मत नहीं कि आज शिकायत ऑनलाइन करने की सुविधा है, लोग सोशल मीडिया पर भी शिकायत कर सकते हैं। सोशल मीडिया पर भी कई विपरीत टिप्पणियां ग्राहक करते हैं। लेकिन फ्रंटलाइन स्टाफ के पास ग्राहक व्यक्तिशः शिकायत ले कर आते हैं और जब वे किसी शिकायत का निवारण करने में असमर्थ होते हैं, जो नेटवर्क या अन्य कारणों से होता है, तो यह उनके लिए अपमानजनक होता है।

फ्रंटलाइन स्टाफ को प्रशिक्षण तथा आवश्यक जानकारी दी जानी चाहिए

कई मौकों पर ऐसे ऐप, उत्पाद या सेवा बना दी जाती हैं जिनके बारे में फ्रंटलाइन स्टाफ को जानकारी नहीं होती है। विशेषकर वे फ्रंटलाइन स्टाफ जो पचास के पार के हैं, जिन्होंने अपने समय में कैलकुलेटर तक नहीं देखा उनके लिए इस तरह के ऐप समस्या का कारण बन जाते हैं। वे कम्प्यूटर के प्रयोग में खुद को बेबस पाते हैं। ऐसी स्थिति में वे ग्राहक की सहायता नहीं कर पाते हैं। सच तो यह है कि उनमें कई डिजिटल प्लेटफॉर्म का प्रयोग नहीं करते हैं। यहाँ तक कि नए कर्मचारी भी अपर्याप्त प्रशिक्षण के अभाव में खुद को असहाय पाते हैं। फ्रंटलाइन स्टाफ को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि वे ग्राहकों द्वारा उठाए गई समस्या को सुलझा सकें। इसके लिए समुचित प्रशिक्षण एवं विशेषज्ञों के द्वारा नियमित सहयोग मिलने की व्यवस्था होनी चाहिए। इस तरह से प्रशिक्षित किए जाने से फ्रंटलाइन स्टाफ ग्राहकों की समस्या को सुलझाने में सफल होंगे। वे ग्राहकों को किसी भी लेन-देन के लिए स्पष्ट कारण बता सकेंगे। प्रशिक्षण तथा विशेषज्ञों से विशेष सहायता की स्थिति में वे ग्राहक के प्रश्नों का संतोषजनक उत्तर नहीं दे पाते। जैसे किसी रकम के कटने के बारे में सिर्फ इतना बताना कि यह रकम सिस्टम के द्वारा काटी गयी है उचित नहीं है। आखिर सिस्टम के द्वारा भी किसी नियम के तहत, किसी तर्क के तहत ही रकम काटी जाती है। ग्राहक को वह नियम अथवा तर्क बता देने से वह संतुष्ट हो जाएगा। दूसरी ओर यदि कटौती गलत हुई है, भले ही सिस्टम के द्वारा, तो इसका भी सुधार किया जाना चाहिए। उदाहरण किए लिए यदि बेसिक बचत खाता में न्यूनतम शुल्क का प्रावधान नहीं है और सिस्टम ने न्यूनतम शेष न रखने के कारण सेवा शुल्क की कटौती की है तो इसका निराकरण होना चाहिए। यदि सिस्टम ने अन्य बैंक के एटीएम से

निर्धारित अवधि से अधिक बार पैसे निकालने के कारण शुल्क की कटौती की है तो ग्राहक को वह नियम साफ-साफ बताने में फ्रंटलाइन स्टाफ सक्षम होने चाहिए। यदि किसी ऐप से लेन-देन करने पर रकम डेबिट तो हो गई है परंतु सही स्थान पर क्रेडिट नहीं हुई है तो इसका निराकरण करने में फ्रंटलाइन स्टाफ को सक्षम होना चाहिए और विशेषज्ञ कर्मचारियों को उसकी सेवा के लिए हमेशा तत्पर रहना चाहिए। फ्रंटलाइन स्टाफ संस्था के ब्रांड एम्बेसेडर होते हैं और वे ही ग्राहकों के लिए संस्था के प्रतीक होते हैं और उन्हीं से वे अपनी समस्या का निराकरण चाहते हैं। साथ ही जब फ्रंटलाइन स्टाफ ग्राहकों को संतुष्ट कर पाएंगे तभी उन्हें अपने कार्य से संतुष्टि मिल पाएगी।

सॉफ्टवेयर तथा नियम में तालमेल होना चाहिए

कई अवसरों पर सॉफ्टवेयर अथवा प्रोग्रामिंग में कमी के कारण लेन-देन में गलती हो जाती है। उदाहरण के लिए यदि किसी उत्पाद में न्यूनतम शेष के लिए कटौती नहीं की जानी है तो यह कटौती नहीं होनी चाहिए। ऐसा देखा गया है कि ऐसे कई मामलों में कटौती हुई है। ऐसी स्थिति में फ्रंटलाइन स्टाफ को परेशानी होती है। इस तरह के मामलों को मीडिया इस प्रकार दर्शाती है मानो बैंक और उसके कर्मचारी जानबूझकर अपने ग्राहकों के साथ कपट कर रहे हों। विशेषकर मीडिया का वह वर्ग जिसे उस बैंक से विज्ञापन आदि नहीं मिले हों वे बैंक कर्मचारियों को समाज के खलनायक की तरह पेश करते हैं जिसका प्रभाव सर्वाधिक फ्रंटलाइन स्टाफ पर ही पड़ता है। अतः यह आवश्यक है कि सॉफ्टवेयर को समय-समय पर उत्पाद के परिवर्तित नियम के तहत आवश्यकतानुसार अद्यतन किया जाता रहे तथा किसी प्रकार का गलत शुल्क ग्राहक से न लिया जाए। यदि ऐसा हो ही जाए तो यथाशीघ्र त्रुटि में सुधार किया जाना चाहिए। तभी विपणन तथा संप्रेषण विभाग के प्रयास सही दिशा में बैंक को ले जाएंगे।

सूचना प्रौद्योगिकी तंत्र को मजबूत होना चाहिए

सूचना प्रौद्योगिकी तंत्र के कमजोर होने की दशा में साइबर अपराध की संभावना बढ़ जाती है और इसके परिणामस्वरूप फ्रंटलाइन स्टाफ को उन पीड़ित ग्राहकों का कोपभाजन बनना पड़ता है जिनके खाते में साइबर अपराधियों ने सेंध लगाई होती है। सर्वप्रथम सूचना प्रौद्योगिकी तंत्र को पर्याप्त मजबूत होना चाहिए ताकि अपराधी इसे तोड़ न सकें। यदि कोई अपराध करने में अपराधी सफल हो ही जाते हैं तो इसके लिए विशेष सहायता कक्ष होना चाहिए ताकि ग्राहक उनसे तत्क्षण संपर्क कर सकें और अपनी समस्या का समाधान कर सकें। इससे फ्रंटलाइन स्टाफ को व्यवसाय परिवर्धन के लिए समय मिल पाएगा।

सहायता कक्ष को सही अर्थ में सहायता कक्ष होना चाहिए

कई ऐसी समस्याएं होती हैं जिन्हें शाखा स्तर पर सुलझाया नहीं जा सकता। ऐसा तकनीकी कारण या अन्य कारणों से हो सकता है। ऐसी स्थितियों के लिए सहायता कक्ष होना चाहिए जो ग्राहकों की समस्याओं का निदान कर सके। यदि ये सहायता कक्ष वास्तव में सहायता कक्ष होंगे तो शाखा के सदस्यों को व्यवसाय परिवर्धन का समय मिल पाएगा। लोगों की शिकायत है कि जो हेल्पलाइन नम्बर उपलब्ध होते हैं वे किसी काम के नहीं होते। या तो ये नम्बर लगते नहीं या फिर व्यस्त मिलते हैं। कई मामलों में जिस नम्बर को टॉल फ्री बताया जाता है वह टॉल फ्री नहीं होता और उसपर बात करने या एसएमएस करने का सामान्य शुल्क लगता है। कई हेल्पलाइन नम्बर पर पढ़े लिखे लोगों को परेशानी होती है तो अर्धशिक्षित और अल्पशिक्षित या अशिक्षित व्यक्ति की क्या बात की जाए। इस सुविधा के लिए 1, उस सुविधा के लिए 2.... जैसे जटिल निर्देश के कारण ग्राहक इस हेल्पलाइन नम्बर को किसी काम का नहीं पाते।

द्विमागीं संप्रेषण

किसी सॉफ्टवेयर, उत्पाद अथवा सेवा में सुधार के लिए ग्राहकों तथा फ्रंटलाइन स्टाफ से जानकारी लेना सुधार के लिए आवश्यक है। दुर्भाग्य से सही अर्थ में संप्रेषण सही अर्थ में द्विमागीं नहीं है। यह एक कटु सत्य है कि अधिकांश उच्च अधिकारी सिर्फ अच्छी टिप्पणी ही सुनना चाहते हैं। साथ ही अधिकांश अधीनस्थ भी अपने पदोन्नति तथा मनपसंद स्थान पर पदास्थापना के लिए उच्चाधिकारी को खुश करने के चक्कर में सही जानकारी नहीं देते हैं। इस प्रकार यथार्थ जानकारी नहीं मिलने से कमी को दूर नहीं किया जा सकता है।

संप्रेषण एवं विपणन दल का सुदूरवर्ती क्षेत्र का अनुभव

संप्रेषण एवं विपणन विभाग महानगरों में अवस्थित होता है अतः इसमें कार्यरत कर्मचारियों को सुदूर ग्रामीण एवं अर्धशहरी इलाकों में पदस्थापित फ्रंटलाइन कर्मचारियों की समस्याओं का पता नहीं होता। अतः उन्हें सुदूर ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों का दौरा कर वहाँ के फ्रंटलाइन स्टाफ और ग्राहकों की समस्या को समझना चाहिए। इससे निश्चित रूप से वे अपने विज्ञापन तथा अन्य प्रचार सामग्री के व्यावहारिक पहलू को समझ सकेंगे। वर्तमान में दो तिहाई से अधिक ग्राहक ग्रामीण तथा अर्धशहरी क्षेत्र से ही हैं। अतः ग्रामीण तथा क्षेत्रीय ग्राहक भी शहरी क्षेत्र के ग्राहक की ही तरह महत्वपूर्ण हैं। उनके महत्व को समझते हुए अधिकांश कंपनियों ने उन्हें ध्यान में रखकर रणनीति बनानी शुरू कर दी है। पुनः अंग्रेजी में बनाए गए विज्ञापन तथा प्रचार सामग्री का क्षेत्रीय भाषा में अनुवाद उतना प्रभावकारी नहीं हो सकता जितना उस भाषा में बनायी गयी मूल सामग्री हो सकती है। क्षेत्र विशेष के लिए विज्ञापन तथा प्रचार सामग्री उस क्षेत्रीय भाषा में ही बनेगी तभी वहाँ के लोगों के मिजाज को भा सकेगा। इसमें फ्रंटलाइन स्टाफ काफी सहायक होंगे क्योंकि वे स्थानीय लोगों के संपर्क में होते हैं।

संतुष्ट ग्राहक सर्वश्रेष्ठ विज्ञापन होता है

निस्संदेह संतुष्ट ग्राहक सर्वश्रेष्ठ विज्ञापन होता है। इसके विपरीत असंतुष्ट ग्राहक बदनामी के सबसे बड़े स्रोत होते हैं। संतुष्ट ग्राहक तो अपना अनुभव अपने तक सीमित रख सकता है परंतु असंतुष्ट ग्राहक अपने बुरे अनुभव को, अपनी निराशा और हताशा को कई लोगों को सुनाता है। इस बात को ध्यान में रखकर कई व्यावसायिक उपक्रम अपने ग्राहकों से निवेदन करते हैं कि 'यदि आप संतुष्ट हैं तो दूसरों से कहें और यदि असंतुष्ट हैं तो हमसे कहें।' इसके पीछे यही अवधारणा है कि संतुष्ट ग्राहक विज्ञापन का स्रोत बने और असंतुष्ट ग्राहक के फीडबैक से स्वयं में सुधार लाया जा सके। अतः यदि ग्राहक असंतुष्ट है तो संप्रेषण एवं विपणन विभाग के द्वारा तैयार किए गये आकर्षक विज्ञापन तथा अन्य प्रचार सामग्री का कोई महत्व नहीं रहेगा। इसका यह मतलब कदापि नहीं है कि संस्था को संप्रेषण एवं विपणन में विनियोग नहीं करना चाहिए। बल्कि इसका तात्पर्य यह है कि संस्था को ग्रामीण एवं आधारभूत स्तर को भी ध्यान में रखकर कार्य करना चाहिए और उन स्थानों को भी अपने रणनीति में शामिल कर ही व्यापक नीति बनानी चाहिए। वास्तव में कई बैंक ऐसा कर भी रहे हैं। बिजनेस कॉरिस्पोंडेंस तथा बिजनेस फेसिलिटेटर की नियुक्ति कर वे स्थानीय लोगों के मिजाज को समझ रहे हैं तथा उन्हें सहायता प्रदान कर रहे हैं। परंतु और भी अधिक प्रयास करने की आवश्यकता है ताकि वित्तीय सामावेशन का लक्ष्य गुणात्मक और परिमाणात्मक पैमाने पर पूरा किया जा सके। इसके बाद ही बैंक के संप्रेषण एवं विपणन विभाग का प्रयास सफल माना जाएगा।

इस प्रकार किसी भी संस्था के संप्रेषण एवं विपणन विभाग को फ्रंटलाइन स्तर के साथ तालमेल बिठाकर कार्य करना चाहिए ताकि संपूर्ण संस्था के लिए यह लाभप्रद हो। ■

रेग्युलेटर की नज़र से

● ब्रिज राज

[रेग्युलेटरी एजेंसी विधायिका द्वारा बनाई गई एक सरकारी संस्था होती है, जिसका निर्माण विशिष्ट कानूनों को लागू करने और प्रवर्तित करने के लिए किया जाता है। इस प्रकार की एजेंसी के पास अर्ध-विधायी (Quasi-legislative), कार्यकारी (Executive) और न्यायिक (Judicial) कार्य करने की शक्तियाँ प्राप्त होती हैं। अतः क्षेत्र विशेष के विकास में इनकी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। वित्तीय क्षेत्र की रेग्युलेटरी एजेंसियों की भूमिका और भी महत्वपूर्ण होती है। इनकी इस भूमिका को मद्देनजर रखते हुए संपादकीय समिति ने इनकी भूमिका के बारे में एक नया स्तम्भ शुरू करने का निर्णय लिया। इसमें वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न विनियामकों द्वारा की गई पहल को शामिल किया जाता है। इसकी शुरुआत जून 2015 के अंक से की गई। प्रस्तुत है इस कॉलम का लेख।]

प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) - अंतःपरिचालनीयता के लिए दिशानिर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 16 अक्टूबर 2018 को सभी प्रीपेड भुगतान लिखत जारीकर्ता, प्रणाली प्रदाता और प्रणाली प्रतिभागी को प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) - अंतःपरिचालनीयता के लिए दिशानिर्देश जारी किया है। इसमें दी गई कार्ययोजना के अनुसार, केवाईसी का अनुपालन करने वाले सभी पीपीआई चरणों में प्रभावी की जानी थी - (i) एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के माध्यम से वालेट्स के रूप में जारी किए गए पीपीआई की अंतःपरिचालनीयता, (ii) एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के माध्यम से वालेट्स और बैंक खाते के बीच अंतःपरिचालनीयता, और (iii) कार्ड नेटवर्क के माध्यम

से कार्ड के रूप में जारी पीपीआई के लिए अंतःपरिचालनीयता।

अंतःपरिचालनीयता के कार्यान्वयन हेतु बेहतर तैयारी के लिए, सभी चरणों को आरंभ करने के लिए समेकित दिशानिर्देश भी दिये गये हैं। भाग लेने वाले पीपीआई जारीकर्ता, जो अंतःपरिचालनीयता को अपनाने का विकल्प चुनते हैं, वे केवाईसी के निर्देशों, लेन-देन के लिए सुरक्षा और एप्लीकेशन लाइफ साइकल, साइबर सुरक्षा, धोखाधड़ी की रोकथाम और जोखिम प्रबंधन के अलावा संलग्न दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करें जैसा कि मास्टर दिशानिर्देश में दिया गया है। सभी भाग लेने वाले पीपीआई जारीकर्ता भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) और संबंधित कार्ड नेटवर्क की अपेक्षाओं के अनुसार यूपीआई और कार्ड नेटवर्क के माध्यम से अंतःपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए तकनीकी विशेषताओं / मानकों / अपेक्षाओं द्वारा निर्देशित होंगे। एनपीसीआई और कार्ड नेटवर्क यूपीआई और कार्ड नेटवर्क में पीपीआई जारीकर्ताओं द्वारा भागीदारी की सुविधा प्रदान करेंगे।



महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) प्रणाली - सकारात्मक पुष्टि का कार्यान्वयन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 15 नवंबर 2018 को आरटीजीएस में भाग लेने वाले सदस्य बैंकों को दिशानिर्देश दिया कि वे

आरटीजीएस प्रणाली के अंतर्गत धन अंतरण के पूर्ण होने के संबंध में धन के प्रेषक को सकारात्मक पुष्टि उपलब्धता की सुविधा प्रदान करें। आरंभ में आरटीजीएस में सकारात्मक पुष्टि सुविधा सदस्य बैंकों के लिए उपलब्ध होगी जिसमें धन प्रेषक और लाभा ग्राही बैंक, थिक क्लाइंट इंटरफ़ेस / एसएफएमएस सदस्य इंटरफ़ेस के माध्यम से आरटीजीएस तक पहुंच सकते हैं। सदस्य बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे अपने ग्राहकों को इस बात से अवगत कराएं। बाद में अन्य चैनलों के माध्यम से आरटीजीएस का उपयोग करने वाले सदस्य बैंकों के लिए भी सकारात्मक पुष्टि सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी।

इस संबंध में, लाभग्राही खाते में क्रेडिट की तिथि और समय दर्शाने वाली एक पावती, प्रेषक बैंक को भेजने के लिए नया मैसेज प्रारूप (camt.059) लाया जा रहा है। यह मैसेज लाभा ग्राही बैंक से प्रेषक बैंक तक एसएफएमएस के माध्यम से पहुंचेगा। लाभग्राही बैंक की ओर से सकारात्मक पुष्टि प्राप्त करने के बाद, प्रेषक बैंक एक एसएमएस और / अथवा ई-मेल प्रेषक को भेजेगा।

सभी बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग (एसटीपी) आधारित पुष्टिकरण प्रोसेसिंग को सुनिश्चित करने के लिए प्रणालियों को स्थापित करें। लाभग्राही बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि इस तरह का पुष्टिकरण मैसेज सीबीएस में लाभग्राही के खाते में राशि के क्रेडिट होते ही भेज दिया जाए और धन प्रेषक बैंक की ओर से पुष्टिकरण का मैसेज आवश्यक रूप से तत्काल भेज दिया जाए और किसी भी मामले में लाभग्राही बैंक की ओर से मैसेज प्राप्त होने के बाद एक घंटे से अधिक का समय नहीं होना चाहिए।

ग्राहक संरक्षण - प्राधिकृत गैर-बैंकों द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान लिखतों के माध्यम से किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन में ग्राहकों की देयता को

सीमित करना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 04 जनवरी 2019 को सभी प्राधिकृत गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान लिखत जारीकर्ता को ग्राहक संरक्षण - प्राधिकृत गैर-बैंकों द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान लिखतों के माध्यम से किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन में ग्राहकों की देयता को सीमित करने के विषय पर दिशानिर्देश जारी किया है।

इस परिपत्र के प्रयोजन के लिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

- दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेन-देन (ऐसे लेन-देन जिनमें लेन-देन करते समय प्रस्तुत किए जाने वाले वास्तविक भुगतान लिखतों की आवश्यकता नहीं होती, जैसे वालेट्स, कार्ड नोट प्रेजेंट (सीएनपी) लेन-देन इत्यादि।
- आमने-सामने/सामीप्य भुगतान लेन-देन (ऐसे लेन-देन जिनके लिए वास्तविक भुगतान लिखतों की उपस्थिति की आवश्यकता होती है जैसे कि लेन-देन के स्थल पर कार्ड या मोबाइल फोन की उपस्थिति उदाहरणार्थ पॉइंट ऑफ सेल पर लेन-देन इत्यादि)।

पीपीआई जारीकर्ताओं को ग्राहकों द्वारा अनधिकृत भुगतान लेन-देन की रिपोर्टिंग

- पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन के लिए एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करें और जहां कहीं भी उपलब्ध हो वहाँ ई-मेल अलर्ट के लिए भी पंजीकरण करें।
- खाते में किसी भी भुगतान लेन-देन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजा जाएगा और जहाँ कहीं भी पंजीकृत हो, ई-मेल अलर्ट अतिरिक्त रूप से

भेजा जा सकता है। लेन-देन चेतावनी में एक संपर्क नंबर और / या ई-मेल आईडी होना चाहिए, जिस पर ग्राहक अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्ट कर सकता है या आपत्ति दर्ज करा सकता है।

- iii. ग्राहकों को सलाह दी जाएगी कि वे किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन के बारे में यथाशीघ्र पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करें और इसके अलावा उसे यह भी सूचित किया जाएगा कि पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा पीपीआई जारीकर्ता / ग्राहक को उतना ही अधिक नुकसान का जोखिम होगा।
- iv. इसे सुगम बनाने के लिए, पीपीआई जारीकर्ता, अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग और/या पीपीआई में हुई हानि या चोरी की रिपोर्टिंग के लिए ग्राहकों को वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल/इसी कार्य के लिए समर्पित एक टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से 24*7 पहुँच उपलब्ध कराएंगे।
- v. इसके अलावा, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेन-देन की रिपोर्ट करने के लिए विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक पीपीआई जारीकर्ताओं द्वारा उनके मोबाइल ऐप/वेबसाइट के होम पेज/किसी अन्य विकसित हो रहे स्वीकृति मोड में प्रदान किया जाएगा।
- vi. इस प्रकार से हानि/धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग के लिए स्थापित यह प्रणाली इस बात को भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को तत्काल प्रतिक्रिया (स्वचालित प्रतिक्रिया सहित) भेजी जाए जिसमें पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत प्राप्त होने संबंधी सूचना दी जाए। पीपीआई जारीकर्ताओं द्वारा अलर्ट भेजने और उनकी

प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियाँ संदेश की डिलीवरी का समय और तिथि और ग्राहक का प्रतिउत्तर, यदि कोई हो, रिकॉर्ड करेंगी। यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान लेन-देन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई में और कोई अनधिकृत भुगतान लेन-देन को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा।

टोकनाइजेशन - कार्ड ट्रांजैक्शन

भारतीय रिजर्व बैंक ने 08 जनवरी 2019 को सभी प्राधिकृत सभी प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्क कंपनियों को टोकनाइजेशन - कार्ड ट्रांजैक्शन के विषय पर दिशानिर्देश जारी किया है।

कार्ड लेन-देन की सुरक्षा में सुधार करने के प्रयासों को जारी रखते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने एक विशिष्ट उपयोग के लिए कार्ड लेन-देन में टोकनाइजेशन के लिए कार्ड नेटवर्कों को अनुमति प्रदान कर दी थी। अब यह निर्णय लिया गया है कि प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्कों को किसी भी टोकन अनुरोधकर्ता (अर्थात् तीसरे पक्ष के एप प्रदाता) को अनुबंध-1 में दी गई शर्तों के अधीन कार्ड टोकनाइजेशन सेवाएँ उपलब्ध कराने की अनुमति प्रदान की जाए। यह अनुमति सभी उपयोग मामलों / चैनलों [उदाहरणार्थ नियर फील्ड कम्युनिकेशन (एनएफसी) / मैग्नेटिक सिक्वोर ट्रांसमिशन (एमएसटी) आधारित संपर्क रहित लेनदेन, इन-ऐप भुगतान, क्यूआर कोड-आधारित भुगतान इत्यादि] अथवा टोकन भंडारण तंत्र (क्लाउड, सेक्वोर एलीमेंट, ट्रस्टेड एक्जीक्यूशन एनवायरमेंट इत्यादि) पर लागू होगी। वर्तमान में यह सुविधा केवल मोबाइल फोन / टैबलेट के माध्यम से दी जाएगी। अन्य उपकरणों में इसे उपलब्ध कराए जाने के संबंध में समीक्षा प्राप्त अनुभव के आधार पर बाद में की जाएगी।

प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) / पिन प्रविष्टि के लिए अधिदेश सहित कार्ड लेन-देन की सुरक्षा के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी विद्यमान अनुदेश टोकनाइज्ड कार्ड लेन-देन पर भी लागू होंगे। कार्ड लेन-देन से संबंधित अन्य सभी अनुदेश टोकनाइज्ड कार्ड लेन-देन पर भी लागू होंगे। प्रदान की गई कार्ड टोकनाइजेशन सेवाओं के संबंध में अंतिम उत्तरदायित्व प्राधिकृत कार्ड नेटवर्कों पर होगा। इस सेवा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक से कोई शुल्क नहीं लिया जाना चाहिए।

कार्ड टोकनाइजेशन सेवाओं को प्रदान करने से पूर्व प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्कों को ग्राहकों को कार्ड टोकनाइजेशन सेवाएं प्रदान करने में सम्मिलित सभी संस्थाओं के लिए बार-बार किए जाने वाले सतत अंतरालों पर अथवा कम से कम वर्ष में एक बार किए जाने वाले आवधिक अंतराल पर आवधिक प्रणालीगत लेखा परीक्षा के लिए एक तंत्र की स्थापना करनी होगी। यह प्रणालीगत लेखा परीक्षा भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया दल (सीईआरटी-इन) के सूचीबद्ध लेखा परीक्षकों द्वारा की जाएगी और प्रणालीगत लेखा परीक्षा के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी संबंधित अनुदेशों का भी पालन किया जाएगा।

डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना - 2019

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 31 जनवरी 2019 को डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना - 2019 के विषय पर अधिसूचना जारी की है। भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस बात से संतुष्ट होकर कि सार्वजनिक हित और भुगतान प्रणाली से सम्बंधित कारोबार के सही आचरण हेतु, डिजिटल लेन-देन से सम्बंधित सेवाओं में कमी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए लोकपाल की व्यवस्था की आवश्यकता

है, भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्वारा यह निर्दिष्ट करता है कि 'डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना 2019' के तहत परिभाषित प्रणाली सहभागियों पर यह योजना लागू होगी और वे 'डिजिटल लेन-देन के लिए लोकपाल योजना 2019' के प्रावधानों का पालन करेंगे।

यह योजना 31 जनवरी 2019 से लागू हो गई है।

भारत में व्हाइट लेबल एटीएम (डबल्यूएलए) - दिशानिर्देशों की समीक्षा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 07 मार्च 2019 को सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक/शहरी सहकारी बैंक /राज्य सहकारी बैंक/जिला केंद्रीय सहकारी बैंक/प्राधिकृत एटीएम नेटवर्क परिचालक/कार्ड भुगतान नेटवर्क परिचालक/ व्हाइट लेबल एटीएम परिचालक को व्हाइट लेबल एटीएम (डबल्यूएलए) - दिशानिर्देशों की समीक्षा के विषय पर निर्देश जारी किया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा डबल्यूएलए के परिचालनों और हितधारकों से प्राप्त अभ्यावेदनों की समीक्षा करने पर, और डबल्यूएलए की व्यवहार्यता को बढ़ाने के लिए भी, डबल्यूएलए परिचालकों को निम्नलिखित अनुमति देने का निर्णय लिया गया है: -

- एक लाख नग (और उसके गुणज में) की सीमा से अधिक और किसी भी मूल्यवर्ग में नकदी को सीधे भारतीय रिज़र्व बैंक (निर्गम कार्यालय) और करेंसी चेस्ट से पूर्ण भुगतान करके थोक में नकदी खरीदने की।
- सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित किसी भी अनुसूचित बैंक से नकदी प्राप्त करने की।
- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा प्रमाणन और तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन बिल

भुगतान और अंतः परिचालनीय नकदी जमा सेवाएं प्रदान करने की।

- iv. डबल्यूएलए परिसर के भीतर मुख्य साइनबोर्ड को छोड़कर डबल्यूएलए स्क्रीन सहित कहीं भी गैर-वित्तीय उत्पादों / सेवाओं से संबंधित विज्ञापन प्रदर्शित करने की अनुमति प्रदान की गई है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक द्वारा लेन-देन शुरू करने के बाद स्क्रीन पर चल रहे विज्ञापन हट जाएं।

दिनांक 30 दिसंबर 2016 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ. पीडी.सं.1621/02.10.002/2016-17 के अंतर्गत रीटेल आउटलेट्स से नकदी प्राप्त करने के लिए डबल्यूएलए परिचालकों को दी गई अनुमति निरस्त कर दी गई है। इसके अलावा, बैंक प्राधिकृत डबल्यूएलए ऑपरेटर्स के साथ साझेदारी के माध्यम से को-ब्रांडेड एटीएम कार्ड जारी कर सकते हैं और साथ ही अपने डबल्यूएलए के संबंध में भी 'ऑन-अस' लेन-देन के लाभ को उपलब्ध करा सकते हैं।

भारतीय लेखांकन मानकों (इंड एस) के कार्यान्वयन का आस्थगन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 22 मार्च 2019 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर) को भारतीय लेखांकन मानकों (इंड एस) के कार्यान्वयन के आस्थगन के बारे में दिशानिर्देश जारी किया है। इसमें भारतीय रिज़र्व बैंक ने दिनांक 5 अप्रैल 2018 को जारी पहली द्वैमासिक मौद्रिक नीति 2018-19 के साथ जारी विकासात्मक एवं विनियामकीय नीतियों पर वक्तव्य के पैरा 3 का संदर्भ दिया, जिसमें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में आवश्यक वैधानिक संशोधन लंबित होने और साथ ही साथ कई बैंकों की तैयारी के स्तर को देखते हुए एक साल तक इंड एस के कार्यान्वयन को आस्थगित किया गया था। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संस्तुत वैधानिक संशोधन भारत सरकार के समक्ष विचाराधीन हैं। तदनुसार, यह निर्णय लिया गया है कि इंड एस के कार्यान्वयन को अगली सूचना तक आस्थगित रखा जाए।

लेखकों से

हमारा निरंतर प्रयास रहता है कि 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में बैंकिंग विषयों पर स्तरीय, समसामयिक और नवीनतम आलेख प्रकाशित किए जाएं। इसी क्रम में लेखकों से हमारा अनुरोध है कि वे कृपया पत्रिका के आगामी अंकों के लिए डिजिटल बैंकिंग में उपभोक्ता संरक्षण (Consumer Protection in Digital Banking), साइबर धोखाधड़ी (Cyber Fraud), सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग (Safe Digital Banking), डिजिटल बैंकिंग लोकपाल योजना (Digital Banking Ombudsman Scheme), एनबीएफसी लोकपाल योजना (NBFC Ombudsman Scheme), आईबीसी (IBC), पूंजी पर्याप्तता (Capital Adequacy), बैंकों में पूंजी अंतःप्रवाह (Capital Infusion in Banks), बैंकों का विलय (Banks' Merger) आदि जैसे व्यापक और समसामयिक विषयों पर स्तरीय और अद्यतन आलेख भेजें।

2. लेखक अपने आलेखों में नवीनतम और अद्यतन आंकड़ों (Latest & updated Data) का ही उपयोग करें और उनके स्रोत/संदर्भ/वेबपेज आदि का स्पष्ट और पूरा उल्लेख करें। आलेख कमोबेश 05 से 10 पृष्ठ के हों और यूनिकोड मंगल फॉन्ट (12 पॉइंट) में टंकित हों। आलेख सॉफ्टकॉपी में ईमेल rajbhashaco@rbi.org.in पर भेजे जाएं तो बेहतर होगा। आलेखों के साथ अपना पूरा डाक पता, ईमेल और अपना संक्षिप्त परिचय एवं फोटो भी अवश्य भेजें। हमें आपके आलेखों की प्रतीक्षा रहेगी।

- प्रबंध संपादक

धूमता आईना

● के. सी. मालपानी



फोर्ब्स 2000- में भारत की 57 कंपनियों को जगह मिली

दुनिया की 2000 सबसे बड़ी सूचीबद्ध कंपनियों की सूची में भारत की 57 कंपनियों को जगह मिली है। इसमें अमेरिका की सबसे ज्यादा 575 कंपनियां हैं। इसके बाद चीन (309) और जापान (223) का नंबर है। फोर्ब्स ने चार पैमाने - बिक्री, मुनाफा, संपत्ति और शेयर बाजार में मूल्यांकन के आधार पर कंपनियों की रैंकिंग जारी की है। शीर्ष 10 कंपनियों में इंडस्ट्रियल एंड कॉमर्शियल बैंक ऑफ चाइना, जेपी मॉर्गन, चाइना कंस्ट्रक्शन बैंक, एग्रीकल्चर बैंक ऑफ चाइना, बैंक ऑफ अमेरिका, एपल, पिंग एन इश्योरेंस ग्रुप, बैंक ऑफ चाइना, रॉयल डच शैल और वेल्स फार्गो हैं।

फोर्ब्स की वैश्विक 2000 कंपनियों की सूची, 2019 में पहले स्थान पर चीन का इंडस्ट्रियल एंड कॉमर्शियल बैंक ऑफ चाइना (आईसीबीसी) है। यह सातवीं बार शीर्ष पायदान पर

रहा है।

रिलायंस इंडस्ट्रीज देश की एकमात्र ऐसी कंपनी है जो शीर्ष 200 कंपनियों में जगह बनाने में कामयाब रही। रिलायंस इंडस्ट्रीज इस सूची में 71 वें पायदान पर है।

शीर्ष 2000 कंपनियों में एचडीएफसी बैंक (209वें), ओएनजीसी (220वें), इंडियन ऑयल (288वें) और एचडीएफसी लिमिटेड (332वें) पायदान है। टीसीएस, आईसीआईसीआई बैंक, एलएंडटी, भारतीय स्टेट बैंक और एनटीपीसी भी शीर्ष 500 कंपनियों में शुमार है। इसके अलावा, सूची में टाटा स्टील, कोल इंडिया, कोटक महिंद्रा बैंक, भारत पेट्रोलियम, इंफोसिस, एक्सिस बैंक, टाटा मोटर्स, आईटीसी, भारती एयरटेल, विप्रो, जेएसडब्ल्यू स्टील, पावर ग्रिड, हिंडाल्को, एचसीएल टेक, महिंद्रा एंड महिंद्रा, इंडसइंड बैंक, बजाज फिनसर्व, गेल, पंजाब नेशनल बैंक, ग्रासिम, बैंक ऑफ बड़ौदा, पावर फाइनेंस और केनरा बैंक को भी जगह मिली है।



सहायक महाप्रबंधक
भारतीय रिजर्व बैंक, निरीक्षण विभाग,
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

कर्मचारियों के लिए ESI अंशदान में कटौती की गई

हाल ही में सरकार ने कर्मचारी राज्य बीमा (ईएसआई) योजना के तहत किए जाने वाले अंशदान को वेतन के 6.5% से घटाकर 4% करने का निर्णय किया है। इसके बाद अब नियोक्ता का योगदान 4.75% से घटकर 3.25% और कर्मचारियों का योगदान 1.75% से घटकर 0.75% रह जाएगा। यह बदलाव एक जुलाई 2019 से लागू होगा।

एक अनुमान के अनुसार इस फैसले से करीब 3.6 करोड़ कर्मियों एवं 12.85 लाख नियोक्ताओं को राहत मिलेगी। ईएसआई के तहत आने वाले निजी क्षेत्र के कर्मचारियों के वेतन से कम कटौती होगी। इसी प्रकार नियोक्ता को भी अपनी हिस्सेदारी कम देनी होगी।

आबादी के मामले में चीन को पीछे छोड़ देगा भारत

हाल ही में संयुक्त राष्ट्र द्वारा “ The World Population Prospects 2019” रिपोर्ट जारी की गयी। इस रिपोर्ट के अनुसार 2027 तक भारत जनसंख्या के मामले में चीन को पीछे कर देगा।

धीमी जन्म दर होने के बावजूद भी 2050 तक वैश्विक जनसंख्या में दो अरब का इजाफा होगा। 2019 में 7.7 अरब के मुकाबले 2050 में विश्व की जनसंख्या 9.7 अरब तक पहुँच जाएगी। इसमें 50% से अधिक जनसंख्या केवल 9 देशों में ही केन्द्रित होगी। यह नौ देश हैं – भारत, पाकिस्तान, अमेरिका, नाइजीरिया, डेमोक्रेटिक रिपब्लिक ऑफ कांगो, इथियोपिया, मिस्र, तंजानिया तथा इंडोनेशिया।

इस रिपोर्ट के मुताबिक 2050 तक भारत की जनसंख्या में 273 मिलियन की वृद्धि होगी और भारत इस सदी के अंत तक विश्व का सर्वाधिक जनसंख्या वाला देश बना रहेगा। 2019 में भारत की अनुमानित जनसंख्या 1.37 अरब तथा चीन की अनुमानित जनसंख्या 1.43 अरब है।

आईएमडी विश्व प्रतिस्पर्धा रैंकिंग 2019 में भारत 43वें स्थान पर

हाल ही में जारी आईएमडी विश्व प्रतिस्पर्धा रैंकिंग 2019 के अनुसार भारत इस अब 43वें स्थान पर पहुँच गया है। 2018 में भारत इस रैंकिंग में 44वें स्थान पर था, जबकि 2017 में भारत इस रैंकिंग में 45वें स्थान पर था। भारत की रैंकिंग में सुधार देश

की मजबूत आर्थिक विकास दर, विशाल कार्यबल तथा वृहत बाजार के कारण हुआ है।

सिंगापुर इस रैंकिंग में पहले स्थान पर है। सिंगापुर हांगकांग और अमेरिका को पीछे छोड़ते हुए पहले स्थान पर पहुँचा है। 2018 में सिंगापुर तीसरे स्थान पर था।

पिछले वर्ष शीर्ष स्थान पर रहा अमेरिका इस बार रैंकिंग में तीसरे स्थान पर है। जबकि हांगकांग इस वर्ष भी दूसरे स्थान पर है। इस रैंकिंग में एशियाई-प्रशांत क्षेत्र के 14 में से 11 देशों की रैंकिंग में सुधार हुआ है अथवा वे अपने पुराने रैंक पर कायम है। आईएमडी विश्व प्रतिस्पर्धा रैंकिंग की शुरुआत 1989 में हुई थी। इस 235 मानकों के आधार पर 63 अर्थव्यवस्थाओं को रैंकिंग प्रदान की जाती है। इस रैंकिंग को बेरोज़गारी डेटा, जीडीपी डेटा, स्वास्थ्य तथा शिक्षा पर सरकार का व्यय, वैश्वीकरण तथा भ्रष्टाचार जैसे मानकों के आधार पर मूल्यांकन किया जाता है।

आपके PF में कितना पैसा जुड़ गया है, जानें एक एसएमएस से...

नौकरीपेशा लोगों में अपने पीएफ की रकम को लेकर हमेशा उत्सुकता बनी रहती है। वह इसकी रकम जानने को लेकर पासबुक वगैरह चेक करते हैं। लेकिन कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (EPFO) अब ऐसी सुविधा उपलब्ध करा रहा है जिसमें एसएमएस (SMS) के जरिए, आप अपने पीएफ बैलेंस के बारे में पता कर सकते हैं। हालांकि, पीएफ बैलेंस को जानने के लिए आपके पास अपना यूएन नंबर (UAN Number) होना चाहिए। ईपीएफओ यूनिवर्सल अकाउंट नंबर (यूएन) की सर्विस देता है जिसके जरिए खाता धारक अपने पीएफ खाते के बैलेंस देख सकते हैं। यह नंबर बैंक खाते की तरह ही होता है।

अगर आपका यूएन नंबर ईपीएफओ के पास रजिस्टर्ड है तो आपके पीएफ के बैलेंस की जानकारी मैसेज के जरिए मिल

जाएगी। इसके लिए आपको 7738299899 पर EPFOHO UAN ENG (आखरी तीन अक्षर भाषा के लिए है) लिखकर भेजना होगा। आपके पीएफ की जानकारी मैसेज के जरिए मिल जाएगी। अगर आपको हिंदी भाषा में जानकारी चाहिए तो EPFOHO UAN HIN लिखकर भेजना होगा। पीएफ बैलेंस जानने की यह सेवा अंग्रेजी, पंजाबी, मराठी, हिंदी, कन्नड़, तेलगू, तमिल, मलयालम और बंगाली में मिल रही है।

ईपीएफओ (EPFO) अपने पास मौजूद सदस्यों की जानकारी ही आपको भेजता है। इस लिहाज से जरूरी है कि आपका यूएन (UAN) बैंक एकाउंट, पैन (PAN) और आधार (AADHAR) से लिंकड हो। अगर ऐसा नहीं है तो अपने नियोक्ता से इसे लिंक करने के लिए कहें।

रिज़र्व बैंक ने एनएचबी, नाबार्ड में अपनी हिस्सेदारी बेची

भारतीय रिज़र्व बैंक ने राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) और राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) में अपनी पूरी हिस्सेदारी क्रमशः 1,450 करोड़ रुपये और 20 करोड़ रुपये में बेच दी है। रिज़र्व बैंक ने एनएचबी में 19 मार्च 2019 को अपनी हिस्सेदारी बेच दी थी, जबकि नाबार्ड की हिस्सेदारी 26 फरवरी 2019 को ही बेच दी गई थी।

केन्द्रीय बैंक के पास नाबार्ड में 72.5 प्रतिशत हिस्सेदारी थी। इसमें से 71.5 प्रतिशत हिस्सेदारी को अक्टूबर 2010 में ही बेच दी थी, जबकि शेष बची हिस्सेदारी 26 फरवरी 2019 में बेच दी गई।

राष्ट्रीय आवास बैंक में पूरी 100 प्रतिशत हिस्सेदारी भारतीय रिज़र्व बैंक के पास थी जिसे 19 मार्च 2019 को बेच दिया गया। विनिवेश का यह निर्णय द्वितीय नरसिम्हम समिति की अनुशंसा पर आधारित है। समिति ने कहा था कि भारतीय रिज़र्व बैंक की हिस्सादारी उन इकाइयों में नहीं हो सकती, जिनका वह विनियमन करती है।

आरटीजीएस (RTGS) के जरिए पैसे भेजने का समय डेढ़ घंटे बढ़ाकर शाम 6 बजे तक किया गया

भारतीय रिज़र्व बैंक ने आम आदमी को राहत देते हुए आरटीजीएस (RTGS) के जरिए पैसे भेजने का समय डेढ़ घंटे बढ़ाकर शाम 6 बजे तक कर दिया है। यह व्यवस्था 1 जून 2019 से प्रभावी हो गई है। अब तक आरटीजीएस के जरिए शाम साढ़े चार बजे तक ही धन अंतरण की सुविधा उपलब्ध थी।

रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) व्यवस्था के तहत, निधि अंतरण का काम तुरंत होता है। आरटीजीएस का उपयोग मुख्यतः बड़ी राशि के हस्तांतरण के लिए होता है। इसके तहत न्यूनतम 2 लाख रुपये भेजे जा सकते हैं और अधिकतम राशि भेजने की कोई सीमा नहीं है।

देश की प्रति व्यक्ति आय 10 प्रतिशत बढ़कर 10,534 रुपये महीना हुई

वित्त वर्ष में 2018-19 देश में प्रति व्यक्ति आय 10 प्रतिशत बढ़कर 10,534 रुपये महीना पहुंच जाने का अनुमान है। राष्ट्रीय आय पर जारी आंकड़ों में यह जानकारी दी गई है। इससे पहले वित्त वर्ष 2017-18 में प्रति व्यक्ति मासिक आय 9,580 रुपये थी। प्रति व्यक्ति आय को देश की समृद्धि का महत्वपूर्ण सूचकांक माना जाता है।

सांख्यिकी और कार्यक्रम क्रियान्वयन मंत्रालय द्वारा जारी वित्त वर्ष 2018-19 की सालाना राष्ट्रीय आय और जीडीपी आंकड़े के अनुसार, “वर्तमान मूल्य पर प्रति व्यक्ति आय 2018-19 में 10 प्रतिशत बढ़कर 1,26,406 रुपये (10,533.83 रुपये मासिक) पहुंच जाने का अनुमान है। वर्ष 2017-18 में यह आंकड़ा 1,14,958 रुपये वार्षिक (9,579.83 रुपये मासिक) था। यानी, एक वर्ष में प्रति व्यक्ति आय 10 प्रतिशत बढ़ी है।

2018 में भारत में एफडीआई 6 प्रतिशत बढ़कर 42 अरब डॉलर हुआ

वर्ष 2018 में भारत में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) छह प्रतिशत बढ़कर 42 अरब डॉलर पर पहुंच गया। संयुक्त राष्ट्र (यूएन) की अंकटाड (संयुक्त राष्ट्र व्यापार एवं विकास संगठन) द्वारा जारी वैश्विक निवेश रिपोर्ट 2019 में बताया गया कि भारत 2017-18 के दौरान एफडीआई आकर्षित करने वाले शीर्ष 20 देशों में शामिल रहा।

रिपोर्ट में बताया गया है कि विनिर्माण, संचार तथा वित्तीय सेवा क्षेत्रों में तेज निवेश और सीमा पार विलय एवं अधिग्रहण बढ़ने के कारण भारत में एफडीआई बढ़ा है। हालांकि, इस दौरान वैश्विक एफडीआई 13 प्रतिशत कम हुआ है। दक्षिण एशिया में एफडीआई इसी दौरान 3.5 प्रतिशत बढ़कर 54 अरब डॉलर पर पहुंच गया। रिपोर्ट में कहा गया कि भारत दक्षिण एशिया में एफडीआई पाने में शीर्ष पर रहा है।

अब नहीं लगेगा आरटीजीएस (RTGS) और एनईएफटी (NEFT) पर शुल्क

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को 1 जुलाई 2019 से धन अंतरण के लिए आरटीजीएस (RTGS) और एनईएफटी (NEFT) पर लगने वाले शुल्क को समाप्त करने का निर्देश दिया है। यानी अब 1 जुलाई से ग्राहकों को कोई शुल्क नहीं देना पड़ेगा। रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट सिस्टम (RTGS) और नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर (NEFT) के जरिए किए गए लेनदेनों पर रिज़र्व बैंक बैंकों से नाममात्र का शुल्क लेता है जिसे बैंक अपने ग्राहकों से वसूल करते हैं।

अमेजन इंडिया- सर्वश्रेष्ठ नियोक्ता

एक सर्वेक्षण में देश में ई-वाणिज्य कंपनी अमेजन इंडिया को सबसे आकर्षक नियोक्ता ब्रांड माना गया है। इस सूची में माइक्रोसॉफ्ट इंडिया दूसरे स्थान पर और सोनी इंडिया तीसरे

स्थान पर हैं। रैंडस्टैड एंग्लॉयर ब्रांड रिसर्च 2019 के अनुसार वित्तीय हालात, प्रौद्योगिकी के उपयोग और मजबूत प्रतिष्ठा के मानकों पर अमेजन इंडिया काफी ऊपर है।

शीर्ष दस नियोक्ताओं की सूची में इसके अलावा मर्सडीज-बेंज चौथे स्थान, आईबीएम पांचवे, लार्सन एंड टुब्रो छठे, नेस्ले सातवें, इंफोसिस आठवें, सैमसंग नौवें और डेल दसवें स्थान पर है। गूगल इंडिया इस सूची में लगातार तीन साल शीर्ष पर रही थी। इसके चलते पिछले साल उसे 'हॉल ऑफ फेम' में शामिल किया गया था।

रैंडस्टैड एंग्लॉयर ब्रांड रिसर्च दुनिया की 75 प्रतिशत अर्थव्यवस्था को दायरे में रखकर किया जाता है। इसमें 32 देश शामिल हैं और यह हर साल दुनियाभर से दो लाख से अधिक लोगों के बीच सर्वेक्षण करता है।

जानें इक्विटी लिंक्ड सेविंग स्कीम के फायदे

ईएलएसएस एक प्रकार का टैक्स सेविंग म्यूचुअल फंड है। इसके तहत इक्विटी स्कीम्स में पैसा निवेश किया जाता है और इसके तहत मिलने वाला रिटर्न भी अच्छा होता है।

ईएलएसएस में मिनिमम लॉक इन पीरियड तीन साल का होता है। यानी निवेश किया गया पैसा आप तीन साल बाद ही निकाल सकते हैं।

कर छूट

आयकर अधिनियम की धारा 80 सी के तहत ईएलएसएस में 1,50,000 रु. तक का निवेश कर टैक्स छूट ली जा सकती है। ईएलएसएस का लॉक-इन पीरियड तीन साल होता है और तीन साल तक इस पर मिलने वाला रिटर्न टैक्स फ्री होता है। हालांकि तीन साल से ज्यादा के लॉक-इन पीरियड पर मिलने वाले रिटर्न को लॉन्ग टर्म कैपिटल गेन (एलटीसीजी) माना जाता है और इस पर 10 फीसदी की दर से टैक्स लगता है। ■



भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता, 2018-19 : परिणामों की घोषणा

बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मौलिक लेखन को प्रोत्साहित करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा प्रत्येक वर्ष अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता का आयोजन किया जाता है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक, सरकारी क्षेत्र के बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं के स्टाफ-सदस्य (राजभाषा अधिकारियों और अनुवादकों को छोड़कर) भाग लेते हैं। वर्ष 2018-19 में आयोजित इस प्रतियोगिता के परिणाम निम्नानुसार हैं:

भाषिक क्षेत्र 'क' (मातृभाषा - हिंदी, मैथिली, उर्दू)		
स्थान	प्रतिभागी का नाम व पदनाम	बैंक/संस्था
प्रथम	नौशाबा हसन, मुख्य प्रबंधक एवं संकाय	भारतीय स्टेट बैंक, रायपुर
द्वितीय	अभिनव श्रीवास्तव, सहायक महाप्रबंधक	भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर
तृतीय	बिकास कुमार मिश्रा, सहायक	भारतीय रिज़र्व बैंक, कोलकाता
प्रोत्साहन	भावना श्रीवास्तव, सहायक	भारतीय रिज़र्व बैंक, लखनऊ
प्रोत्साहन	संजय गुप्ता, मुख्य प्रबंधक	भारतीय स्टेट बैंक, गुरुग्राम

भाषिक क्षेत्र 'ख' (मातृभाषा - मराठी, पंजाबी, सिंधी, कोंकणी, गुजराती)		
स्थान	प्रतिभागी का नाम व पदनाम	बैंक/संस्था
प्रथम	विनोद चन्द्रशेखर दीक्षित, वरिष्ठ प्रबंधक	बैंक ऑफ़ इंडिया, अहमदाबाद
द्वितीय	विदुला मोहन कोठेकर, सहायक प्रबंधक	कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, पुणे
तृतीय	उमा शर्मा, सहायक प्रबंधक	भारतीय रिज़र्व बैंक, जम्मू
प्रोत्साहन	सुप्रिया सुरेश कौंडिण्य, ए खि प	केनरा बैंक, औरंगाबाद
प्रोत्साहन	रामदास कृष्णा कामत, सहायक महाप्रबंधक एवं संकाय	भारतीय स्टेट बैंक, हैदराबाद

भाषिक क्षेत्र 'ग' (मातृभाषा - उपर्युक्त 'क' और 'ख' को छोड़कर)		
स्थान	प्रतिभागी का नाम व पदनाम	बैंक/संस्था
प्रथम	मणिलाल एन. के., वरिष्ठ सहायक	भारतीय रिज़र्व बैंक, तिरुवनंतपुरम
द्वितीय	शरत कुमार चाटी, मुख्य प्रबंधक	भारतीय स्टेट बैंक, हैदराबाद
तृतीय	प्रबीर मैत्र, विशेष वरिष्ठ विकास सहायक	नाबार्ड, कोलकाता
प्रोत्साहन	तन्मय चक्रवर्ती, वरिष्ठ प्रबंधक	सिंडिकेट बैंक, भोपाल
प्रोत्साहन	श्रीनिवास कृष्णन, प्रबंधक	विजया बैंक, जामनगर

नोट: इस प्रतियोगिता की विस्तृत जानकारी भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर भी दी जाती है और बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं को भी सीधे सूचित किया जाता है। बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं से अनुरोध है कि इस प्रतियोगिता के बारे में वे अपने स्टाफ-सदस्यों को अवगत कराएँ और इसमें भाग लेने के लिए उन्हें अधिकाधिक प्रोत्साहित करें।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

सदस्यता फार्म

प्रबंध संपादक

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल,

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदय,

मैं तीन वर्षों के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का ग्राहक बनना चाहता / चाहती हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक (यदि पहले से सदस्य हैं) _____

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री / श्रीमती / कुमारी _____

पता (स्पष्ट अक्षरों में) : _____

केंद्र _____ पिनकोड _____

मो. नं. _____ टेलीफोन नं. (कार्यालय) _____ निवास _____

फैक्स नं. _____ एसटीडी कोड _____

ई मेल पता _____

दिनांक ____/____/____

भवदीय / या

(हस्ताक्षर)

लेखकों से / पाठकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखने वाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति संभव नहीं है। हमें उसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कंप्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं। प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर मानदेय देने की व्यवस्था है। लेखकों से यह भी अनुरोध है कि वे प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :

1. क. सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।
ख. लेख में किसी समसामयिक बैंकिंग समस्या पर प्रतिपक्षात्मक (कॉन्ट्रारियन) विचार भी व्यक्त किए जा सकते हैं बशर्ते प्रतिपक्षात्मक विचारधारा का उद्देश्य आलोचनात्मक न होकर समीक्षात्मक हो या समस्या के बहुपक्षीय आयामों की संभावनाओं से जुड़ा हुआ हो।
ग. लेख बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ी किसी सर्वश्रेष्ठ ग्लोबल प्रैक्टिस पर आधारित हो ताकि नवोन्मेष (इनोवेशन) को प्रोत्साहन मिले।
घ. लेख ऐसी बैंकिंग विचारधारा, व्यवस्था या पद्धति पर आधारित हो, जिससे भारतीय बैंकिंग ग्लोबल स्तर पर स्पर्धात्मक बने।
ङ. लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।
2. लेख में दिए गए तथ्य, आंकड़े अद्यतन हों एवं उनके स्रोत के बारे में स्पष्ट लिखा जाना चाहिए।
3. क. लेख न्यूनतम 5 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।
ख. वह कागज की एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।
ग. यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया हो और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिए गए हों।
घ. लेख यदि संभव हो तो यूनिकोड फॉन्ट में rajbhashaco@rbi.org.in नामक ई-मेल आईडी पर भेजने की व्यवस्था की जाए।
4. यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
5. लेखक अपने पत्राचार का पता, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन / मोबाइल नंबर अवश्य दें।
6. प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख की अस्वीकृति सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

फिनटेक के अवसर और चुनौतियां

वैश्विक पटल पर भारत का बढ़ता महत्व....

पेमेंट बैंक : भारतीय बैंकिंग में नया मॉडल – कितना कारगर

बैंकों में डिजिटलाइजेशन : आगे की राह

शाखा बैंकिंग बनाम आभासी बैंकिंग : एक तुलनात्मक अध्ययन

डिजिटल बैंकिंग परिवेश में सतर्कता का महत्व

बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का भविष्य

विपणन व संप्रेषण नीति – व्यावहारिकता

रेग्युलेटर की नज़र से

घूमता आईना