आईएसएसएन : 2457-015X

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

अप्रैल-सितंबर 2021

वर्ष 33 ❖ अंक 02

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

संपादक मंडल

संरक्षक

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

अध्यक्ष

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

प्रबंध संपादक

काज़ी मुहम्मद ईसा
महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

उप प्रबंध संपादक

राजेंद्र सिंह सेंगर
उप महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

कार्यकारी संपादक

डॉ. सुशील कृष्ण गोरे
उप महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

सदस्य-सचिव

राहुल राजेश
प्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

सदस्य

ब्रिज राज
महाप्रबंधक
विनियमन विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक,
केंद्रीय कार्यालय,
मुंबई

एस. सी. रथ
महाप्रबंधक एवं
संकाय, रिज़र्व बैंक
स्टाफ महाविद्यालय,
चेन्नै

डॉ. आशीष श्रीवास्तव
उप महाप्रबंधक
एवं संकाय,
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय,
पुणे

दिवाकर झा
सहायक महाप्रबंधक
एवं संकाय,
स्टेट बैंक ग्रामीण
बैंकिंग संस्थान,
हैदराबाद

राजीव जमुआर
मुख्य प्रबंधक
एवं संकाय, यूनियन
बैंक स्टाफ
महाविद्यालय, बेंगलुरु

संपादकीय कार्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय
सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा-कुर्ला संकुल
मुंबई-400051
कॉर्पोरेट ईमेल: rajbhashaco@rbi.org.in
फोन: 022-26572801

संपादकीय सहयोग

राधेश्याम मिश्र
सहायक महाप्रबंधक
राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
मुंबई

कला सहयोग

अभय मोहिते
सहायक प्रबंधक
डीईपीआर
भारतीय रिज़र्व बैंक
मुंबई

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा-कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व),मुंबई – 400051 के लिए संपादित और प्रकाशित।

इंटरनेट (https://www.rbi.org.in/hindi) पर भी उपलब्ध।

सदस्य
ABCI
Member

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

अप्रैल-सितंबर 2021

वर्ष 33 ❖ अंक 02

संपादकीय

भाषण

❖ वित्तीय समावेशन : अतीत, वर्तमान और भविष्य – **शक्तिकांत दास**

आलेख

❖ पटरी पर लौटती अर्थव्यवस्था – **सतीश सिंह**

❖ क्या हम शाखारहित बैंकिंग की ओर बढ़ रहे हैं? – **विजय प्रकाश श्रीवास्तव**

❖ परस्पर विक्रय, परस्पर विजय – **विजया अय्यर**

❖ केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी) : परिभाषा, उद्देश्य और डिज़ाइन – **डॉ. घनश्याम शर्मा**

❖ बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की वर्तमान स्थिति और भावी संभावनाएं – **डॉ. निधि शर्मा**

❖ डिजिटल बैंकिंग के कुछ महत्वपूर्ण उत्पाद एवं साइबर सुरक्षा – **मनोज कुमार साव**

स्थायी स्तंभ

❖ रेग्युलेटर की नज़र से – **ब्रिज राज**

❖ घूमता आईना

राष्ट्रीय खंड – **डॉ. करुणेश तिवारी**

अंतरराष्ट्रीय खंड – **डॉ. गौतम प्रकाश**

***

इस पत्रिका के लेखों में दिये 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।

***

*लेआउट, साज-सज्जा और टाइप-सेटिंग : **राहुल राजेश***

[सभी चित्र इंटरनेट से साभार]

संपादकीय...

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का यह नवीनतम अंक आपको सौंपते हुए मुझे अत्यंत हर्ष हो रहा है। इस बार कम से कम मैं यह अवश्य कह सकता हूँ कि कोविड-19 महामारी के साए से हम बाहर निकलते जा रहे हैं। भारत में टीकाकरण का एक सघन अभियान चलाया जा रहा है जिसकी चर्चा विश्व स्तर पर की जा रही है। अप्रैल-मई 2021 में आई महामारी की दूसरी भयानक लहर के बाद टीकाकरण अभियान को और भी तेजी से आगे बढ़ाया गया। इसी का सुपरिणाम है कि हमारे देश ने 100 करोड़ कोविड-रोधी टीके लगाने का एक बहुत बड़ा लक्ष्य हासिल कर लिया है।

इसके सकारात्मक परिणाम हमारे सामने दिखाई दे रहे हैं। कोविड-19 महामारी की दूसरी लहर के बाद भारत सरकार एवं सभी राज्य सरकारों के संयुक्त प्रयासों से स्थिति को काफी हद तक नियंत्रित करने में सफलता प्राप्त हुई है। अस्पतालों एवं अन्य स्वास्थ्य सुविधाओं का प्रबंध, उनकी क्षमता एवं विशेषज्ञता बढ़ायी गई है ताकि आपात परिस्थितियों में वे पहले से ज्यादा बेहतर एवं प्रभावी रूप से चिकित्सा सेवाएं प्रदान कर सकें।

इस महामारी के विरुद्ध सरकारी मशीनरी द्वारा युद्ध स्तर पर किए जा रहे प्रयासों से स्थितियों में ठोस एवं सकारात्मक परिवर्तन हुए हैं। स्थानीय प्रतिबंधों में कई प्रकार की छूट दी जा रही है। सामाजिक दूरी के साथ अनेक आर्थिक एवं कारोबारी गतिविधियां शुरू हो गई हैं। एक-एक कर बाजार खुल रहे हैं। लोग अपनी नौकरी-पेशा पर लौटने लगे हैं। रोजगार एवं दिहाड़ी कमाने के अवसर खुलने लगे हैं। कई राज्यों में बच्चों के स्कूल भी वैकल्पिक व्यवस्था के साथ खोले जा रहे हैं। बहुत जल्दी 18 वर्ष तक के बच्चों के लिए भी टीका बनकर आ जाने की संभावना जताई जा रही है। इससे जनता का मनोबल ऊँचा हुआ है। उनमें सुरक्षा के प्रति आश्वस्ति बढ़ी है।

इसी बीच चालू वित्त वर्ष 2021-22 की पहली तिमाही में 20.2% सकल घरेलू उत्पाद की उपलब्धि भी देश की अर्थव्यवस्था के लिए एक अत्यंत उत्साहवर्द्धक संदेश के रूप में सामने आई है। लगभग दो वर्ष होने को हैं। विषाणु के नए-नए वैरिएंट का अलग-अलग क्षेत्रों में कहीं कम और कहीं ज्यादा प्रभाव रहा। इस प्रकार महामारी के संक्रमण ने स्थानीय स्तरों पर जनजीवन एवं आजीविका को कई रूपों में प्रभावित किया है। कहीं लोगों की नौकरियां चली गईं तो कहीं लोगों के व्यवसाय चौपट हो गए। सरकार एवं रिज़र्व बैंक के प्रयासों से राहत एवं आर्थिक प्रोत्साहन के कई कदम उठाए गए। इसके फलस्वरूप तमाम कठिनाइयों के बीच से हमारी अर्थव्यवस्था के पुनर्निर्माण की प्रक्रिया अब तेजी से शुरू हो गई है। ऐसे में जीडीपी में यह उछाल हमारे लिए एक खुशखबरी से अधिक मानवीय आशाओं एवं इच्छाशक्ति का एक स्वर्णिम रूपक बन जाता है।

एक हर्ष का विषय यह भी है कि प्रस्तुत अंक 'आजादी का अमृत महोत्सव' का पहला अंक है। यह भारत की आजादी के 75 वर्ष पूरा होने का

ऐतिहासिक अवसर होने के साथ ही साथ, इन 75 वर्षों में भारत के सर्वांगीण विकास एवं विश्व स्तर पर उसके एक आर्थिक महाशक्ति के रूप में उभरने की गौरवशाली यात्रा का पुनर्स्मरण भी है।

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' के इस अंक में हम इस बार वित्तीय समावेशन की यात्रा पर गवर्नर महोदय का एक महत्वपूर्ण भाषण 'वित्तीय समावेशन: अतीत, वर्तमान और भविष्य' प्रकाशित कर रहे हैं। अंक में इस बार विविध समसामयिक विषयों पर छह आलेख जा रहे हैं। 'पटरी पर लौटती अर्थव्यवस्था' पर सतीश सिंह, 'क्या हम शाखारहित बैंकिंग की ओर बढ़ रहे हैं?' पर विजय प्रकाश श्रीवास्तव, 'परस्पर विक्रय, परस्पर विजय' पर विजया अय्यर, 'केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा: परिभाषा, उद्देश्य और डिजाइन' पर डॉ. घनश्याम शर्मा, 'बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की वर्तमान स्थिति और भावी संभावनाएं' पर डॉ. निधि शर्मा और 'डिजिटल बैंकिंग के कुछ महत्वपूर्ण उत्पाद और साइबर सुरक्षा' पर मनोज कुमार साव को आप इस अंक में पढ़ेंगे। इसके अलावा, आप इस अंक में 'रेग्युलेटर की नजर से' और 'घूमता आईना' (राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय खंड) जैसे स्थायी स्तंभों में भी महत्वपूर्ण और समसामयिक सामग्री पढ़ पाएंगे।

सदैव की भांति इस अंक के संयोजन एवं संपादन में हमें अपने विद्वत संपादक मंडल के अध्यक्ष, वरिष्ठ एवं अनुभवी सदस्यों का पूर्ण सहयोग एवं मार्गदर्शन मिला है। बल्कि यूं कहा जाए कि यह उनका संपादकीय विवेक ही है जो चिंतन-अनुचिंतन को उसके मूल स्वर पर संतुलित करता है और पत्रिका एक निश्चित अनुक्रम में प्रवर्तित हो जाती है।

आशा है, आपको यह अंक सामग्री और प्रस्तुति के लिहाज से पसंद आयेगा। आपके महत्वपूर्ण सुझावों और टिप्पणियों की हमें प्रतीक्षा रहेगी। कहने की जरूरत नहीं, आप सुधि पाठकों के पत्र पाकर हमारा उत्साह बढ़ता है।

आप सब स्वस्थ रहें, सुरक्षित रहें, यही कामना करता हूँ। आप सबको दीपावली और नव वर्ष की अशेष शुभकमनाएँ।

- काज़ी मु. ईसा
प्रबंध संपादक एवं महाप्रबंधक

भाषण

वित्तीय समावेशन : अतीत, वर्तमान और भविष्य

- शक्तिकांत दास
गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

(गुरुवार, 15 जुलाई 2021 को इकनॉमिक टाइम्स फाइनेंशियल इनक्लूजन समिट में दिया गया उद्घाटन वक्तव्य)

इस गरिमापूर्ण सम्मेलन को संबोधित करने हेतु मुझे आमंत्रित करने के लिए मैं इकनॉमिक टाइम्स फाइनेंशियल इनक्लूजन समिट के आयोजकों के प्रति आभार व्यक्त करता हूँ। वित्तीय समावेशन सतत और संतुलित आर्थिक विकास का एक प्रमुख प्रेरक तत्व है जो आय की असमानता और गरीबी को कम करने में सहायता प्रदान करता है। यद्यपि हमने इस क्षेत्र में पिछले कुछ वर्षों में जबरदस्त प्रगति की है, परंतु महामारी के कारण नई चुनौतियां और जटिलताएं पैदा हो गई हैं। हमारी अर्थव्यवस्था में हो रहे सुधार की आकांक्षाओं और आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वित्तीय प्रणाली की महत्वपूर्ण भूमिका होगी। इसलिए यह सर्वथा उपयुक्त है कि इस समय वित्तीय समावेशन पर विचार-विमर्श करने के लिए एक सम्मेलन का आयोजन किया जा रहा है और मैं इसके लिए आयोजकों की सराहना करता हूँ।

2. वित्तीय समावेशन की दिशा में भारत की यात्रा के पीछे जो सबसे अधिक प्रभावित करने वाला महत्वपूर्ण सिद्धांत है, वह गांधीवादी दर्शन *"अंत्योदय के माध्यम से सर्वोदय - सबसे कमजोर व्यक्ति के उत्थान के माध्यम से सभी लोगों का कल्याण"* में प्रतिध्वनित होता है। 'समावेशी' और 'समानता' के मूल उद्देश्य इस दर्शन के केंद्र में हैं जिसका दायरा गरीबी उन्मूलन से आगे तक जाता है। इसके दायरे में गरीबों, महिलाओं, किसानों, छोटे उद्यमों और अन्य लोगों के साथ-साथ समाज के सभी वर्गों के लिए अवसर की समानता सुनिश्चित करना शामिल है। भारत में नीति निर्माताओं के रूप में भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन के महत्व को बहुत पहले स्वीकार कर लिया था और यह सुनिश्चित करने के लिए कई उपाय किए गए हैं कि आर्थिक विकास का लाभ समाज के गरीब और वंचित वर्गों तक पहुंचे।

3. मुझे विश्वास है कि आज इस मंच पर उभरते जोखिमों, नवोन्मेषी और अति परिवर्तनकारी प्रौद्योगिकियों के नए मॉडलों और संभावित नीतिगत हस्तक्षेपों के क्षेत्रों पर विचार-विमर्श किया जाएगा। आज के अपने संबोधन में इस बात पर विचार करना मुझे उपयुक्त लगा कि यह देखा जाए- हमने वित्तीय समावेशन के रास्ते पर अब तक

कितनी दूर यात्रा कर ली है और आगे के रास्ते पर सोच-विचार किया जाए। *पहुंच, उपयोग* और *गुणवत्ता* के आयामों में इस क्षेत्र में हुई प्रगति का आकलन करते हुए, यह देखा गया है कि भारत में बैंकिंग सेवाओं तक समाज के अंतिम व्यक्ति की पहुंच को सुविधाजनक बनाने और वित्तीय उत्पादों के उपयोग को बढ़ाने की दिशा में एक लंबा सफर तय किया गया है।

इसे आगे बढ़ाते हुए, वित्तीय समावेशन के लिए राष्ट्रीय रणनीति 2019-2024 (एनएसएफई)[1] और वित्तीय शिक्षण के लिए राष्ट्रीय रणनीति 2020-2025 (एनएसएफई)[2] वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में समन्वित दृष्टिकोण अपनाने के लिए एक रोडमैप प्रदान करती हैं। वित्तीय समावेशन के लिए राष्ट्रीय रणनीति दस्तावेज़ में ऐसे कई मील के पत्थर और कार्यान्वित की जाने वाली कार्य-योजनाओं को तय किया गया है जिससे एक बहु-हितधारक दृष्टिकोण के माध्यम से समावेशी विकास को प्रोत्साहित करने के लिए सुरक्षित और पारदर्शी तरीके से वित्तीय सेवाओं को सभी नागरिकों के लिए उपलब्ध, सुलभ और सस्ती बनाया जा सके।

अब तक की प्रगति

4. यदि पीछे मुड़कर देखा जाए तो देश की वित्तीय समावेशन यात्रा 1950 के दशक में शुरू हो गई थी, जब अर्थव्यवस्था के उपेक्षित क्षेत्रों और आबादी के कमजोर वर्गों को ऋण देने पर ध्यान केंद्रित किया गया था। इसके बाद के वर्षों में विभिन्न प्रकार की पहल की गईं जिनमें अन्य तमाम योजनाओं के अलावा शाखा नेटवर्क का विस्तार, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण (पीएसएल), अग्रणी बैंक योजना शुरू करना, स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी), संयुक्त देयता समूहों (जेएलजी) को बढ़ावा देना, कारोबार संवाददाता (बीसी) मॉडल का कार्यान्वयन आदि शामिल हैं। बीसी मॉडल की सहायता से पारंपरिक बैंकिंग शाखाओं ने देश भर में बैंकिंग प्रणाली की पहुंच में सुधार किया है। हाल के वर्षों में वित्तीय समावेशन के प्रसार और पहुंच में वास्तव में बहुत तेज वृद्धि हुई है।

5. प्रौद्योगिकी के विकास और इसे अपनाने से डिजिटल वित्तीय सेवाओं के सघन विस्तार में व्यापक सुधार हुआ है। जन-धन, आधार और मोबाइल (जेएएम) से निर्मित परिदृश्य ने वित्तीय समावेशन के संपूर्ण क्षेत्र में एक बड़ा बदलाव लाया है। इसके अलावा, एक सुविधाजनक, सुरक्षित, निरापद और किफायती तरीके से डिजिटल भुगतान को सर्वव्यापी बनाने के लिए जमीनी स्तर पर सक्षम डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर की संरचना बनाने के लिए अनेक पहल की गई हैं। पिरामिड के बुनियादी हिस्से के मूल्यगत उपयोग की अंतर्निहित संभावना को देखते हुए, पारंपरिक बैंकों से लेकर भुगतान बैंकों, छोटे वित्त बैंकों, सूक्ष्म वित्त संस्थानों (एमएफआई) तथा संभावनाशील फिनटेक कंपनियों जैसी नई प्रकार की विशिष्ट वित्तीय संस्थाओं को इस क्षेत्र में बड़ी संख्या में उभरते भागीदारों के रूप में देखा गया है।

6. वित्तीय समावेशन के लिए एक योजनाबद्ध और सुव्यवस्थित दृष्टिकोण रखने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों को वित्तीय समावेशन योजनाएं (एफआईपी) बनाने की सलाह दी गई है, जिसमें कई मापदंडों के अनुसार उपलब्धियां शामिल हैं। इन मापदंडों के संबंध में पर्याप्त प्रगति हुई है, जिसका विवरण मई 2021 में जारी रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट में दिया गया है।

7. अब उपभोक्ता संरक्षण और ग्राहकों की क्षमता बढ़ाने पर ध्यान देते हुए अर्थव्यवस्था और आबादी के कमजोर वर्गों की समस्याओं को दूर करने पर अधिक ध्यान दिया जा रहा है, ताकि वित्तीय सेवाओं के जिम्मेदार और स्थायी उपयोग के स्तर को प्राप्त किया जा सके। विभिन्न जनसंख्या समूहों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने वाले विभिन्न प्रकार के बैंकों की शुरूआत उस दिशा में एक कदम था। हाल के दिनों में, जिन चुनौतियों ने हमारा ध्यान आकर्षित किया है वे हैं (i) ग्राहक की पहचान कैसे करें; (ii) अंतिम पायदान तक कैसे

पहुंचे; और (iii) प्रासंगिक उत्पाद कैसे प्रदान करें जो विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किफायती और सुरक्षित हो।

8. विश्वस्तरीय भुगतान प्रणाली के साथ, डिजिटल आईडी (आधार) और मोबाइल फोन के प्रसार से, पहुंच और उपयोग की पहली दो चुनौतियों का समाधान काफी हद तक हो गया है। तीसरी चुनौती अर्थात् गुणवत्ता के लिए मांग और पूर्ति दोनों पक्षों में आवश्यक हस्तक्षेप करने की आवश्यकता है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) में खोले गए खातों ने वित्तीय सेवाओं तक लाखों भारतीयों की पहुंच को संभव बना दिया है जिससे उनकी मूलभूत वित्तीय उत्पादों की विविध आवश्यकताएं पूरी हो रही हैं। इससे आपूर्ति से जुड़ी समस्या को काफी हद तक हल कर लिया गया है।

मांग से संबंधित पक्ष में हस्तक्षेप जनता के बीच जागरूकता पैदा करने पर केंद्रित है। वित्तीय समावेशन को सतत आगे बढ़ाने के लिए वित्तीय साक्षरता, ग्राहक सुरक्षा और शिकायत निवारण इसके केंद्र में रखा गया है। वित्तीय साक्षरता में सुधार की दिशा में हाल में दो पहल की गई हैं- नियामकों द्वारा राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) की स्थापना और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) परियोजना का कार्यान्वयन।

9. भुगतान प्रणालियों को किसी भी अर्थव्यवस्था की जीवन-रेखा के रूप में देखा जाता है। वित्तीय समावेशन को हासिल करने और आर्थिक लाभ को पिरामिड के निचले भाग तक पहुंचाना सुनिश्चित करने के एक साधन के रूप में उनकी पहचान बढ़ती जा रही है। यह अब सबको भली-भांति ज्ञात हो चुका है कि भारत विश्व के उन अग्रणी देशों में शामिल है जिनके पास अत्याधुनिक भुगतान संबंधी बुनियादी ढांचे और उत्पाद हैं, जिससे डिजिटल भुगतान को व्यापक रूप से अपनाया जा सके। उदाहरण के लिए, प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट्स (पीपीआई)[4] की संख्या में 53 प्रतिशत की चक्रवृद्धि वार्षिक वृद्धि दर (सीएजीआर) से वृद्धि हुई है और यह मई 2017 में रहे 41 करोड़ से बढ़कर मई 2021 में 226 करोड़ हो गई। इन प्रवृत्तियों से संकेत मिलता है कि ऐसे उपकरण छोटे मूल्य भुगतान लिए बेहद लोकप्रिय हुए हैं।

10. तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) और एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) जैसी त्वरित भुगतान प्रणालियों की शुरूआत से डिजिटल भुगतान में और तेजी आयी क्योंकि ये लाभार्थियों को तत्काल क्रेडिट प्रदान करती हैं और चौबीसों घंटे उपलब्ध हैं। डिजिटल पहुंच की सीमा का अंदाजा इस बात से लगाया जा सकता है कि जून 2021 के दौरान औसतन प्रत्येक दिन भारत में भुगतान प्रणाली से लगभग 4.5 लाख करोड़ रुपये प्रतिदिन की राशि के 15 करोड़ से अधिक लेनदेन किए गए। भारत के भुगतान परिदृश्य में स्मार्टफोन के यूपीआई प्लेटफॉर्म माध्यम से दी जा रही भुगतान लेनदेन की सुविधा ने क्रांति ला दी है। जून 2021 में यूपीआई से 280 करोड़ से अधिक लेनदेन किए गए। विश्व स्तर पर, यूपीआई के प्रति अच्छा रुझान देखा गया है। इसी प्रकार, आधार सक्षम भुगतान सेवाएं (एईपीएस), आधार प्रमाणीकरण के उपयोग से माइक्रो-एटीएम और बीसी के माध्यम से निधि अंतरण/भुगतान और नकद निकासी की सुविधा प्रदान करती हैं। महामारी के दौरान, माइक्रो-एटीएम के माध्यम से बीसी आउटलेट्स पर नकद लेनदेन में उल्लेखनीय बढ़त देखी गई, जिसमें वर्ष 2020-21 के दौरान 2.25 लाख करोड़ रुपये[5] के 94 करोड़ से अधिक लेनदेन हुए।

महामारी से निपटने के उपाय

11. भारत में, महामारी की दूसरी लहर ने जीवन और आजीविका दोनों को गंभीर रूप से प्रभावित किया है। वर्ष 2020-21 की दूसरी छमाही में शुरू हुई बहाली अप्रैल-मई 2021 में महामारी की दूसरी लहर से प्रभावित हुई। वित्तीय समावेशन की दिशा में हमारे प्रयासों ने सरकार के प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) द्वारा कमजोर वर्गों को निर्बाध और समय पर वित्तीय सहायता प्रदान करने में मदद की है।

12. जेएएम ट्रिनिटी के घटकों में से एक महत्वपूर्ण घटक- आधार, विश्व की सबसे बड़ी पहल है जो बायोमेट्रिक पहचान प्रदान करती है। इसने अभिनव डिजिटल प्लेटफॉर्म द्वारा वित्तीय समावेशन की सुविधा प्रदान की है। एनएसीएच-आधार पेमेंट ब्रिज (एपीबी) प्रणाली और पीएमजेडीवाई ने मिलकर उपलब्ध बैंकिंग सुविधाओं के प्रभावी उपयोग को सक्षम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, जो महामारी के दौरान सामने आई थी। क्योंकि इनके माध्यम से प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना के अंतर्गत इन खातों में नकद लाभ दिए गए। आज की तारीख में लगभग 42.59 करोड़[6] पीएमजेडीवाई खाताधारक हैं जिनमें 55 प्रतिशत से अधिक खाताधारक महिलाएं हैं। डीबीटी में डिजिटल भुगतान के प्रभाव का अंदाजा इससे लगाया जा सकता है कि वर्ष 2020-21 के दौरान 5.53 लाख करोड़ रुपये का डिजिटल अंतरण 54 मंत्रालयों की 319 सरकारी योजनाओं के लिए किया गया।

13. कोविड-19 से संबंधित व्यवधानों के वित्तीय प्रभाव को कम करने के लिए रिज़र्व बैंक ने जरूरतमंद वर्गों को ऋण प्रवाह की लागत सस्ती करने के लिए कई नीतिगत उपाय किए हैं। इन उपायों में नीति दर को कम करना, मांग के अनुसार चलनिधि योजनाओं की शुरूआत और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों के माध्यम से चलनिधि का सुव्यवस्थित उपयोग सुनिश्चित करना तथा वित्तीय संस्थानों को व्यक्तियों, छोटे व्यवसायों और एमएसएमई के तनावग्रस्त ऋणों को हल करना शामिल हैं। नए एमएसएमई उधारकर्ताओं के लिए क्रेडिट संवितरण पर नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) छूट; एनबीएफसी को ऑन-लेंडिंग के लिए बैंक ऋण हेतु पीएसएल वर्गीकरण और ऑन-लेंडिंग के लिए लघु वित्त बैंकों (एसएफबी) से माइक्रो फाइनेंस संस्थानों (एमएफएल) को ऋण हेतु पीएसएल वर्गीकरण जैसे प्रभावित क्षेत्रों में ऋण प्रवाह को बढ़ावा देने के लिए अतिरिक्त उपाय किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, समावेशी विकास पर अधिक ध्यान देने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक ने पिछले वर्ष पीएसएल के दायरे को विस्तृत किया, जिसके तहत (क) स्टार्ट-अप को शामिल किया गया; (ख) अक्षय ऊर्जा क्षेत्र को उधार देने की सीमा में वृद्धि की गई; (ग) छोटे और सीमांत किसानों और कमजोर वर्गों के लिए निर्धारित लक्ष्यों को बढ़ाया गया; और (घ) बैंकों को अपेक्षाकृत कमतर ऋण व्यापन वाले जिलों में ऋण प्रवाह बढ़ाने के लिए प्रोत्साहित किया गया।

14. महामारी ने, डिजिटल भुगतानों की अधिक व्यापक स्वीकार्यता के साथ-साथ, डिजिटलीकरण की गति को तीव्रतर कर दिया है। यह आवश्यक है कि वृहत्तर डिजिटलीकरण को वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों में समामेलित करने के लिए कदम उठाए जाएँ। भुगतान अवसंरचना विकास निधि (पीआईडीएफ़) का परिचालन- बैंकों और कार्ड नेटवर्कों के साथ आरबीआई की एक पहल- टियर-3 से 6 केन्द्रों और पूर्वोत्तर राज्यों में भुगतान स्वीकृति अवसंरचना के विकास के लिए आवश्यक गति प्रदान करेगा। यह इन अनछुए इलाकों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान स्वीकृति सुविधाओं (उदाहरण के लिए- पॉइंट ऑफ सेल डिवाइस) के अधिकाधिक संस्थापन को सुगम बनाएगा और इस प्रकार डिजिटल भुगतान व्यवस्था की पहुँच और अधिक बढ़ेगी।

15. इसी प्रकार, प्रत्येक राज्य/संघ शासित प्रदेश में कम से कम एक जिले को शत प्रतिशत डिजिटली सक्षम बनाने हेतु, 2019 में 42 जिलों में बैंकों के साथ मिलकर आरंभ की गई रिज़र्व बैंक की अग्रणी परियोजना, आम आदमी द्वारा डिजिटल भुगतनों की अधिकाधिक पहुँच और उपयोग को सुगम बनाएगी। मार्च 2021 तक बैंकों ने व्यक्तियों के मामले में 95.9 प्रतिशत और कारोबारों के मामले में 89.8 प्रतिशत डिजिटल कवरेज[7] हासिल कर ली है। एसएलबीसी को निर्देश दिये गए हैं कि इन चिन्हित जिलों में डिजिटल प्रगति की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए नए फोकस और बल के साथ कार्य करें। इसके अलावा, एनएसएफ़आई के अंतर्गत, 'वित्तीय सेवाओं तक सर्वव्यापी पहुँच' को प्रोत्साहित करने के लिए, पहाड़ी इलाकों में 5

किमी के दायरे/500 परिवारों वाले 99.9 प्रतिशत लक्षित गाँवों में बैंकिंग आउटलेट के किसी न किसी रूप की पहुँच प्रदान की गई है।

16. विभिन्न सार्वजनिक स्थानों पर लोगों के इकट्ठा होने पर लगाए गए महामारी संबंधी प्रतिबंधों ने परंपरागत वित्तीय साक्षरता शिविरों पर भी पुनर्विचार करने की आवश्यकता पैदा कर दी है। महामारी के दौरान, वित्तीय शिक्षण के प्रसार को जारी रखने के लिए पूरे देश में वैकल्पिक उपायों यथा- सोशल मीडिया, मास मीडिया (स्थानीय टीवी चैनल और रेडियो सहित) का रास्ता तेजी से अपनाया गया।

महामारी के बाद की दुनिया : आगे की राह

17. महामारी के बाद रिकवरी को अधिक समावेशी और सतत बनाए रखने के लिए, वित्तीय समावेशन हमारी नीतिगत प्राथमिकता बना रहेगा। अंतिम मील तक की दूरी पाटने में माइक्रोफ़ाइनान्स की अनुपूरक भूमिका को देखते हुए, माइक्रोफ़ाइनान्स क्षेत्र में विभिन्न विनियमित उधारदाताओं के लिए विनियामक फ्रेमवर्कों को सुसंगत बनाने के वास्ते हाल ही में एक परामर्शी दस्तावेज़ जारी किया गया है। इसका प्राथमिक उद्देश्य माइक्रोफ़ाइनान्स उधारकर्ताओं की अति-ऋणग्रस्तता से संबंधित चिंताओं को दूर करना; ब्याज दरों को औचित्यपूर्ण बनाने के लिए बाजार प्रणाली को सक्षम बनाना; और ऋण लागत की पारदर्शिता को बढ़ाकर सुविचारित निर्णय लेने के लिए उधारकर्ताओं को सशक्त बनाना है।

18. पूरे देश में मार्च, 2024 तक प्रखण्ड स्तर पर सेंटर फॉर फाइनांशियल लिटरेसी (सीएफ़एल) प्रोजेक्ट के पहुँच जाने से आशा है कि वृहत्तर वित्तीय साक्षरता के लिए सामुदायिक नेतृत्व वाले सहभागी दृष्टिकोण की प्रभावोत्पादकता बढ़ेगी। साथ ही, वित्तीय साक्षरता की अवधारणाओं को कम उम्र में ही मन में बैठा लेने के महत्व को पहचानते हुए, स्कूली बच्चों के पाठ्यक्रम में वित्तीय साक्षरता सामग्री को समाहित करना- वित्तीय शिक्षण हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति 2020-25 (एनएसएफ़ई) के रणनीतिक लक्ष्यों में से एक है। अब तक 15 राज्यों के शैक्षणिक बोर्डों ने अपने स्कूली पाठ्यक्रम में वित्तीय साक्षरता मॉड्यूल शामिल किए हैं। ऐसी अपेक्षा है कि ये सारे दृष्टिकोण जमीनी स्तर पर वित्तीय शिक्षण को मजबूत करेंगे, जिससे एनएसएफ़ई द्वारा प्रतिपादित वित्तीय रूप से जागरूक और सशक्त भारत के निर्माण का स्वप्न साकार हो सकेगा।

19. देश में वित्तीय समावेशन का दायरा मापने के लिए, एक 'वित्तीय समावेशन सूचकांक' (एफ़आई इंडेक्स) बनाने और एक निश्चित अंतराल पर प्रकाशित करने का निर्णय लिया गया है। इस सूचकांक में वित्तीय समावेशन के तीन आयामों के लिए मानदंड होंगे- पहुँच, उपयोग और गुणवत्ता। एफ़आई इंडेक्स पर काम चल रहा है और आरबीआई द्वारा शीघ्र ही इसे प्रकाशित किया जाएगा।

निष्कर्ष

20. चूंकि मैं अपनी बात समाप्त कर रहा हूँ, मैं यह बात दोहराना चाहता हूँ कि वित्तीय समावेशन समावेशी संवृद्धि को बढ़ावा देता है क्योंकि इससे पिरामिड के निचले स्तर तक ऋण और अन्य सुरक्षा उपायों समेत वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध हो पाती हैं। अतीत में मिली सीखें और कोविड-19 महामारी के दौरान अर्जित अनुभव स्पष्ट रूप से इंगित करते हैं कि वित्तीय समावेशन और समावेशी संवृद्धि, वित्तीय स्थिरता को सुदृढ़ करते हैं। सुदृढ़ उपभोक्ता सुरक्षा प्रणालियों के साथ, वृहत्तर वित्तीय साक्षरता और शिक्षण यह सुनिश्चित करेंगे कि पिरामिड के निचले स्तर तक के लोग सुविचारित वित्तीय निर्णय लेने में सशक्त हुए हैं। यह बैंकों, एनबीएफ़सी, एमएफआई आदि को भी अपने ग्राहक-आधार और उत्पाद को बढ़ाने और अपने तुलनपत्र को विस्तृत करने में सक्षम बनाएगा।

21. मैं इस बात पर बल देना चाहता हूँ कि सबके समृद्ध भविष्य के लक्ष्य की प्राप्ति हेतु वृहत्तर

वित्तीय समावेशन के हमारे प्रयासों को अनिवार्यत: जारी रखा जाए। बैंक खातों की सर्वव्यापी पहुँच और इसके साथ-साथ ऋण, निवेश, बीमा और पेंशन से संबंधित वित्तीय उत्पादों तक सुलभ पहुँच को और अधिक तेजी से बढ़ाने की जरूरत है। यह सुनिश्चित करना सभी हितधारकों का दायित्व है कि वित्तीय पारिस्थितिकी (डिजिटल माध्यम सहित) समावेशी हो और उत्पादों की अनुचित बिक्री, साइबर सुरक्षा, डेटा निजता जैसे जोखिमों का समाधान करने तथा समुचित वित्तीय शिक्षण और जागरूकता के जरिये वित्तीय व्यवस्था में भरोसा बढ़ाने में सक्षम हो। इन समस्त प्रयासों को एक सुदृढ़ शिकायत निवारण प्रणाली से समर्थित भी करना होगा। मैं आशा करता हूँ कि इस फोरम से रोचक विचार आएंगे, जिनसे देश में वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को और गति मिलेगी।

धन्यवाद।

नमस्कार।

***

फुटनोट:

[1]https://m.rbi.org.in/Scripts/PublicationReportDetails.aspx?UrlPage=&ID=1154

[2]https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationReportDetails.aspx?UrlPage=&ID=1156

[3]इन मानदंडों में आउटलेटों (शाखाओं और बीसी) की संख्या, बुनियादी बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए), इन खातों में ली गई ओवरड्राफ्ट सुविधाएं, किसान क्रडिट कार्डों (केसीसी) और सामान्य क्रेडिट कार्डों (जीसीसी) में हुए लेनदेन और कारोबारी संवाददाता-सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (बीसी-आईसीटी) चैनल के माध्यम से हुए लेनदेन शामिल हैं।

[4] मई 2021 तक, 91% पीपीआई वॉलेट और शेष कार्ड के रूप में थे।

[5]https./m.rbi.org.in/Scrpits/BS ViewBulletin.aspx?id=20366 – FY 2020-21

[6]httpa://pmidy.gov.in/

[7]डिजिटली सक्षम/परिव्याप्त व्यक्तियों और कारोबारों की गणना वैसे सक्रिय बचत खातों और पात्रता-प्राप्त सक्रिय चालू/कारोबारी खातों पर विचार करते हुए की गई है, जो कम से कम एक डिजिटल भुगतान माध्यम (यथा- एटीएम/डेबिट कार्ड, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एईपीएस, यूपीआई/यूएसएसडी, पीओएस, क्यूआर) से जुड़े हुए हैं।

आलेख

पटरी पर लौटती अर्थव्यवस्था

- सतीश सिंह
सहायक महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक
आर्थिक अनुसंधान विभाग, कॉर्पोरेट केंद्र, मुंबई

कोरोना महामारी की पहली और दूसरी लहर की वजह से भारतीय अर्थव्यवस्था तहस-नहस हो गई थी, लेकिन अब धीरे-धीरे वह पटरी पर वापस लौट रही है। अगर महामारी की तीसरी लहर नहीं आती है या फिर तीसरी लहर का प्रभाव कम रहता है तो उम्मीद है कि वित्त वर्ष 2022-23 तक भारतीय अर्थव्यवस्था की स्थिति में काफी सुधार आ सकता है। हालांकि, अभी भी कई चुनौतियाँ मौजूद हैं, लेकिन संभावना है कि जल्द ही मौजूदा समस्याओं का निराकरण कर लिया जायेगा।

चुनौतियाँ

कोरोना महामारी की वजह से भारत की घरेलू मांग बुरी तरह से प्रभावित हुई है। सेवा, एमएसएमई, विमानन, होटल व रेस्टोरेंट, रियल एस्टेट आदि क्षेत्र को ज्यादा नुकसान पहुंचा है। अभी भी अंतरराजीय और अन्तर्राष्ट्रीय कारोबार में अपेक्षित तेजी नहीं आ सकी है। अंतरराष्ट्रीय आपूर्ति श्रृंखला पर निर्भरता के कारण वाहन व दवा उद्योग, मोबाइल, इलेक्ट्रॉनिक्स व कंप्यूटर बनाने वाली कंपनियां भी प्रभावित हुई हैं। सेवा क्षेत्र से जुड़े सैलून, ब्यूटी पार्लर, किराना एवं जेनरल स्टोर्स, रिक्शा, ऑटो रिक्शा, कैब ड्राइवर, बढई, लोहार, बिजली मिस्त्री, सिक्योरिटी गार्ड, पेशेवर जैसे, डॉक्टर, इंजीनियर, चार्टेड अकाउंटेंट आदि सुचारु तरीके से अपने काम शुरू नहीं कर पाये हैं। कारोबार तथा लोगों की मुक्त आवाजाही पर निर्भर क्षेत्र जैसे यात्री विमानन, नौवहन, होटल, रेस्तरां आदि भी कोरोना महामारी से बुरी तरह से प्रभावित हुए हैं। होटल व रेस्तरां खुल जरूर गए हैं, लेकिन अभी भी आने वाले ग्राहकों की संख्या बहुत ही कम है। मनोरंजन क्षेत्र भी पूरी तरह से अभी नहीं खुल सके हैं। सिनेमाघर बंद पड़े हुए हैं।

बैंकों को अर्थव्यवस्था की रीढ़ माना जाता है। अर्थव्यवस्था को मजबूत बनाने में बैंकों की अहम भूमिका रही है। आज ऐसे लोगों की संख्या न्यून है, जो बैंक से कर्ज नहीं लेते हैं। कार, घर एवं अन्य जरुरत के सामानों को खरीदने के लिये बैंक से ऋण लेना मौजूदा समय में आम बात है। कारोबार शुरू करने के लिए भी कारोबारियों को ऋण की दरकार होती है। कोरोना महामारी के कारण भले ही लोगों के रोजगार चले गये हैं और कारोबारी घर पर बैठने के लिये मजबूर हुए हैं। लेकिन न ब्याज चढ़ना बंद हुआ है औ न ऋण की किस्तें बंद हुई हैं। बैंक भी वित्तीय रूप से इतने मजबूत नहीं हैं कि ब्याज पर लगे ब्याज की राशि को माफ कर सकें।

वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 01 जुलाई, 2021 को जारी की गई वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट (एफएसआर) के अनुसार, मार्च 2022 तक सरकारी बैंकों में अनर्जक आस्तियों (एनपीए) का अनुपात 12.54 प्रतिशत तक पहुँच सकता है, जो मार्च 2021 को 9.54 प्रतिशत था। रिज़र्व बैंक का मानना है कि अगर कारोबारियों के कारोबार पर महामारी का असर ज्यादा गंभीर रहा तो बैंकों के एनपीए में और भी ज्यादा इजाफा हो सकता है। केंद्रीय बैंक के अनुसार कोरोना महामारी की दूसरी लहर से कारोबार पर गंभीर असर पड़ा है। इस वजह से मार्च 2022 तक सरकारी और निजी बैंकों के सकल एनपीए में भारी बढ़ोतरी होने की आशंका है।

कोरोना का हल्का असर पड़ने पर सरकारी बैंकों का एनपीए बढ़कर 13.06 प्रतिशत रह सकता है, जबकि गंभीर असर के मामले में यह 13.95 प्रतिशत तक बढ़ सकता है। हालांकि, इन चिंताजनक आंकड़ों के बावजूद रिज़र्व बैंक का मानना है कि सरकारी बैंकों के पास पर्याप्त मात्रा में पूंजी है और उनका प्रॉविजन कवरेज रेशियो (पीसीआर) अधिक है। इसलिए, बैंकों की स्थिति यदि बहुत ज्यादा बदतर होती है तब भी सरकारी बैकों का पूँजी पर्याप्तता अनुपात 9 प्रतिशत के निर्धारित स्तर से अधिक रहेगा।

उल्लेखनीय है कि सरकार और केंद्रीय बैंक द्वारा वर्ष 2020 में मोरेटोरियम और पुनर्गठन योजनाओं की घोषणा की गई थी, लेकिन इस साल पुनर्गठन योजना का सिर्फ विस्तार किया गया है। इसलिए, माना जा रहा है कि भारतीय रिजर्व बैंक और सरकार द्वारा दी गई सुविधाओं की अवधि समाप्त होने के बाद बैंकों के एनपीए में वृद्धि हो सकती है।

ऋण का कम उठाव

भारतीय रिज़र्व बैंक ने एफएसआर में कहा है कि महामारी की दूसरी लहर से देश में उपभोक्ता ऋणों की मांग में खासी कमी देखी गई है। वित्त वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही में ऐसे ऋणों की मांग बढ़ी थी, लेकिन अप्रैल में महामारी की दूसरी लहर आने के बाद विभिन्न उत्पाद श्रेणियों के लिए उपभोक्ता ऋणों की मांग कम हो गई है। रिज़र्व बैंक के अनुसार, खुदरा ग्राहकों की साख भी प्रभावित हो रही है।

उपभोक्ता ऋण की श्रेणी में आवास ऋण, वाहन ऋण, दोपहिया ऋण, व्यासायिक वाहनों के लिए दिये जाने वाले ऋण आदि आते हैं। कारोबार से जुड़े उपभोक्ता वस्तु, शिक्षा, स्वर्ण, क्रेडिट कार्ड आदि भी इसी श्रेणी के ऋण हैं। एफएसआर के अनुसार वित्त वर्ष 2020-21 की चौथी तिमाही में उपभोक्ता ऋणों के वितरण की स्थिति सुधर चुकी थी, लेकिन कोरोना महामारी की दूसरी लहर की वजह से उपभोक्ता ऋणों की मांग में भारी कमी दर्ज की गई है। रिपोर्ट में कहा गया है कि सितंबर 2020 में कर्ज की किस्तों के भुगतान के संदर्भ में अस्थायी छूट की सुविधा के समाप्त होने के बाद उपभोक्ताओं की साख कमजोर हुई है। इसके बाद भी ऋण मंजूर होने की दर अच्छी रही है, क्योंकि कर्जदाताओं ने बेहतर साख वाले ग्राहकों को ऋण देने पर अपना ध्यान केंद्रित करना शुरू कर दिया था।

बावजूद इसके, ऋण लेने वाले सक्रिय ग्राहकों की संख्या एवं बकाया रकम की स्थिति पिछले वर्ष के मुकाबले कमजोर रही। हालांकि, वित्त वर्ष 2020-21 की तीसरी एवं चौथी तिमाहियों में देश के बड़े शहरों में जायदाद का पंजीकरण एवं इनकी बिक्री महामारी से पहले के औसत स्तर से अधिक रही। कुछ राज्यों द्वारा स्टांप शुल्क में कटौती करना भी

एक अहम कारक रहा। महामारी के कारण मांग में कमी और बैंकों के जोखिम लेने से पीछे हटने के कारण ऋण आबंटन में तेजी नहीं आ पाई। वित्त वर्ष 2021 में बैंकों का ऋण आबंटन सालाना आधार पर 5.4 प्रतिशत की दर से बढ़ा। यह आंकड़ा पिछले चार वित्त वर्षों में सबसे कमजोर रहा। वित्त वर्ष 2021 की पहली तिमाही तक ऋण आबंटन की गति कमजोर रही। एफएसआर में कहा गया है कि सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्रों के बैंकों के ऋण आवंटन की दर सालाना आधार पर क्रमश: 3.2 प्रतिशत और 9.9 प्रतिशत की दर से बढ़ी।

आर्थिक गतिविधियों में तेजी की उम्मीद

चालू वित्त वर्ष में पहली तिमाही के कमजोर रहने के बाद, बैंकों को जुलाई 2021 से कारोबार में सुधार दिख रही है, क्योंकि महामारी की दूसरी लहर तब तक कमजोर पड़ गई थी। उपभोक्ता खर्च में इजाफा हो रहा है, जिससे वर्ष 2022 में ऋण उठाव में तेजी आने की संभावना बढ़ी है। आर्थिक गतिविधि सूचकांक में सुधार का संकेत दिखा है और यह एक महीने पहले के 61 से बढ़कर 72 पर पहुंच गया है। रिज़र्व बैंक के गवर्नर शक्तिकांत दास के अनुसार भी आर्थिक गतिविधियों की रफ्तार को पहुंचा नुकसान अस्थायी साबित हो सकता है और यह वित्त वर्ष 2021-22 की पहली तिमाही तक सीमित रह सकता है। टीकाकरण की बहुत रफ्तार बढ़ रही है, जिससे लगता है कि कोरोना महामारी की तीसरी लहर आने पर भी कोरोना संकट अर्थव्यवस्था को ज्यादा नुकसान नहीं पहुंचा पायेगा। इसलिए, आगे बेहतर मांग और खर्च की उम्मीद की जा सकती है।

पुनश्च: इस साल सितंबर महीने से त्योहारों का मौसम शुरू हो जाने से इस अवधि के दौरान ऋण वृद्धि को मजबूती मिलेगी। संभव है, इस दौरान घर, कार और अन्य उपभोक्ता सामानों की अच्छी खरीदारी देखी जा सकेगी, क्योंकि त्योहारी सीजन में कम ब्याज दर पर ऋण दिया जायेगा। ऋणदाता प्रोसेसिंग शुल्क माफ करने और अन्य रियायतें देने की कोशिश भी कर सकते हैं।

एनपीए पर नियंत्रण के प्रयास

कोरोना महामारी के प्रभाव को कम करने के लिए सरकार ने कई सुधारात्मक कदम उठाये हैं, जिसमें राहत पैकेज भी शामिल हैं। फिर भी, कोरोना महामारी की वजह से एनपीए बढ़ने की प्रबल संभावना है। एनपीए की वसूली में तेजी लाने के लिए नेशनल कंपनी लॉ ट्रिब्यूनल (एनसीएलटी) के ढांचे को और मजबूत करने और दबावग्रस्त परिसंपत्तियों का तेजी से समाधान करने के लिए ई-कोर्ट प्रणाली शुरू करने की घोषणा वित्त वर्ष 2021-22 के लिए पेश किए गए बजट में की गई है। इस नई संकल्पना की मदद से अदालत में चल रहे वादों का जल्दी निपटारा किया जायेगा, जिससे बैंकों के एनपीए स्तर में कमी आयेगी।

सूक्ष्म, लघु, मध्यम एवं मझौले उधम (एमएसएमई) क्षेत्र में मौजूद एनपीए की वसूली के लिए सरकार एक अलग ढांचा बना सकती है, क्योंकि कोरोना महामारी के खत्म होने के बाद इस क्षेत्र में एनपीए बढ़ सकता है। अधिकांश मामलों में बैंकों को हुए नुकसान का कारण गिरवी रखी परिसंपत्ति का समय पर नहीं बेचा जाना होता है। ऐसा इसलिये होता है, क्योंकि बैंक ऐसे कार्यों में कुशल नहीं होते हैं। इसलिये, सरकार ने बजट में बैड बैंक के गठन की घोषणा की है। इस परिप्रेक्ष्य में अग्रतर कार्रवाई की जा रही है। हालाँकि, परिसंपत्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) का अस्तित्व पहले से हमारे देश में है, लेकिन यह बैंकों के एनपीए को कम करने में विफल रहा है। पिछले कुछ सालों में केंद्र सरकार ने विनियामक शर्तों के अनुपालन हेतु एवं आर्थिक

गतिविधियों में तेजी लाने के लिए सरकारी बैंकों को भी विविध माध्यमों से लगभग 3,50,000 करोड़ रुपये की पूँजी मुहैया कराई है। इससे बैंकों की स्थिति भी मजबूत हो रही है।

सकारात्मक संकेत

कोरोना की दूसरी लहर से अर्थव्यवस्था के प्रभावित होने के बावजूद चालू वित्त वर्ष में अब तक प्रत्यक्ष कर संग्रह पिछले वित्त वर्ष की समान अवधि की तुलना में लगभग दोगुना रहा। अग्रिम कर भुगतान की पहली किस्त के जमा होने से पहले ही कर संग्रह में शानदार वृद्धि दर्ज की गई। अग्रिम कर जमा करने से इसमें और भी इजाफा आने की संभावना है। हालांकि, आर्थिक गतिविधियां प्रभावित होने की वजह से वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) संग्रह थोड़ा कम रहा था। इस साल 11 जून तक रिफंड के बाद शुद्ध प्रत्यक्ष कर संग्रह 1.62 लाख करोड़ रुपये रहा, जो पिछले साल के समान अवधि के 0.87 लाख करोड़ रुपये से 85 प्रतिशत अधिक है। वहीं, यह सामान्य वर्ष 2019-20 की समान अवधि के मुकाबले 33 प्रतिशत ज्यादा रहा। उल्लेखनीय है कि वित्त वर्ष 2019-20 में समान अवधि के दौरान 1.22 लाख करोड़ रुपये कर संग्रह हुआ था। गौरतलब है कि प्रत्यक्ष कर संग्रह में आयकर और निगमित कर दोनों शामिल होते हैं।

प्रत्यक्ष कर संग्रह में वृद्धि के कारण प्रत्यक्ष कर विवाद समाधान योजना “विवाद से विश्वास”, कम कर रिफंड, अनुपालन और प्रवर्तन में सुधार आदि हैं। सकल कर संग्रह 1.93 लाख करोड़ रुपये रहा, जो पिछले साल की समान अवधि के मुकाबले 54 प्रतिशत अधिक है। वैसे, रिफंड 17 प्रतिशत घटकर 31,000 करोड़ रुपये रहा। पिछले साल इस दौरान 37,300 करोड़ रुपये का रिफंड करदाताओं को दिया गया था। “विवाद से विश्वास” योजना के तहत मार्च तक सीबीडीटी को 54,005 करोड़ रुपये मिले थे। मुंबई में कर संग्रह 80 प्रतिशत बढ़कर 48,000 करोड़ रुपये रहा, जो पिछले साल इस दौरान 27,000 करोड़ रुपये रहा था। दिल्ली में कर संग्रह 67 प्रतिशत बढ़कर 20,000 करोड़ रुपये रहा। पिछले साल समान अवधि में दिल्ली में 12,000 करोड़ रुपये का प्रत्यक्ष कर प्राप्त हुआ था। इसी तरह चेन्नई में प्रत्यक्ष कर संग्रह 120 प्रतिशत और पुणे में 150 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। जानकारों के अनुसार निर्यात में मजबूती और कंपनियों द्वारा लागत में कटौती से प्रत्यक्ष कर में तेजी आई है। वैसे, प्रत्यक्ष कर में तेजी का एक बड़ा कारण आर्थिक गतिविधियों में पिछले साल के मुक़ाबले देशव्यापी लॉकडाउन नहीं लगाये जाने के कारण प्रत्यक्ष कर संग्रह पर ज्यादा प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ना भी है।

जीएसटी संग्रह मई में 8 महीनों में सबसे कम 1.02 लाख करोड़ रुपये रहा था। हालांकि, मई महीने में देश का निर्यात पिछले साल की समान अवधि के मुकाबले 67.39 प्रतिशत बढ़कर 32.21 अरब डॉलर रहा। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान देश में अप्रत्यक्ष कर संग्रह 12 प्रतिशत बढ़कर 10.71 लाख करोड़ रुपये रहा। यह तेजी जीएसटी में 8 प्रतिशत कमी आने के बाद भी रही है। इससे पिछले वर्ष अप्रत्यक्ष कर संग्रह 9.54 लाख करोड़ रुपये रहा था। सीमा शुल्क और पेट्रोल एवं डीजल पर कर बढ़ाए जाने तथा दूसरी छमाही में इसके खपत में कुछ तेजी आने के कारण अप्रत्यक्ष कर संग्रह के आंकड़े बेहतर रहे हैं। वित्त वर्ष 2020-21 के पहले 9 महीनों में इस मद में केंद्र सरकार को 2.63 लाख करोड़ रुपये मिले। कर संग्रह 9.89 लाख करोड़ रुपये के संशोधित अनुमान से 8.2 प्रतिशत अधिक रहा। अप्रत्यक्ष कर संग्रह में तेजी आने के कारण

वित्त वर्ष 2021 में कुल कर संग्रह 20.16 लाख करोड़ रुपये हो गया, जो पिछले वित्त वर्ष के 20.05 लाख करोड़ रुपये के आंकड़े से कुछ अधिक रहा।

गौरतलब है कि प्रत्यक्ष कर संग्रह में 10 प्रतिशत कमी आने के बाद भी कुल कर संग्रह अधिक रहा है। अप्रत्यक्ष कर में जीएसटी, उत्पाद शुल्क एवं सीमा शुल्क आते हैं। वित्त वर्ष 2021 में सीमा शुल्क के रूप में 1.32 लाख करोड़ रुपये वसूले गए, जो पिछले वित्त वर्ष के 1.09 लाख करोड़ रुपये के मुकाबले 21 प्रतिशत अधिक है। केंद्रीय उत्पाद शुल्क एवं सेवा कर (बकाये) से होने वाला संग्रह भी आलोच्य अवधि के दौरान 58 प्रतिशत बढ़कर 3.91 लाख करोड़ रुपये तक पहुंच गया।

राहत पैकेज

वित्त मंत्री निर्मला सीतारमण ने कोरोना महामारी से प्रभावित आमजन और कारोबारियों को राहत देने के लिए 28 जून 2021 को अनेक घोषणाएँ की थीं, जिन्हें अमल में लाने में बैंकों की अहम् भूमिका है। इस राहत पैकेज में कुछ पुरानी योजनाओं का विस्तार किया गया है और कुछ नई योजनाओं को मूर्त रूप दिया गया है। राहत की कुल राशि 6,28,993 करोड़ रुपए है।

रिज़र्व बैंक ने 5 मई को 50,000 करोड़ रुपये के राहत पैकेज की घोषणा की थी, जिसका मकसद टीका बनाने वाली कंपनियों, चिकित्सा उपकरण की आपूर्ति करने वालों, अस्पतालों तथा बीमारी का इलाज करा रहे रोगियों को सही समय पर आर्थिक सहायता उपलब्ध कराना था। इसके तहत बैंकों द्वारा 50,000 करोड़ रुपये के आपातकालीन स्वास्थ्य सेवा ऋण 31 मार्च, 2022 तक दिए जाएंगे, जिन्हें 3 सालों में वापस किया जा सकता है। इन्हें प्राथमिक क्षेत्र के ऋण की श्रेणी में रखा जाएगा। प्राथमिक क्षेत्र के ऋण के लिए बैंकों को नकद आरक्षित अनुपात या सांविधिक तरलता अनुपात बरकरार रखने की जरूरत नहीं होती है और यह कर्ज रियायती दर पर उपलब्ध होता है। बैंक इसके लिए रेपो दर पर पैसे जुटा सकते हैं। इसके तहत टीका विनिर्माताओं, टीका और प्राथमिकता वाले चिकित्सा उपकरणों के आयातकों व आपूर्तिकर्ताओं, अस्पतालों, डिस्पेंसरियों, पैथोलॉजी लैब, ऑक्सीजन एवं वेंटिलेटर विनिर्माताओं और आपूर्तिकर्ताओं तथा कोविड की दवाओं के आयातकों और लॉजिस्टिक फर्मों एवं मरीजों को उपचार के लिए ऋण दिए जा सकते हैं। बैंक ये ऋण सीधे या मध्यस्थ के जरिये दे सकते हैं और इसके लिए उन्हें एक कोविड ऋण खाता खोलना होगा।

रिज़र्व बैंक के अनुसार, बैंक कोविड ऋण खाते के अधिशेष के अनुपात में अपनी अधिशेष राशि केंद्रीय बैंक के पास रेपो दर से 25 आधार अंक कम पर जमा कर सकते हैं। रिज़र्व बैंक द्वारा दी जाने वाली 50,000 करोड़ रुपये की यह राशि देश के कुल 6 लाख करोड़ रुपये के स्वास्थ्य व्यय का लगभग 9 प्रतिशत है। इस प्रत्यक्ष सहायता से स्वास्थ्य क्षेत्र में 80,000 करोड़ रुपये तक की मांग पैदा होने की उम्मीद है और इससे जैव रसायन, रबड़, प्लास्टिक आदि क्षेत्रों को भी लाभ मिलेगा।

इसी क्रम में सरकार ने स्वास्थ्य अवसंरचना को मजबूती प्रदान करने के लिए 1.1 लाख करोड़ रुपए में से 50 हजार करोड़ रुपए की गारंटी कवर की घोषणा की है और कोरोना महामारी से प्रभावित दूसरे क्षेत्रों के लिए 60 हजार करोड़ रुपए का प्रावधान किया गया है। इस योजना के तहत अधिकतम 100 करोड़ रूपये तक ऋण दिया जा

सकेगा। स्वास्थ्य क्षेत्र से जुड़े ऋण पर 7.95 प्रतिशत की दर से ब्याज प्रभारित किया जायेगा, जबकि दूसरे क्षेत्रों के लिए दिये गए ऋण पर 8.25 प्रतिशत की दर से ब्याज की वसूली की जायेगी। पुनश्च: सरकार 23,220 करोड़ रुपए बच्चों से जुड़ी स्वास्थ्य सेवाओं पर 31 मार्च 2022 तक खर्च करेगी। इस राशि से आईसीयू बेड, वेंटिलेटर बेड, एंबुलेंस आदि सुविधाओं को बढाया जायेगा। इसके अलावा, जिला और उप जिला स्तर पर ऑक्सीजन की उपलब्धता बढ़ाई जाएगी। साथ ही, जाँच क्षमता और टेलीकंसलटेशन जैसी सुविधाओं में बढ़ोतरी की जायेगी, ताकि कोरोना महामारी के फैलाव पर नियंत्रण रखा जा सके।

आपातकालीन क्रेडिट लाइन गारंटी योजना (ईसीएलजीएस) का आरंभ पिछले वर्ष मई महीने में किया गया था। ईसीएलजीएस के तहत 3 लाख करोड़ रुपए तक की ऋण राशि पात्र सूक्ष्म, लघु, मझौले उधम (एमएसएमई) इकाइओं को देने का प्रावधान किया गया था। ईसीएलजीएस 1.0, 2.0, 3.0 को मिलाकर अब तक 2.69 लाख करोड़ रुपए, जो 3.00 लाख करोड़ रूपये का 90 प्रतिशत है, ऋण के रूप में 1.1 करोड़ एमएसएमई इकाइओं के बीच वितरित की जा चुकी है। गौरतलब है कि देशभर में लगभग 6.3 करोड़ एमएसएमई इकाइयाँ हैं। इस तरह, अभी भी बहुत सारे एमएसएमई इकाई इस योजना का लाभ लेने से वंचित हैं। इसलिए, ईसीएलजीएस के तहत 1.5 लाख करोड़ रुपए के अतिरिक्त ऋण कोरोना महामारी से प्रभावित एमएसएमई को देने की घोषणा की गई है, ताकि अब तक इस योजना का लाभ नहीं लेने वाले एमएसएमई इस योजना का लाभ उठा सकें।

पूर्व में रिज़र्व बैंक लघु वित्त बैंकों (एसएफबी) के लिए एक स्पेशल लॉन्ग टर्म रेपो ऑपरेशन (एसएलटीआरओ) के तहत तरलता बढ़ाने का काम कर चुका है। रिज़र्व बैंक के इस उपाय की मदद से एसएफबी की तरलता की समस्या काफी कम हुई है। हालांकि, एसएफबी को यह सुनिश्चित करना होगा कि केंद्रीय बैंक से उधार ली जाने वाली रकम का इस्तेमाल महामारी से प्रभावित हुए असंगठित क्षेत्र के लिए किया जाये। इस उधारी का इस्तेमाल 10 लाख रुपये तक के ऋण देने के लिए किया जा सकेगा।

छोटे कारोबारी और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूट (एमएफआई) को 1.25 लाख करोड़ रूपये तक की सहायता ऋण के रूप में दी जायेगी, जिसपर बैंक मार्जिनल कॉस्ट ऑफ फंड्स बेस्ड लेंडिंग रेट (एमसीएलआर) पर अधिकतम 2 प्रतिशत जोड़कर ब्याज प्रभारित करेंगे। ऐसे ऋण की अवधि 3 साल होगी और इसपर 75 प्रतिशत की गारंटी सरकार देगी। वैसे ऋणी, जिन्होंने 89 दिनों तक अपने ऋण की किस्त एवं ब्याज का भुगतान नहीं किया है वे भी इस योजना का लाभ लेने के पात्र होंगे। इस योजना से 25 लाख लोगों को फायदा मिलने की उम्मीद है। सरकार ने इस योजना के लिए 7,500 करोड़ रुपए का प्रावधान किया है, जिसका लाभ 31 मार्च, 2022 तक लिया जा सकेगा।

पर्यटन को प्रोत्साहन

वर्ल्ड ट्रेवल और टूरिज्म के आंकड़ों के अनुसार, जीडीपी में ट्रेवल और टूरिज्म का योगदान वर्ष 2019 में 6.9 प्रतिशत था, जो वर्ष 2020 में कम होकर 4.7 प्रतिशत रह गया। इतना ही नहीं, इस क्षेत्र में रोजगार 4.01 करोड़ से घटकर 3.18 करोड़ रह गई, जो इस क्षेत्र में 20.8 प्रतिशत रोजगार में गिरावट को दर्शाता है। लिहाजा, इस क्षेत्र को मजबूती प्रदान करने के लिए तत्काल प्रभाव से

राहत देने की जरुरत थी। इसलिए, सरकार कोरोना महामारी से प्रभावित 904 पंजीकृत टूरिस्ट गाइड और ट्रेवल टूरिज्म स्टेकहोल्डर्स को दिए जाने वाले 10 लाख रूपये तक के ऋण पर 100 प्रतिशत की गारंटी देगी और 10,700 लाइसेंसशुदा टूरिस्ट गाइड, जो स्थानीय या राज्य स्तर पर पंजीकृत हैं को 1 लाख रुपए तक दिए गए ऋण पर भी 100 प्रतिशत की गारंटी देगी। इस तरह के ऋण पर प्रोसेसिंग शुल्क भी नहीं लिया जायेगा।

विदेशी पर्यटकों को भारत घूमने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए पहले 5 लाख विदेशी पर्यटकों को मुफ्त में वीजा जारी किए जाएंगे, जिससे सरकारी खजाने पर 100 करोड़ रुपए का भार पड़ेगा। एक पर्यटक को इस योजना का लाभ सिर्फ एक बार मिलेगा। यह योजना 31 मार्च, 2022 तक लागू रहेगी। विदेशी पर्यटकों को वीजा की अनुमति मिलते ही इस योजना का लाभ मिलना शुरू हो जायेगा। गौरतलब है कि वर्ष 2019 में लगभग 1.93 करोड़ विदेशी पर्यटक भारत आए थे और उन्होंने 30 अरब डॉलर से अधिक की रकम भारत में खर्च की थी। भारत आने वाले विदेशी पर्यटक आम तौर पर 21 दिनों के लिए आते हैं और वे रोजाना औसतन 34 डॉलर या लगभग 2,500 रुपए खर्च करते हैं।

आत्मनिर्भर भारत

आत्मनिर्भर भारत रोजगार योजना की शुरुआत पिछले साल आत्मनिर्भर भारत 3.0 के तहत अक्टूबर में की गई थी, जिसे बढ़ाकर 31 मार्च 2022 कर दिया गया है। इस योजना के तहत अब तक करीब 21.42 लाख लाभार्थियों के लिए 902 करोड़ रुपए खर्च किए जा चुके हैं, जिससे 18 जून, 2021 तक 79577 इकाइयों को फायदा हुआ है। इस योजना के अंतर्गत सरकार 15 हजार से कम वेतन पाने वाले कर्मचारियों और कंपनियों के भविष्य निधि का भुगतान करती है। सरकार ने इस योजना पर 22,810 करोड़ रुपए खर्च करने का लक्ष्य रखा है, जिससे करीब 58.50 लाख लोगों को लाभ मिलेगा।

सरकार ने किसानों को 14,775 करोड़ रुपए की अतिरिक्त सब्सिडी दी है, जिसमें 9125 करोड़ रुपए की सब्सिडी डीएपी या डाइ अमोनिया फास्फेट उर्वरक पर दी गई है, जबकि 5650 करोड़ रुपए की सब्सिडी एनपीके या नाइट्रोजन, फॉस्फोरस और पोटैशियम आधारित उर्वरक पर दी गई है।

कोरोना महामारी से प्रभावित गरीबों की मदद करने के लिए पिछले साल 26 मार्च, 2020 को सरकार ने प्रधानमंत्री गरीब कल्याण अन्न योजना की घोषणा की थी और इसका लाभ पहली बार अप्रैल से जून 2020 के दौरान गरीबों को दिया गया था। बाद में इस योजना की अवधि को बढ़ाकर नवंबर 2020 तक कर दिया गया। वित्त वर्ष 2020-21 में इस योजना पर 1,33,972 करोड़ रुपए खर्च किये गये थे। मई 2021 में इस योजना को फिर से शुरू किया गया। इस योजना के तहत करीब 80 करोड़ लोगों को 5 किलो अनाज नवंबर 2021 तक मुफ्त दिया जाएगा, जिसपर इस साल लगभग 93,869 करोड़ रुपए खर्च होंगे। पिछले साल और इस साल को मिलाकर इस योजना पर लगभग 2,27,841 करोड़ रुपए खर्च किये जायेंगे।

कोरोना महामारी के कारण निर्यात पर भी नकारात्मक प्रभाव पड़ा है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान निर्यात में 7.3 प्रतिशत की गिरावट दर्ज की गई है, जो राशि में 290.6 बिलियन यूएस डॉलर है। अस्तु, सरकार नेशनल एक्सपोर्ट इंश्यूरेंश अकाउंट (एनईआईए) के जरिये निर्यातकों को 33,000

करोड़ रुपए की सहायता देगी और निर्यात में तेजी लाने के लिए 88 हजार करोड़ रुपए का निर्यात बीमा कवर भी देगी, जिसे एक्सपोर्ट गारंटी कॉरपोरेशन मुहैया कराने का काम करेगा। इस प्रावधान से देश के लगभग 30 प्रतिशत निर्यातकों को लाभ मिलेगा। भारतनेट ब्रॉडबैंड स्कीम के तहत प्रत्येक गांव तक इंटरनेट पहुंचाने के लिए 19,041 करोड़ रुपए खर्च किए जाएंगे। इस योजना का उद्देश्य देश के सभी गांवों में ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी की सुविधा को उपलब्ध कराना है। गौरतलब है कि 31 मई 2021 तक 2.50 लाख ग्राम पंचायतों में से 1,56,223 गांवों तक ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी की सुविधा उपलब्ध कराई जा चुकी है। बिजली क्षेत्र में सुधार के लिए 3.03 लाख करोड़ रुपए दिए जायेंगे। इस राशि से बिजली वितरण से जुड़ी अवसंरचना को सशक्त बनाया जाएगा। इस योजना के तहत 25 करोड़ स्मार्ट मीटर, 10 हजार फीडर और 4 लाख किलोमीटर तक बिजली के सुचारू संरचरण के लिए एलटी ओवरहेड लाइन लगाई जाएगी।

पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप (पीपीपी) परियोजनाओं और परिसंपत्ति मॉनेटाइजेशन के लिए सरकार एक नई नीति लायेगी, जिससे पीपीपी परियोजनाओं को लागू करने में तेजी आयेगी। मौजूदा प्रक्रिया काफी लंबी है और इसके लिए कई स्तर पर मंजूरी लेनी होती है, जिससे परियोजनाओं को पूरा करने में लंबा समय लगता है और इस वजह से परियोजना की लागत बढ़ जाती है।

कोरोना महामारी के पहली लहर से उत्पन्न मुश्किलों से पूरी तरह से उबरने से पहले ही कोरोना की दूसरी लहर आ गई, जिससे अर्थव्यवस्था में चल रहे सुधारात्मक कार्य प्रभावित हुए और आर्थिक गतिविधियों में फिर से गतिरोध आ गया। साथ ही, बड़ी संख्या में रोजगार के अवसर कम हुए। दूसरी लहर से स्वास्थ्य, पर्यटन, एमएसएम्ई, किसान आदि सबसे ज्यादा प्रभावित हुए। इसलिए, इन पहलूओं को दृष्टिगत करके सरकार ने राहत पैकेज की घोषणा की, ताकि प्रभावित संस्थानों एवं आम लोगों की आर्थिक स्थिति में सुधार आये। दूसरी लहर से भी आर्थिक गतिविधियां बुरी तरह प्रभावित हुईं लेकिन इस बार देशव्यायपी लॉकडाउन लगाने से भरसक बचा गया। इससे अर्थव्यवस्था पटरी से उतरने से बच गई। केंद्र सरकार के मुख्य आर्थिक सलाहकार के वी सुब्रमण्यम ने अनुमान लगाया था कि जुलाई महीने से अर्थव्यवस्था फिर से पटरी पर लौटने लगेगी। आर्थिक संकेतकों को देखते हुए कहा जा सकता है कि उनका अनुमान सही साबित हो रहा है। टीकाकरण की रफ्तार और संख्या लगातार बढ़ने और राहत पैकेज की घोषणा से आर्थिक गतिविधियों में अपेक्षित तेजी आने लगी है।

***

क्या हम शाखारहित बैंकिंग की ओर बढ़ रहे हैं?

- विजय प्रकाश श्रीवास्तव
इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग पेर्सनेल सेलेक्शन
आईबीपीएस हाउस, मुंबई

व्यापार की दुनिया में कुछ ही सेवाएँ ऐसी हैं जिनकी पहुँच बैंकिंग सेवाओं जितनी व्यापक है। बैंकिंग को व्यापारिक सेवा कहना बिलकुल ठीक है, पर बैंकिंग एक सामाजिक सेवा भी है, विशेष रूप से भारत के संदर्भ में। भारत में बैंकों का राष्ट्रीयकरण इस उद्देश्य से किया गया था कि ये बैंक देश के सामाजिक आर्थिक विकास में अपना व्यापक योगदान करें। 1969 तथा 1980 में दो चरणों में बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया। इस राष्ट्रीयकरण के बाद कई महत्वपूर्ण परिवर्तन देखने को मिले। बड़ी संख्या में नयी बैंक शाखाएँ खुलीं, वह भी ज़्यादातर ग्रामीण इलाकों तथा दूरस्थ स्थानों में।

पहले जहां बैंक आबादी के एक सीमित वर्ग मुख्यतः व्यापारियों, पूँजीपतियों तथा उच्च आय वर्ग को अपनी सेवाएँ प्रदान करते थे, वहीं बैंकों के दरवाजे समाज के गरीब, वंचित व पिछड़े वर्गों के लिए भी खुल गए। किसानों, कारीगरों, लघु व्यवसायियों आदि की सहायता हेतु निर्मित तमाम सरकारी योजनाओं को बैंकों के जरिए लागू किया गया। जब सरकार को लगा कि देश के आकार तथा गठन को देखते हुए बैंकों की पहुँच अभी भी अपर्याप्त है तो ग्रामीण बैंकों की एक नयी श्रेणी की घोषणा हुई। जैसा कि नाम से स्पष्ट है, ये बैंक भारतीय ग्रामीणों को बैंकिंग सेवाएँ देने के लिए स्थापित किए गए थे। भारत के जन-जन तक बैंकिंग सेवाएँ पहुंचाने में उपर्युक्त सभी का अप्रतिम योगदान रहा है।

1990-91 में भारत में उदारीकरण की बयार बहनी शुरू हुई जिसका प्रभाव देश की बैंकिंग व्यवस्था पर पड़ना स्वाभाविक था। इस दौरान बैंकिंग सुधारों हेतु गठित नरसिंहम समिति की रिपोर्ट भी संसद को दिसंबर 1991 में प्रस्तुत कर दी गई। इस रिपोर्ट में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की कार्यकुशलता तथा उत्पादकता बढ़ाने की बात तो कही ही गई थी। साथ में यह भी कहा गया था कि बैंकिंग लाइसेन्स प्रणाली को उदार बनाया जाए तथा निजी बैंकों की स्थापना पर लगे प्रतिबंधों में ढील दी जाए।

बैंकिंग में उदारीकरण के इस नए दौर में बारी-बारी से कई निजी बैंक उभर कर सामने आए। शुरू में तो इन बैंकों ने अपना विस्तार महानगरों तथा बड़े शहरों तक सीमित रखा, पर अब इनकी शाखाएँ भी कस्बों तथा गांवों तक पहुँच गई हैं। निश्चित रूप से इन बैंकों ने अपने नेटवर्क का विस्तार कारोबार संभावनाओं को देख कर ही किया होगा। इस बीच एक और बड़ा परिवर्तन हुआ है। संचार व सूचना प्रौद्योगिकी से बैंकिंग के परंपरागत तरीके में जबर्दस्त बदलाव आया है। अब जितनी बैंकिंग शाखाओं के भीतर काउंटरों पर हो रही है, उससे कहीं ज्यादा वैकल्पिक माध्यमों से हो रही है।

इंटरनेट बैंकिंग तथा एटीएम तो बहुत पहले आ गए थे, अब बैंकिंग मोबाइल फोन पर हो रही है तथा तमाम लेन-देन बैंकों द्वारा उपलब्ध कराए गए ऐप पर हो जा रहे हैं। छोटी व मझोली राशि के संव्यवहारों के लिए मोबाइल वालेट एक सुविधाजनक माध्यम के रूप में देखे जा रहे हैं। देखी जाने वाली एक प्रवृत्ति जो सुखद है और थोड़ी चौंकाती भी है, वह यह है कि अशिक्षित व अल्पशिक्षित वर्ग भी बैंकिंग के वैकल्पिक माध्यमों को सहज रूप से अंगीकार कर रहा है। कागजविहीन व नकदीरहित बैंकिंग की जो कल्पना की गई थी, उसका निकट, यहाँ तक कि दूरगामी भविष्य में भी पूरी तरह सच हो पाना तो भारत जैसे देश में मुश्किल ही लगता है; पर आंशिक रूप से यह कल्पना निश्चित रूप से साकार हुई लगती है।

भारत दुनिया के उन देशों में से है जहां डिजिटल भुगतान सबसे अधिक तेजी से बढ़ रहे हैं। नयी फिनटेक कंपनियाँ स्थापित होने के मामले में भारत दुनिया में तीसरे स्थान पर है। रियल टाइम धन अंतरणों की संख्या भी भारत में अच्छी–ख़ासी है, भले ही यहाँ राशि कम है क्योंकि छोटी राशियों के अंतरण ज्यादा हैं। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा तैयार यूनाइटेड पेमेंट इंटरफेस (UPI) ने असीम लोकप्रियता हासिल की है । फिर भी हमारे देश में प्रति व्यक्ति प्रति वर्ष डिजिटल भुगतान काफी कम है। यह संभावनाओं को दर्शाता है और निश्चित रूप से संभावनाएं बेहतर नज़र आ रही हैं। अब चूंकि बैंकों की शाखाओं में होने वाले काफी वित्तीय लेनदेन बैंक शाखाओं से बाहर होने लगे हैं, तो इस नए परिदृश्य में बैंक शाखाओं की भूमिका तथा उपयोगिता पर पुनर्विचार की आवश्यकता महसूस होना स्वाभाविक है।

एक बैंक शाखा की स्थापना लागत काफी होती है। ज़्यादातर मामलों में शाखाएँ बाजार के मुख्य इलाके में खोली जाती हैं जहां भूमि या भवन महंगी कीमत पर उपलब्ध होते हैं। किराए पर लिए गए परिसरों के मामले में भी काफी खर्च आता है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की ज़्यादातर शाखाएँ विशाल परिसर में खुली हैं। पर्याप्त जगह इसलिए रखी जाती है ताकि ग्राहकों के खड़े होने, प्रतीक्षा करने हेतु स्थान की कमी न हो। फिर नकद राशि रखने के लिए स्ट्रॉंग रुम, शाखा प्रबन्धक के लिए केबिन चाहिए होता है तथा इसी प्रकार की अन्य आवश्यकताएँ होती हैं। शाखा परिसर के रख-रखाव पर भी अच्छी-ख़ासी राशि व्यय करनी होती है। कर्मचारी लागत भी शाखा के स्तर के अनुसार होती है। कुल मिलाकर यदि कोई बैंक अपनी शाखाओं की संख्या घटा कर या कुछ मामलों में उनके आकार में कमी कर व्यवसाय का वही स्तर बनाए रखने में समर्थ है तो यह उसके लिए फायदे का सौदा होगा।

अगर हम प्रमुख निजी बैंकों की शाखाएँ देखें तो ये मुख्य इलाकों में तो जरूर खोली गई हैं, पर अपेक्षाकृत छोटे परिसरों में। इन शाखाओं में पदस्थ कार्मिकों की संख्या भी न्यूनतम रखी गई है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में भी विगत वर्षों में प्रति शाखा औसत स्टाफ संख्या में काफी कमी आई है। कोरोना काल में वैसे भी बैंकों के लिए नयी शाखाएँ खोल पाना मुश्किल था, पर शाखा विस्तार की गति इसके करीब साल भर पहले से ही धीमी पड़ गई थी। दो–तीन साल पहले तक बैंक नयी शाखाएँ उदारता से खोले जा रहे थे।

हाल के समय में सरकारी बैंकों में विलय की दो बड़ी घोषणाएँ हुई थीं । स्वाभाविक है जहां विलयन हुआ है वहाँ ध्यान अभी शाखाओं की संख्या या उनकी मौजूदगी कह लें, के विवेकीकरण पर है। कार्पोरेशन बैंक तथा आंध्रा बैंक का विलयन यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में किया गया है । अब यदि कहीं इनमें से किन्हीं दो या तीन बैंकों की शाखाएँ आस-पास है तो यह देखा जा रहा है कि इनमें से किसे या किन्हें बंद किया जाए या आपस में मिलाया जाए। इस स्थिति में नयी शाखाएँ खोलने पर ध्यान देने की स्थिति अपवादात्मक मामलों में ही आएगी। यह तो तय है कि इस समय की प्राथमिकता शाखा समेकन है, न कि शाखा विस्तार।

शाखारहित बैंकिंग पर चर्चा करते समय उपर्युक्त पहलू का उल्लेख न करना उचित नहीं होता। पर यह मसला इससे कहीं ज्यादा व्यापक है। हम बैंकिंग के डिजिटल होने की बात कर रहे हैं, पर क्या डिजिटल बैंकिंग के आगमन के साथ, शाखाओं में लोगों का आना बंद हो चुका है? उत्तर है- नहीं। इस तरह के कोई आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं कि जैसे-जैसे बैंकिंग के वैकल्पिक साधनों का प्रयोग बढ़ा है, बैंक शाखाओं में फुटफाल में कितनी कमी आई है। सच यह है कि वित्तीय संव्यवहारों को लेकर स्थिति कितनी भी बदल गई हो, ऐसा नहीं है कि बैंक शाखाओं में सन्नाटा पसरा रहता हो। शाखाओं में रौनक अभी भी रहती है तथा ग्राहकों का आना-जाना लगा रहता है।

बहुत से कार्य ऐसे हैं जिनके लिए एक ग्राहक या उसके प्रतिनिधि और कुछ मामलों में ऐसा व्यक्ति जो फिलहाल बैंक का ग्राहक नहीं है, को शाखा में व्यक्तिगत रूप से मौजूद होना जरूरी होता है। उदाहरण के लिए एटीएम से एक निश्चित सीमा तक ही राशि निकाली जा सकती है। इस सीमा से अधिक नकद राशि बैंक के काउंटर पर ही ली जा सकती है। ऑनलाइन जमा खाता खोलने की सुविधा भले ही उपलब्ध हो, पर आज भी ज़्यादातर खाते लोग बैंकों में खुद जाकर ही खोल रहे हैं। इसी तरह ऋण हेतु आवेदन करने की लिए बैंकों ने वेब पोर्टल बनाए हैं, पर इसमें भी अक्सर किसी न किसी स्तर पर शाखा में औपचारिकताओं को पूरा करने हेतु जाने की जरूरत होती है।

यह भी ध्यान रखना होगा कि बैंक के ग्राहकों का एक बड़ा वर्ग ऐसा है जो बैंक में आकर बैंकिंग करना पसंद करता है। इस वर्ग में एक तरफ ऐसे लोग हैं जो डिजिटल या इस प्रकार की बैंकिंग के प्रति सहज नहीं हैं तो दूसरी तरफ ऐसे लोग भी हैं जो बैंकिंग के वैकल्पिक माध्यमों का प्रयोग कर तो सकते हैं, पर जब तक उन्हें शाखा बैंकिंग का विकल्प उपलब्ध है, वे इसी को वरीयता देना चाहेंगे। यहाँ मामला ग्राहक के शिक्षित या अशिक्षित होने से कम और इच्छा से अधिक जुड़ा हुआ है, क्योंकि हमने देखा है कि कम पढ़े-लिखे लोग भी किस तरह तमाम मोबाइल ऐप एवं सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के अभ्यस्त होते जा रहे हैं।

यहाँ एक और तुलना देनी ठीक रहेगी। विगत 5-6 वर्षों में भारत में इ-कॉमर्स का प्रचलन खूब बढ़ा है। शुरू में इ-कॉमर्स के ग्राहक महानगरों तथा शहरों तक सीमित थे, पर अब इसमें ग्रामीण तथा कस्बाई ग्राहक भी बड़े पैमाने पर शामिल हो चुके हैं। इ-कॉमर्स सेवा प्रदाता अपने नेटवर्क तथा लॉजिस्टिक्स को ऐसा रूप देने में लगे हुए हैं कि उनकी सेवाओं की पहुँच हर जगह हो जाए। आज छोटी से बड़ी वस्तुएँ इ-शॉपिंग के जरिए घर बैठे खरीदी जा रही हैं। इ-कॉमर्स बहुत तेजी से अपने पाँव प्रसार रहा है। यहाँ भी, भौतिक स्टोर पर, हो सकता है, अब कम ग्राहक आया करते हों, पर उनका कारोबार बंद नहीं हुआ है, और न ही बंद होता दिख रहा है।

हमने यह तुलना जरूर की है, पर यहाँ एक और पहलू पर ध्यान देना होगा। दरअसल इ-शॉपिंग की लोकप्रियता का एक आधार (कहीं आने-जाने से मुक्ति की) सुविधा जरूर है पर इसके साथ किफ़ायती कीमतों का कारण भी जुड़ा हुआ है। काफी लोग इ-शॉपिंग इसलिए करते हैं कि यहाँ उन्हें वस्तुएँ अपेक्षाकृत सस्ती कीमतों पर उपलब्ध होती हैं। बैंक भी अपने ग्राहकों को बताते रहे हैं कि बहुत से कार्यों के लिए उन्हें बैंक में आने की जरूरत नहीं है। नयी चेकबुक हेतु अनुरोध, खाते में प्रविष्टियों को देखना, चेक का भुगतान रोकना, निधि अंतरण; यह सब ऑनलाइन किया जा सकता है। अगर हम याद करें तो कई विदेशी व बहुराष्ट्रीय बैंकों के बारे में हम दशकों पहले सुनते थे कि वे ग्राहकों के शाखा में आकर सेवा लेने का शुल्क लेते हैं।

जहां तक बैंकिंग के डिजिटल अथवा ऑनलाइन होने की बात है, यह प्रवृत्ति भी पश्चिम के विकसित देशों में शुरू हुई थी, और जिस तरह से हम उनका

अन्य मामलों में अनुकरण करते रहे हैं, वह हमारे देश में बैंकिंग में अपनाई जाने वाली कई प्रवृत्तियों के मामले में भी सही है। बैंकिंग देश विशेष की आवश्यकताओं के अनुरूप होनी चाहिए। सभी देशों में बैंकिंग का एक ही मॉडल निश्चित रूप से नहीं अपनाया जाता। पर सत्य यह है कि प्रौद्योगिकी आधारित बैंकिंग के मामले में तमाम एशियाई देश जैसे सिंगापुर, चीन, जापान, हाँगकाँग हमसे आगे हैं तथा उनकी बराबरी, यदि हम ऐसा करना चाहते हैं, तो करने में हमें काफी साल लग जाएंगे।

डिजिटल बैंकिंग के लिए मजबूत संचार ढाँचा चाहिए। इस ढांचे में मोबाइल नेटवर्क, इंटरनेट व ब्रॉडबैंड शामिल है। निस्संदेह हमारे देश में इनकी स्थिति में बीते समय में काफी सुधार आया है, पर अभी भी इसकी पहुँच व गुणवत्ता उस स्तर की नहीं है, जैसी कि होनी चाहिए। गांवों की तो छोड़ दें, शहरों में भी ऐसे इलाके हैं, जहाँ मोबाइल/इन्टरनेट का सिग्नल या तो बिलकुल नहीं होता या फिर कमजोर होता है। फिर यह उम्मीद कैसे की जा सकती है कि ऐसे क्षेत्रों में लोग शाखाओं में गए बगैर इलेक्ट्रानिक बैंकिंग से अपना काम चला लेंगे? यहाँ तक की कनेक्टिविटी की समस्या कई बार शाखाओं में भी परिचालन में बाधा पहुंचाती है जिससे ग्राहकों को तो प्रतीक्षा करनी ही पड़ती ह , शाखाओं का अपने डे-एंड भी समय पर नहीं हो पाता। आशा की जानी चाहिए कि आगामी कुछ वर्षों में ये सब कमियाँ दूर होंगी और हमारे देश को भी आज की तुलना में बेहतर नेटवर्क उपलब्ध होगा।

बैंकिंग के शाखारहित होने के प्रति हमें बैंकों तथा ग्राहकों दोनों के दृष्टिकोण को समझने का प्रयास करना होगा। शाखाएँ तो ऐसे ही या अचानक नहीं बंद की जा सकतीं। अतः बैंकों के दृष्टिकोण से शाखारहित होने का मतलब शाखाओं का आकार छोटा बनाकर उन्हें कम जगह में तथा कम स्टाफ के साथ संचालित करने और साथ ही आवश्यकतानुसार कुछ शाखाओं को समेकित करने या बंद करने से है। यह कार्य जितना आसान लगता है ,उतना है नहीं। डिजिटल बैंकिंग भले ही कहीं से की जा सकती हो, शाखाओं के साथ स्थानिकता का तत्व जुड़ा होता है। आज जबकि ज़्यादातर व्यापारिक व रिहायशी इलाकों में बहुत सारी बैंक शाखाएँ मौजूद हैं, लोग निकट की शाखा से ही बैंकिंग करना चाहते हैं। ऐसे में किसी एक स्थान से शाखा हटाना कुछ ग्राहकों से हाथ धोना हो सकता है। वर्तमान समय में जबकि बैंकिंग में कड़ी प्रतियोगिता है तथा मूल्यवान ग्राहक जोड़ पाना मुश्किल है, कोई बैंक अपने मौजूदा ग्राहकों से वंचित नहीं होना चाहेगा।

बैंकिंग एक सेवा उद्योग है। सेवा उद्योग में 'मानव तत्व' अत्यधिक महत्वपूर्ण माना जाता है। बैंक कितनी भी उन्नत प्रौद्योगिकी अपना लें, यह प्रौद्योगिकी 'मानव तत्व' की कमी पूरी नहीं कर सकती। इन दिनों कृत्रिम मेधा अर्थात आर्टिफ़िशियल इंटेलिजेंस की काफी चर्चा है तथा बैंकिंग में भी इसका दखल बढ़ता जा रहा है। पर हमें ध्यान रखना होगा कि कृत्रिमता, वास्तविकता का एहसास नहीं करा सकती। जब ग्राहक बैंक में आते हैं तो बैंकों को क्रॉस सेलिंग का अवसर भी उपलब्ध होता है। क्रॉस सेलिंग में बैंकों के लिए व्यापार बढ़ाने के भरपूर अवसर विद्यमान हैं। बैंकिंग उत्पादों के विज्ञापन डिजिटल माध्यमों पर भी दिए जा सकते हैं, पर इनसे ऐसे कारगर परिणामों की आशा नहीं की जा सकती, जैसी कि व्यक्तिगत संपर्क में हो सकती है।

जहां तक ग्राहकों का प्रश्न है, उनके जीवन में व्यस्तताएँ बढ़ती जा रही हैं। बहुतों के पास शाखा में जाने का समय नहीं होता। ऐसे ग्राहक घर बैठे बैंकिंग करना जरूर पसंद करेंगे। परंतु इसके साथ यह भी सच है कि कभी-कभार ऐसी स्थितियाँ आ सकती हैं जब उनका कार्य मोबाइल, कंप्यूटर या ऐसे किसी अन्य चैनल पर न हो पाए और उन्हें बैंक में आ कर फेस टू फेस बात करने की आवश्यकता महसूस हो। शाखाओं की आवश्यकता इस हेतु भी होगी। हालांकि कोर बैंकिंग के इस जमाने में बैंक यदि इच्छुक हों तो ग्राहक की बात किसी भी शाखा में सुनी जा सकती है, न कि केवल

उस शाखा में जहां ग्राहक का खाता है या जहां से वह ऋण लेना चाहता है। मसलन किसी शाखा को कोई लीड मिले तो इसे उस शाखा तक पहुंचाया जाय जो ग्राहक के स्थान के आधार पर तथा अन्य प्रकार से ऐसे ऋण पर विचार करने हेतु सर्वाधिक उपयुक्त शाखा होगी।

थोड़े समय पहले एक ऐसा प्रस्ताव आया था जिसमें उन बैंकों को लाइसेन्स देने की बात कही गई थी जो केवल डिजिटल प्लेटफॉर्म पर स्थित होंगे अर्थात इनका अस्तित्व भौतिक न होकर सिर्फ आभासी होगा। इस विचार को पूरी तरह अव्यवहारिक मान लेना जल्दबाज़ी हो सकती है पर यह प्रश्न अवश्य विचारणीय है कि हमारे देश में कितने लोग अपनी जमापूँजी ऐसी संरचना वाले बैंकों को सौंपने के प्रति आश्वस्त होंगे। यह भी ध्यान रखना होगा कि इस प्रकार के बैंक को केवल उन्हीं बैंकिंग संव्यहारों में दखल की अनुमति दी जाए जिनमें ग्राहक तथा बैंक को भौतिक संपर्क की आवश्यकता न हो। हाँगकाँग स्थित एक बैंक ने अपनी शाखाओं को वित्तीय सुपर स्टोर के रूप में परिवर्तित करने का निर्णय लिया है जहां ग्राहकों को विविध वित्तीय उत्पादों के साथ शानदार डिजिटल अनुभव मिलेगा। हो सकता है इस प्रयोग की सफलता अन्य बैंकों को भी ऐसा करने हेतु प्रेरित करे। हम कह सकते हैं कि यह प्रयोगों का दौर है। हम शाखारहित बैंकिंग की दिशा में जरूर अग्रसर हो रहे हैं पर इसकी मंजिल बहुत दूर लगती है।

***

आर्थिक / बैंकिंग / वित्तीय विषयों पर हिंदी में मौलिक पुस्तकों के लिए पुरस्कार

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आर्थिक / बैंकिंग / वित्तीय विषयों पर हिंदी में मौलिक लेखन और शोध को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से **'आर्थिक / बैंकिंग / वित्तीय विषयों पर हिंदी में मौलिक पुस्तकों के लिए पुरस्कार'** योजना चलाई जा रही है। इस योजना के अंतर्गत प्रति वर्ष भारतीय विश्वविद्यालयों (यूजीसी द्वारा मान्यता प्राप्त) के कार्यरत / सेवानिवृत्त प्रोफेसरों (सहायक और एसोसिएट प्रोफेसर आदि सहित) द्वारा आर्थिक / बैंकिंग / वित्तीय विषयों पर हिंदी में लिखी गई मौलिक पुस्तकों के लिए पात्रता के आधार पर **₹**1,25,000 (एक लाख पच्चीस हजार रुपए मात्र) प्रत्येक के तीन पुरस्कार प्रदान किए जा सकते हैं। योजना का ब्योरा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

इसे अंग्रेजी में

<https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=51680>

एवं हिंदी में

<https://www.rbi.org.in/hindi/Scripts/PressReleases.aspx?ID=43634>

लिंक को क्लिक कर डाउनलोड किया जा सकता है।

परस्पर विक्रय, परस्पर विजय

- विजया अय्यर
निदेशक
स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान
वाशी, मुंबई

बैंकिंग सेवा में 'परस्पर विक्रय (क्रॉस सेलिंग)' का अर्थ होता है वित्तीय संबधित अनुपूरक या सहायक उत्पादों/सेवाओं को बेचने की प्रक्रिया जो कि खरीदे जाने वाले उत्पाद के साथ आवश्यक होती है। 'परस्पर विक्रय' में ग्राहक जो उत्पाद/सेवा ले रहें हैं उसके साथ कुछ अतिरिक्त उत्पाद/सेवाएँ बेची जाती हैं । उदाहरणार्थ, बैंक के मौजूदा ग्राहक को बीमा, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड और अन्य वित्तीय संबधित उत्पादों-सेवाओं को बेचना।

इस संदर्भ में हम एक व्यावहारिक उदाहरण लेते हैं। बैंक की शाखा प्रबन्धक नेहा से मिलने कुमारी प्रीति, एक पच्चीस वर्षीय साफ्टवेयर इंजीनियर आयी तथा कहने लगी- मेरे पिताजी ने मेरी अठारहवीं सालगिरह में मेरे नाम पर पाँच लाख रुपये की फ़िक्स्ड डिपॉज़िट कराई थी। अब वह फ़िक्स्ड डिपॉज़िट की अवधि समाप्त हो गयी तथा राशि दुगुनी होकर रुपये दस लाख हो गयी है। कृपया इस दस लाख रुपये को निवेश करने के लिए मेरा मार्गदर्शन कीजिये।

नेहा ने फ़िक्स्ड डिपॉज़िट के साथ-साथ बीमा, म्यूचुअल फंड इत्यादि की विस्तृत जानकारी दी। सभी निवेश विकल्पों के सकारात्मक तथा नकारात्मक पहलू टेबल-1 में दर्शाये गए अनुसार समझा दिए। नेहा के मार्गदर्शन के बाद, कुमारी प्रीति ने टेबल-2 में दर्शाये गए अनुसार विकल्पों में निवेश कर लिया। इस प्रकार प्रीति ने विभिन्न निवेश विकल्पों में निवेश किया जिससे वह कई प्रकार से लाभान्वित हुई, जैसे कर में बचत, अधिक प्रतिफल इत्यादि। यदि प्रीति को परस्पर बिक्री की जानकारी नहीं दी जाती, तब उसे अन्य विकल्पों में निवेश के लिए कई जगह जाने की आवश्यकता होती और संभवतः यह दस लाख रुपये बैंक से निकल कर किसी अन्य अनुत्पादक विकल्प में निवेशित हो जाते तथा बैंक अपने इस जमा राशि को खो देते।

परस्पर बिक्री (क्रॉस सेलिंग) एक प्रभावशाली बिक्री तकनीक है जो मौजूदा ग्राहकों को विभिन्न तथा अधिक से अधिक उत्पादों/सेवाओं को खरीदने के लिए प्रेरित करती है। विपणन में परस्पर विक्रय सबसे तेज़, सबसे लाभदायक मार्ग माना जाता है। मौजूदा ग्राहक को परस्पर बिक्री की तुलना में नए ग्राहक अधिग्रहण लागत, पाँच से छह गुना महँगा होने का अनुमान है। इसीलिए हाल के वर्षों में कई वित्तीय-सेवा संस्थानों के लिए परस्पर बिक्री एक रणनीतिक प्राथमिकता बन गई है।

परस्पर बिक्री संस्कृति बहुत आक्रामक भी नहीं होनी चाहिए जिसमें ग्राहकों के हितों की रक्षा न हो सके। अनुपूरक वित्तीय उत्पाद बेचते वक्त पारदर्शिता बरतनी चाहिए तथा बैंक द्वारा उत्पाद बेचने के बाद की सेवा को टालना या उसमें देरी नहीं करनी चाहिए। परस्पर बिक्री के वक्त उत्पाद-केंद्रित दृष्टिकोण के बजाय ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाना आवश्यक है।

टेबल -1

निवेश विकल्प	सकारात्मक पहलू	नकारात्मक पहलू
फ़िक्स्ड डिपॉज़िट	सुरक्षित तथा जोखिम रहित निवेश	कर कटौती तथा मध्यम प्रतिफल
म्यूचुअल फंड (विभिन्न योजनाएं)	अधिक प्रतिफल तथा कर में बचत	अधिक जोखिम
बीमा योजना	अप्रत्याशित घटना से परिवार की सुरक्षा	कम प्रतिफल तथा महँगा
डिमैट खाते के जरिये विभिन्न कंपनी के शेयरों में निवेश	अधिक प्रतिफल	निवेश राशि का मूल्य परिवर्तनशील तथा अत्यधिक जोखिम

टेबल -2

निवेश विकल्प	निवेश राशि (रु.)
फ़िक्स्ड डिपॉज़िट	4 लाख
म्यूचुअल फंड (विभिन्न योजनाएं)	3 लाख
बीमा योजना	1 लाख
डिमैट खाते के जरिये विभिन्न कंपनी के शेयर खरीदे	2 लाख

परस्पर विक्रय का उद्देश्य अधिक तथा बेहतर उत्पादों/सेवाओं को बेचकर गुणात्मक तथा मात्रात्मक बिक्री में वृद्धि करना होता है। ग्राहक अधिग्रहण, ग्राहक विकास और ग्राहकों को बनाए रखना इसका मुख्य उद्देश्य है। ग्राहक हिस्से में विकास, बटुआ वृद्धि, खाता विस्तार- ये सभी रणनीतिक लक्ष्य हैं। इससे बैंकों को वृद्धिशील आय होती है और तथा लाभ में भी वृद्धि होती है।

ग्राहकों को परस्पर बिक्री से लाभ

- ❖ ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों/सेवाओं को खरीदने के लिए कई विकल्प मिलते हैं।
- ❖ सभी वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति एक ही जगह से हो जाती है तथा ग्राहकों को यहाँ-वहाँ जाने को जरूरत नहीं होती।
- ❖ वित्तीय सेवाएं अल्पमूल्य या सस्ती मिल जाती हैं। वित्तीय सेवाओं का विवरण रखना आसान हो जाता है। बैंक के साथ संबंध गहरा और घनिष्ठ हो जाता है।

बैंकों को परस्पर बिक्री से लाभ

- ❖ संगठन के साथ ग्राहक अनुभव को बढ़ाता है।
- ❖ नए ग्राहकों को बनाने और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने में सक्षम बनाता है। ग्राहक की विश्वसनीयता बढ़ती है तथा ग्राहक संबंध गहरा और घनिष्ठ हो जाता है।
- ❖ अपने ग्राहक आधार में सुधार करता है और लक्ष्यों और उद्देश्यों को पूरा करने में मदद करता है।
- ❖ ग्राहकों को कई उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने और प्रतिस्पर्धी बैंकों में जाने से रोकने के लिए प्रोत्साहित करता है।
- ❖ निरंतर जुड़ाव के माध्यम से नए उत्पादों और मूल्य प्रस्तावों को विकसित करने में सहायता करता है।
- ❖ ग्राहक जीवन-समय-मूल्य (ग्राहक दीर्घायु) से लाभ होता है। इससे ग्राहक अधिग्रहण लागत

कम होती है। परमानंदित ग्राहक अवैतनिक विक्रेता बन जाते हैं। इससे बैंक की प्रतिष्ठा बढ़ती है।

सफल परस्पर विक्रय के लिए कार्यनीति

बैंकिंग सेवाओं के उद्योग में प्रभावी परस्पर बिक्री के लिए निम्नलिखित कार्यनीति महत्वपूर्ण है:

- *ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाना:* प्रभावी परस्पर बिक्री के लिए ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाना जरूरी है जिससे वे ग्राहक-मूल्य को एक दीर्घकालिक दृष्टिकोण से परख सकें। समग्र ग्राहक संबंध हेतु एकीकृत दृष्टिकोण आवश्यक है जिसमें ग्राहक के सभी लेनदेन का इतिहास, सेवा और समर्थन इतिहास आदि शामिल हैं, साथ ही बाहरी डेटा स्रोतों की पहचान करना और उन्हें एकीकृत करना, जो खरीदार व्यवहार और दृष्टिकोण में अतिरिक्त अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं। ग्राहकों की जरूरतों को समझने और विशिष्ट, प्राथमिकता वाले ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित कर उनकी आवश्यकता के आधार पर विपणन का मार्ग अपनाना चाहिए।
- *बिक्री सामग्री के साथ एक सुसंगत ग्राहक अनुभव बनाना:* हर संगठन लगातार उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के महत्व को समझते हैं। अतः ग्राहक उपयोगी उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ ग्राहक-परमानंद हासिल करना भी जरूरी है, जिससे ग्राहक अवैतनिक विक्रेता बन जाता है तथा ग्राहक स्वेच्छा से अपने पहचान के लोगों को भी खींच लाता है।
- *एक अनुशासित परस्पर बिक्री के लिए संपर्क रणनीति लागू करना:* अनुशासित परस्पर विक्रेता अच्छी तरह से संरचित संपर्क रणनीतियों को लागू करते हैं और उनका पालन करते हैं जो विश्लेषण और अंतर्दृष्टि पर आधारित होता है। इसके लिए विपणन और बिक्री के बीच घनिष्ठ समन्वय की आवश्यकता होती है। वैयक्तिकृत संदेश वितरित करना सफल पैमाने पर परस्पर बिक्री के लिए महत्वपूर्ण है। किसी भी बिक्री और विपणन कार्यक्रम को परीक्षण और प्रारंभ से अंत तक अनुकूलन पर निरंतर ध्यान देने की आवश्यकता होती है।
- *कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोगकर समग्र ग्राहक-केंद्रित विपणन नीति अपनाना:* एक समग्र ग्राहक-केंद्रित विपणन विश्लेषण प्रक्रिया विकसित करनी चाहिए जो सभी उत्पादों, विपणन और बिक्री चैनलों में अपने ग्राहकों के साथ होने वाली सभी गतिविधियों को लगातार ट्रैक करने, मापने, प्रबंधन और अनुकूलन करने में सहायक बने। समग्र परिणामों के आधार पर अधिक सूचित निर्णय लेने में दृश्यता प्रदान करेगा। इसका उपयोग रणनीतिक निर्णय लेने के लिए कर सकते हैं।
- *प्रासंगिक बने रहें:* कई असंबंधित परस्पर बिक्री के सुझावों से ग्राहकों को अधिभारित नहीं करना चाहिए। अगर परस्पर बिक्री के प्रयास मूल खरीद से निकटता या ग्राहक के हित से संबंधित नहीं हैं, तो उनके सफल होने की संभावना कम है। आक्रामक, उच्च दबाव वाली बिक्री रणनीति नहीं अपनानी चाहिए।
- *एक प्रभावी ग्राहक संबंध प्रणाली तथा ग्राहक का एक 360 अंश डिग्री दृश्य संयोजन:* परस्पर विक्रय कोर बैंकिंग सिस्टम के साथ एकीकृत होना चाहिए ताकि ग्राहकों के बदलते व्यवहार, जरूरतों की पहचान की जा सके और आवश्यक उत्पाद या सेवा को बढ़ावा देने के लिए समय पर जानकारी मिल सके। उदाहरण

के लिए, सीआरएम समाधान, ग्राहक या सदस्य की चल रही गतिविधियों, वित्तीय इतिहास, बैंक के लिए लाभप्रदता और अन्य पक्षों के साथ संबंधों के लिए 360 डिग्री दृश्य प्रदान करना चाहिए जिससे ग्राहक-केंद्रित परस्पर-विक्रय की रणनीति बनाई जा सके।

- *विभिन्न चैनलों से परस्पर बिक्री:* परस्पर बिक्री के उत्पादों और सेवाओं को विभिन्न माध्यमों से उपलब्ध कराना चाहिए ताकि ग्राहक अपनी सुविधानुसार उसे खरीद सके, जैसे कॉर्पोरेट वेबसाइट पर, मोबाइल पर, सोशल मीडिया के जरिये। आज के ग्राहक कई चैनलों के माध्यम से जुड़ते हैं। उत्पाद/सेवा सामग्री और संसाधनों की 24x7 उपलब्धता के साथ, हर चैनल पर एक निरंतर उत्कृष्ट अनुभव प्रदान करना आवश्यक है जिससे नई बचत और निवेश विकल्पों पर शोध करने वाले संभावित ग्राहक आसानी से ऑनलाइन अवसरों का अनुसंधान कर सकें तथा परस्पर बिक्री आसानी से हो जाए।

- *ग्राहक की जरूरतों को पूरा करना:* परस्पर विक्रय के लिए केवल अधिक उत्पादों और सेवाओं को आगे बढ़ाने की बजाय, ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने प्रयासों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। परस्पर विक्रय एक ऐसा क्षेत्र है, जहाँ सही संतुलन, सही व्यापारिक बुद्धिमत्ता और ग्राहक-संबंध प्रबंधन करना जरूरी है। अग्र-पंक्ति के कर्मचारियों को बिक्री उन्मुख होना चाहिए और एक सही दृष्टिकोण के साथ ग्राहकों से बात करनी चाहिए। कर्मचारियों को उत्पादों, सेवाओं, संचार कौशल का पर्याप्त ज्ञान होना चाहिए। अग्र-पंक्ति के कर्मचारी ही ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करते हैं। अतः कर्मचारियों को सभी उत्पादों/सेवाओं की विशेषताओं तथा प्रतिस्पर्धी उत्पादों/सेवाओं की तुलनात्मक जानकारी देने, सलाह देने और उचित उत्पाद सिफारिशें करने के लिए प्रशिक्षित करना जरूरी है।

- *ग्राहक सेवा उत्कृष्टता:* केवल उन्हीं प्रासंगिक उत्पादों या सेवाओं का सुझाव दें, ग्राहक को वास्तव में जिनकी आवश्यकता हो। किसी को कुछ भी बेचने में कोई दीर्घकालिक मूल्य नहीं है, क्योंकि वे फिर से खरीदने की कम संभावना रखते हैं। परस्पर विक्रय *केवल सिफारिशें* होनी चाहिए । वित्तीय संस्थानों को उत्पादन प्रदर्शन के साथ-साथ, दीर्घायु और ग्राहक-सेवा उत्कृष्टता को सुनिश्चित करने की कोशिश करनी चाहिए।

कुल मिलाकर, परस्पर बिक्री के लिए ग्राहक की क्षमता, आवश्यकता और व्यवहार के आधार पर विभिन्न उत्पादों और सेवाओं को खरीदने के लिए बढ़ावा देना चाहिए। इस प्रकार, परस्पर बिक्री व्यवसाय को बढ़ाने तथा बैंक ग्राहकों को टिकने के लिए प्रोत्साहित कर, ग्राहक जीवन-समय-मूल्य बढ़ाने में काफी सफलता मिल सकती है। अतः भविष्य की परिदृष्टि के आधार पर यह कहा जा सकता है कि परस्पर बिक्री के जरिये दीर्घकालीन और मूल्यवान ग्राहक संबंध से ही बैंकों की सतत समृद्धि संभव है।

***

केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी): परिभाषा, उद्देश्य और डिज़ाइन

- डॉ. घनश्याम शर्मा
प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक
क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु

मौद्रिक नीति परिचालन द्वारा अर्थव्यवस्था के लिए मूल्य स्थिरता और वित्तीय स्थिरता के उपाय करने के अलावा बैंकों, कारोबारों और जनता को सबसे सुरक्षित मुद्रा - *केंद्रीय बैंक धन* - प्रदान करना एक मुख्य साधन है। इसके द्वारा केंद्रीय बैंक लोकनीति के अपने उद्देश्यों को पूरा करते आए हैं। पारंपरिक रूप से केंद्रीय बैंक जनता को नकदी के जरिए, और बैंकों तथा अन्य वित्तीय कंपनियों को आरक्षित निधियों और निपटान खातों के माध्यम से धन प्रदान करते आए हैं। अर्थव्यवस्था में छोटे और बड़े भुगतान केंद्रीय बैंक के पैसे का उपयोग करके किए जाते रहे हैं। लेकिन पिछले दो दशक के दौरान सूचना प्रौद्योगिकी में हो रहे निरंतर नवाचारों ने आर्थिक लेनदेन के तरीकों में आमूलचूल परिवर्तन को जन्म दिया है। जीवन के हर क्षेत्र की भांति वित्तीय प्रणाली का भी व्यापक रूप से डिजिटलीकरण हुआ है और विभिन्न प्रकार के भुगतान माध्यमों में भी परिवर्तन हो रहे हैं। ऐसे में केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा यानी सीबीडीसी (Central Bank Digital Currency) चर्चा में है।

क्यों चर्चा में है सीबीडीसी?

फिनटेक के नए उत्पादों ने भारी परिचालन लागत वाले बैंकों के समक्ष नवबैंक (Neobanks) के रूप में प्रौद्योगिकीय समाधानों से सम्पन्न प्रतिद्वंदी खड़ा कर दिया है। प्रौद्योगिकी ने बैंकों के समक्ष जो कारोबारी चुनौतियां उत्पन्न की हैं, उनसे उनके कारोबारी मॉडल में भी बदलाव आ रहा है। केंद्रीय बैंक की कार्यप्रणाली भी प्रौद्योगिकी के प्रभाव से अछूती नहीं है। नकदी, जो जनता के लिए केंद्रीय बैंक के पैसे का एकमात्र उपलब्ध पारंपरिक स्वरूप है, का उपयोग कई क्षेत्राधिकारों में कम हो रहा है। प्रौद्योगिकीय उन्नति और फिनटेक के बढ़ते बाजार के कारण भारत समेत दुनिया के कई देशों में लेनदेन का क्रमिक रूप से डिजिटलीकरण पहले से ही हो रहा था। कोविड -19 महामारी ने इस प्रवृत्ति में अभूतपूर्व तेजी ला दी है। निजी डिजिटल धन और वैकल्पिक भुगतान के तरीके नकदी की जगह ले रहे हैं। ऐसे परिदृश्य में मुद्रा के इस नए रूप में केंद्रीय सरकारों और केंद्रीय बैंकों की रुचि लगातार बढ़ रही है और इसकी अंतर्निहित प्रौद्योगिकी पर व्यापक शोध और प्रयोग हो रहे हैं।

क्या है केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी)?

केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा यानी सीबीडीसी एक नई प्रकार की मुद्रा है जिसमें कोई केंद्रीय बैंक या मौद्रिक प्राधिकरण, नकदी मुद्रा जारी करते रहने के साथ-साथ, आभासी स्वरूप में भी एक मुद्रा जारी करेगा। इसमें उस राष्ट्र विशेष (या क्षेत्राधिकार) की

फिएट मुद्रा के आभासी रूप का प्रतिनिधित्व करने के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड या डिजिटल टोकन का उपयोग किया जाएगा। दूसरे शब्दों में सीबीडीसी *"केंद्रीय बैंक धन* का डिजिटल रूप है जो *पारंपरिक रिज़र्व* या *निपटान खातों में शेष धनराशि* से अलग है"[1]। सीबीडीसी केंद्रीकृत रूप से देश के सक्षम मौद्रिक प्राधिकरण केंद्रीय बैंक द्वारा जारी और विनियमित किया जाएगा, वैध मुद्रा के रूप में मान्य होगा तथा पूर्ण रूप से मान्य होगा। प्रमुख रूप से सीबीडीसी की दो श्रेणियां हैं। एक व्यापक रूप से उपलब्ध *सामान्य प्रयोजन सीबीडीसी* है जिसे जनता द्वारा दिन-प्रतिदिन के भुगतान के लिए उपयोग किया जा सकता है। दूसरा, *थोक सीबीडीसी* है जिसका उपयोग थोक, वित्तीय बाजार के भुगतानों तक ही सीमित है। डिजिटल मुद्रा के नए रूपों के साथ विभिन्न स्तरों पर निजी प्रयोग भी जारी हैं और अच्छी तरह से परिभाषित होते हुए भी शोधजन्य वैचारिक विविधता के कारण सीबीडीसी की परिभाषा हमेशा अच्छी तरह से समझ में नहीं आती है। चूंकि राष्ट्रीय मुद्रा को मूल्य की इकाई के रूप में स्थापित करना किसी केंद्रीय बैंक का प्रत्यक्ष दायित्व है, सीबीडीसी को संक्षेप में *'केंद्रीय बैंक द्वारा जारी डिजिटल भुगतान लिखत जिसे हिसाब रखने की राष्ट्रीय इकाई के रूप में मूल्यांकित किया गया हो'* के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

क्रिप्टो मुद्रा और (केंद्रीय बैंक) डिजिटल मुद्रा में क्या अंतर है?

सीबीडीसी वर्तमान में निजी क्षेत्र द्वारा प्रायोजित अपने तकनीकी समकक्षों- आभासी और क्रिप्टो मुद्राओं जैसे बिटकॉइन- से काफी अलग है। क्रिप्टो मुद्रा केंद्रीय बैंकों द्वारा जारी नहीं की जाती और इसलिए आम तौर पर वैध मुद्रा (कानूनी सुरक्षा सहित) के रूप में मान्य नहीं हैं। जबकि तकनीकी रूप से, सीबीडीसी में आभासी मुद्रा के साथ बहुत समानताएं हैं। लेकिन कानूनी और प्रक्रियात्मक दृष्टिकोण से यह आभासी मुद्राओं से अलग है, क्योंकि इसे संप्रभु का समर्थन और प्रतिभूति प्राप्त है। बिटकॉइन जैसी आभासी मुद्राएं परिसंपत्ति तो हैं, विधिक मुद्रा नहीं हैं।

वैश्विक परिदृश्य में सीबीडीसी

बैंक ऑफ कनाडा, बैंक ऑफ इंग्लैंड, बैंक ऑफ जापान, यूरोपियन सेंट्रल बैंक, स्वेरिग्स रिक्सबैंक और स्विस नेशनल बैंक ने बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट्स (बीआईएस) के साथ मिलकर अपने गृह क्षेत्राधिकार में केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा के संभावित मामलों के अनुभव साझा करने के लिए एक समूह बनाया है।[2] अभी तक किसी राष्ट्र ने कोई सीबीडीसी औपचारिक रूप से लॉन्च नहीं किया है, तथापि कई केंद्रीय बैंक इस संबंध में शोधरत हैं। उदाहरण के लिए *बोस्टन फेडरल रिज़र्व बैंक* सीबीडीसी विकसित करने के संबंध में *मैसाचुसेट्स इंस्टीट्यूट ऑफ टेक्नोलॉजी* के साथ मिलकर परियोजना 'प्रोजेक्ट हैमिल्टन' पर काम कर रहा है जिसमें यह जांच करने की कोशिश की जा रही है सीबीडीसी के लिए मुख्य प्रसंस्करण कैसे कार्य करेगा।। 2021 की तीसरी तिमाही में ओपन-सोर्स कोड सहित परियोजना पर एक श्वेत पत्र प्रकाशित करने की उनकी योजना है।[3]

इसी प्रकार 14 जून, 2021 को वियतनाम के प्रधानमंत्री फाम मिन्ह चिन्ह ने देश के केंद्रीय बैंक को अगले तीन वर्षों के भीतर ब्लॉकचेन पर आधारित आभासी मुद्रा विकसित करने का निर्देश दिया है। योजना के हिस्से के रूप में, स्टेट बैंक ऑफ वियतनाम 2023 तक 'आभासी मुद्रा का अनुसंधान, विकास और आरंभ' करेगा। हालांकि, क्रिप्टो संपत्ति को वियतनाम में अभी तक मान्यता नहीं दी गई है।[4] 14 जुलाई, 2021 को यूरोपीय सेंट्रल बैंक का निदेशक मण्डल सर्वसम्मति से डिजिटल यूरो लॉन्च करने के लिए जांच शुरू करने के लिए सहमत हो गया है। जांच का यह चरण दो

[1] Central bank digital currencies: foundational principles and core features (Page 3), Bank for International Settlements, 2020, available at https://www.bis.org/publ/othp33.pdf

[2] https://www.bis.org/press/p200121.htm

[3] https://www.bostonfed.org/news-and-events/speeches/2021/central-bank-perspectives-on-central-bank-digital-currencies.aspx

[4] https://www.centralbanking.com/fintech/cbdc/7853521/vietnams-central-bank-to-pilot-virtual-currency

साल तक चलेगा, और केंद्रीय बैंक ने इस बात पर जोर दिया है कि डिजिटल यूरो नकदी का पूरक होगा, पर इसे प्रतिस्थापित नहीं करेगा।[5]

निजी लेनदेन के परिप्रेक्ष्य में देखें तो ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी आधारित बिटकॉइन व अन्य आभासी मुद्राओं का चलन धीरे-धीरे बढ़ा है। ब्लॉकचेन नेटवर्क से जुड़कर कंप्यूटर की जटिल गणितीय समस्याओं (hashing algorithm) को हल करने वाले सहभागी कंप्यूटर को 'प्रूफ ऑफ वर्क' के पारितोषिक स्वरूप मिलने वाला बिटकॉइन ऐसी ही क्रिप्टोकरेंसी या आभासी मुद्रा है जिसकी वैधता के लिए किसी केंद्रीय बैंक की गारंटी की जरूरत नहीं रह गई है। ऐसे वातावरण में भारत सहित दुनिया भर के केंद्रीय बैंकों के बौद्धिक गलियारों में क्रिप्टोकरेंसी और उनकी विशेषताएं खूब चर्चा में हैं। यह देखते हुए कि मुद्रा परिचालन के संबंध में अपनी प्रासंगिकता को बनाए रखने में केंद्रीय बैंक पीछे नहीं रह सकते, अग्रणी केंद्रीय बैंक भुगतान संबंधी चुनौतियों के समसामयिक समाधान के लिए प्रौद्योगिकीय संभावनाओं का दोहन करने के लिए प्रयासरत हैं।

फिलहाल सीबीडीसी विकसित कर उपयोग लाने की दिशा में चीन तेजी से आगे बढ़ रहा है। एक ताजा जानकारी के अनुसार चीन के दक्षिणी शहर शेनझेन में चीनी प्राधिकारी अपने केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा का पहला सार्वजनिक परीक्षण कर रहे हैं। शेनझेन के लुओहू जिले ने व्यापक सार्वजनिक परीक्षणों के हिस्से के रूप में चीन के प्रायोगिक सीबीडीसी में 10 मिलियन इलेक्ट्रॉनिक युआन (1.5 मिलियन अमेरिकन डॉलर) का वितरण किया गया है।[6] पीपल्स बैंक ऑफ चाइना सन 2014 से ही सीबीडीसी जारी करने की व्यवहार्यता की जांच कर रहा है। जून 2021 में बैंक ने एक चेतावनी जारी करते हुए कहा था कि क्रिप्टोकरेंसी की खरीद फ़रोख्त से चीन की वित्तीय स्थिरता को खतरा हो सकता है। मई 2021 में भी चीनी प्राधिकारी लगभग इसी प्रकार की आशंका पहले जता चुके थे, जिसके बाद क्रिप्टोकरेंसी की कीमतों में तेजी से गिरावट आई थी और बिटकॉइन धारकों को भारी नुकसान उठाना पड़ा था।

वास्तव में पीबीओसी ने पिछले कुछ माह के दौरान क्रिप्टोकरेंसी बाजार पर कई प्रतिबंधात्मक कार्रवाइयां की हैं। माना जा रहा है कि ओपन सोर्स प्रौद्योगिकी आधारित आभासी मुद्राओं को हतोत्साहित करने की इन घटनाओं की पृष्ठभूमि में, अन्य बातों के अलावा, दुनिया की पहली अधिकृत सीबीडीसी के रूप में डिजिटल युवान को लांच करने की चीन की आकांक्षा भी कार्य कर रही है। एक सर्वेक्षण के अनुसार, दुनिया के 80% केंद्रीय बैंक सीबीडीसी की जांच में लगे हुए हैं और आधे ने प्रायोगिक अनुसंधान के लिए पिछले वैचारिक अनुसंधान को आगे बढ़ाया है। इस काम में से कुछ को समन्वित और समेकित करने के लिए कनाडा, जापान, स्वीडन, स्विटजरलैंड, यूनाइटेड किंगडम और संयुक्त राज्य अमेरिका के केंद्रीय बैंक, यूरोपीय सेंट्रल बैंक तथा बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट्स एक साथ आए हैं। इसके अलावा कई देशों के केंद्रीय बैंक सीबीडीसी को चलन में लाने के लिए ठोस कदम आगे बढ़ाए हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक में भी इस दिशा में संधान कार्य बहुत तेजी से चल रहा है। केंद्रीय बैंक ने अतीत में मनी लॉन्ड्रिंग और टेरर फंडिंग के लिए इस्तेमाल की जा रही डिजिटल मुद्राओं पर चिंता व्यक्त की थी। सरकार एक आधिकारिक डिजिटल मुद्रा के लिए एक ढांचा तैयार करते हुए, कंपनियों और व्यक्तियों को क्रिप्टोकरेंसी की सौदेबाजी करने से रोकने के लिए संसद में एक बिल पेश करने की योजना बना रही है। क्रिप्टोकरेंसी में किसी वित्तीय बाजार में अस्थिरता उत्पन्न करने की कितनी क्षमता है, यह अभी तक ठीक-ठीक नहीं बताया जा सका है। लेकिन भारतीय रिज़र्व बैंक इसको लेकर सतर्क है।

[5] https://www.centralbanking.com/fintech/cbdc/7855181/ecb-launches-digital-euro-project

[6] Boar, C, H Holden and A Wadsworth (2020): "Impending arrival – a sequel to the survey on central bank digital currency", BIS Papers, no 107, January

फरवरी 2021 में एक साक्षात्कार के दौरान रिज़र्व बैंक के माननीय गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास ने कहा है कि, "क्रिप्टो पर हमें वित्तीय स्थिरता के दृष्टिकोण से प्रमुख चिंताएं हैं, और हमने इसे सरकार के साथ साझा किया है।" साथ ही उन्होंने यह भी बताया है कि "सीबीडीसी पर काम चल रहा है। आरबीआई की टीम इसके प्रौद्योगिकीय पक्ष और परिचालनात्मक पक्ष पर काम कर रही है, और कि इसे कैसे लॉन्च और रॉलआउट किया जाएगा।" यद्यपि सीबीडीसी रॉलआउट के लिए कोई तारीख निर्धारित नहीं की गई है, परियोजना पर केंद्रीय बैंक का पूरा ध्यान है और इसकी कमजोर कड़ियों को निकालने पर काम चल रहा है।[7]

सीबीडीसी के बुनियादी सिद्धांत

वर्तमान में सीबीडीसी की संरचना के लिए तीन सार्वभौमिक बुनियादी सिद्धांत[8] स्वीकार किए गए हैं- (i) किसी केंद्रीय बैंक को सीबीडीसी जारी करने के लिए मौद्रिक या वित्तीय स्थिरता से समझौता नहीं करना चाहिए; (ii) सीबीडीसी को मुद्रा के मौजूदा रूपों के साथ सह-अस्तित्व में और पूरक के रूप में होना चाहिए न कि उनको स्थानापन्न करने वाले विकल्प के रूप में; और (iii) सीबीडीसी नवाचार और दक्षता को बढ़ावा देने वाला होना चाहिए।

सीबीडीसी से क्या लाभ मिल सकता है?

केंद्रीय बैंक धन की सतत उपलब्धता: जिन क्षेत्राधिकारों में नकदी की पहुंच कम है या कम हो रही है, वहां परिवारों और व्यवसायों के लिए जोखिम-मुक्त केंद्रीय बैंक धन तक पहुंच न रह जाने का जोखिम है, जबकि यह पहुंच मुद्रा में विश्वास के लिए महत्वपूर्ण होती है। दैनिक जीवन के व्यापक डिजिटलीकरण के मद्देनजर केंद्रीय बैंकों के लिए सीबीडीसी जनता को भुगतान का एक सुरक्षित साधन प्रदान करना जारी रखने के लिए एक महत्वपूर्ण जरिया बन सकता है। मौद्रिक और वित्तीय स्थिरता के लिए केंद्रीय बैंकों में जनता का विश्वास सबसे महत्वपूर्ण है, ऐसे में सीबीडीसी एक 'डिजिटल बैंक नोट' की तरह काम करते हुए इस दायित्व को पूरा कर सकता है।

भुगतान माध्यमों में लचीलापन और उनकी विविधता में वृद्धि: वर्तमान में नकदी किसी वित्त व्यवस्था में इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम के लिए एक बैकअप भुगतान प्रणाली के रूप में कार्य करता है। तथापि, यदि किसी कारण से नकदी तक पहुंच न हो पाए तो जरूरत पड़ने पर यह बैकअप पद्धति के रूप में कम ही उपयोगी होगी। सीबीडीसी प्रणाली परिचालन लचीलेपन में सुधार करते हुए एक अतिरिक्त भुगतान पद्धति के रूप में कार्य कर सकती है। नकदी की तुलना में सीबीडीसी भौगोलिक दृष्टि से दूरस्थ स्थानों या प्राकृतिक आपदाओं के दौरान धन के वितरण और उपयोग के लिए एक बेहतर साधन बन सकता है।

वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहन: वित्तीय समावेशन केंद्रीय बैंकों के लिए जनहित का एक प्रमुख एजेंडा रहा है। केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा केंद्रीय बैंक के प्रत्यक्ष नियंत्रण में रहेगा और व्यापक स्तर पर उसको जारी करने से उसकी लागत को काफी कम किया जा सकता है और सर्वसाधारण की पहुँच में लाया जा सकता है। तथापि सीबीडीसी वित्तीय समावेशन की लक्ष्य प्राप्ति में केंद्रीय बैंक का सहयोग कर सके, इसके लिए केंद्रीय बैंक और सरकार को कई समर्थनकारी उपाय करने होंगे। उदाहरण के लिए, जनता की डिजिटल पहचान को आधार कार्ड और सीबीडीसी प्रणाली से जोड़ना होगा।

सीमा-पार से भुगतान की गति और लागत में सुधार: घरेलू भुगतान की तुलना में दो देशों के बीच होने वाले भुगतान की संरचना और प्रक्रिया आमतौर पर जटिल और खर्चीली होती है। सीबीडीसी से यह अपेक्षा की जा रही है कि इससे सीमा-पार से भुगतान के मामलों में लगने वाले

[7]https://economictimes.indiatimes.com/news/economy/policy/rbi-governor-shaktikanta-das-voices-major-concerns-about-cryptocurrency/articleshow/81187214.cms?utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppst

[8] Central bank digital currencies: foundational principles and core features, Bank for International Settlements, 2020, available at https://www.bis.org/publ/othp33.pdf

समय की बचत की जा सकेगी और उसकी लागत में भी बहुत कमी आएगी। तथापि इसके लिए दो क्षेत्राधिकारों के सीबीडीसी की अंतर-परिचालनशीलता बहुत महत्वपूर्ण होगी जिसकी रूपरेखा भविष्य में तैयार हो सकती है। अंतर-परिचालनशील सीबीडीसी का आशय ऐसी मुद्रा से है जो व्यापक रूप से अन्य क्षेत्राधिकारों की सीबीडीसी से विधिक व तकनीकी रूप से संयोज्य हो। दरअसल सीमा-पार से भुगतान की गति और लागत में सुधार करना सीबीडीसी को अंतरराष्ट्रीय प्रचलन में लाने का एक बड़ा उत्प्रेरक हो सकता है क्योंकि यह वैश्विक वित्त प्रणाली में किसी क्षेत्राधिकार के प्रौद्योगिकीय सामर्थ्य का बड़ा संकेतक माना जाएगा।

अवैध गतिविधियों पर नकेल: सीबीडीसी किसी केंद्रीय बैंक के लिए मुद्रा की प्रत्येक इकाई के सटीक स्थान का ट्रैक रखना संभव बनाता है; यह आवश्यक बनाकर कि प्रत्येक लेनदेन में उपयोग किए गए बैंक नोट सीरियल नंबर केंद्रीय बैंक को सूचित किए जाएं। ट्रैकिंग को नकदी तक बढ़ाया जा सकता है। यह कर से बचाव और कर चोरी को और अधिक कठिन बना देगा, क्योंकि केंद्रीय बैंक या सरकार से वित्तीय गतिविधि को छिपाने के लिए ऑफशोर बैंकिंग और असूचित रोजगार जैसे तरीकों का उपयोग करना असंभव हो जाएगा।[9] इससे आतंकवाद के वित्तपोषण के प्रतिरोध और धन-शोधन निवारण के केंद्रीय बैंक उपायों में वृद्धि होगी और उनमें मजबूती आएगी।

जनकल्याण नीतियों के परिचालन में सुगमता: भारत जैसे देश के लिए जहां आबादी के एक बड़े हिस्से को जनकल्याण नीतियों यथा प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) की आवश्यकता होती है, वहाँ के लिए सीबीडीसी महत्वपूर्ण और कार्यकुशल साबित हो सकता है। कोरोना महामारी में हम पहले ही देख चुके हैं कि जनता और कारोबारियों को संकट के समय निधियां तत्काल अंतरित करने की आवश्यकता होती है। चूंकि सीबीडीसी केंद्रीय बैंक धन है, इसका उपयोग लोकनीतियों के कार्यान्वयन के लिए प्रभावी ढंग से किया जा सकेगा। यद्यपि सीबीडीसी राजकोषीय अंतरण को और अधिक कुशल बनाने में भूमिका निभा सकता है (विशेषकर बैंक सुविधा से वंचित आबादी वाले क्षेत्राधिकार में), लेकिन यह आवश्यक या पर्याप्त नहीं होगा। वास्तविक सुधार को साकार करने के लिए एक जुड़ी हुई डिजिटल पहचान प्रणाली की आवश्यकता होगी।

[9]https://en.wikipedia.org/wiki/Central_bank_digital_currency

सीबीडीसी के तकनीकी और परिचालनात्मक डिज़ाइन की चुनौतियां

अधिकांश क्षेत्राधिकारों में सीबीडीसी या तो अभी संकल्पना के स्तर पर उपलब्ध है या आरंभिक शोध और अन्वेषण के स्तर पर। अतः अभी तक सीबीडीसी का कोई मानक डिज़ाइन उपलब्ध नहीं है। तथापि सीबीडीसी का तकनीकी और परिचालनात्मक डिज़ाइन के लिए कुछ बाइनरी विकल्प इस प्रकार के हो सकते हैं, जैसे-

(i) पहुंच और उपलब्धता (व्यापक रूप से सबको या सीमित रूप से कुछ को उपलब्ध होगा);

(ii) उपयोगकर्ता के पहचान प्रकटीकरण की सीमा (पूर्ण/आंशिक रूप से होगी या बिल्कुल ही नहीं);

(iii) परिचालन उपलब्धता (सीमित कारोबारी घंटों से लेकर दिन के 24 घंटे और सप्ताह के सातों दिन); तथा

(iv) सीबीडीसी ब्याज धारण करेगा (हां या नहीं)।

(v) प्रौद्योगिकीय समर्थन के लिए निजी क्षेत्र के हितधारकों को शामिल किया जाएगा ((हां या नहीं)

संक्षेप में, केंद्रीय बैंकों के पास विभिन्न डिजाइन विकल्प हो सकते हैं और भविष्य में केंद्रीय बैंकों द्वारा जारी किए जाने वाले सीबीडीसी में समान विशेषताएं नहीं रहेंगी। अर्थात सीबीडीसी के कई रूप हो सकते हैं और भुगतान प्रणाली, मौद्रिक नीति संचरण के साथ-साथ वित्तीय प्रणाली की संरचना और स्थिरता सभी के लिए इसके अलग-

अलग निहितार्थ होंगे। सीबीडीसी के समक्ष अंतर-परिचालनशीलता, साइबर सुरक्षा और स्केलेबिलिटी जैसी कई दूसरी चुनौतियां भी होंगी। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर केंद्रीय बैंकों का परस्पर सहयोग इन चुनौतियों से निपटने में बहुत कारगर साबित होगा।

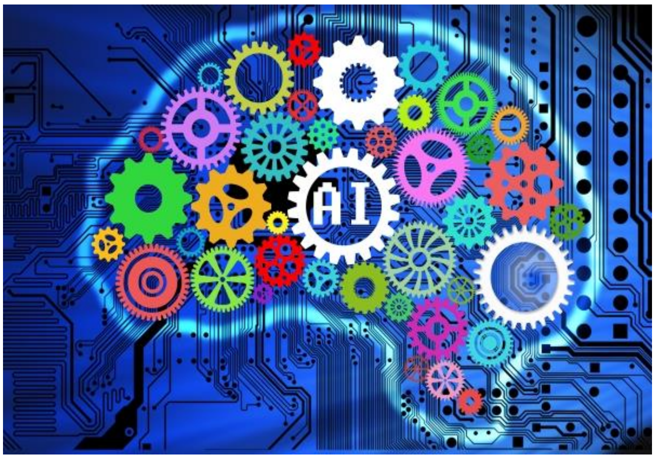
निष्कर्ष: पिछले एक दशक में जीवन के हर पहलू का व्यापक स्तर पर डिजिटलीकरण हुआ है। भुगतान के विकल्प के रूप में नकदी का चलन पहले से ही कम हो रहा था; कोरोना महामारी ने डिजिटल भुगतान विकल्पों को और तेजी से अपनाए जाने में उत्प्रेरक का कार्य किया है। मुद्रा के इस नए रूप में केंद्रीय सरकारों और केंद्रीय बैंकों की रुचि लगातार बढ़ रही है और इसकी अंतर्निहित प्रौद्योगिकी पर व्यापक शोध और प्रयोग हो रहे हैं। इसी क्रम में कुछ केंद्रीय बैंक सीबीडीसी विकसित करने दिशा में काफी सक्रिय हो गए हैं। चीन जैसे कुछ क्षेत्राधिकारों में, जहां डिजिटल युवान परीक्षण के दौर में है, सीबीडीसी का काम बहुत उन्नत अवस्था में पहुँच गया है। भारत भी इसमें बहुत पीछे नहीं रह गया है, लेकिन अपने जनांकिकीय परिवेश और परिस्थितियों को देखते हुए इस दिशा में तेजी से आगे बढ़ रहा है। केंद्रीय बैंक के लिए शायद अब प्रश्न यह नहीं है कि सीबीडीसी का उपयोग किया जाना शुरू होगा या नहीं, प्रश्न यह है कि यह कब से शुरू होगा।

***

बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की वर्तमान स्थिति और भावी संभावनाएं

- डॉ. निधि शर्मा
प्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, जयपुर

पिछले कुछ वर्षों के दौरान आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सबसे अधिक चर्चित शब्दों में से एक रहा है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस कंप्यूटर द्वारा नियंत्रित मशीन या फिर मनुष्य की तरह तार्किक ढंग से सोचने वाला सॉफ़्टवेयर बनाने का एक तरीका है। जिस कार्य को करने में मनुष्य को बहुत अधिक समय लगता हो या कोई कार्य जटिल तथा कठिन लगता हो, उन कार्यों को इन कृत्रिम दिमागों की सहायता से सरलता से और कम समय में निपटाया जा सकता है। वर्तमान में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तीव्र गति से कारोबार के हर क्षेत्र में अपनी पैठ बना रहा है। अब तो न्यायालयों में भी इसकी सहायता से लंबित मामलों को निपटाने में तेजी आने की खबरें आ रही हैं।



अभी हाल ही में इसके बढ़ते वर्चस्व की और एक खबर सामने आई है कि अब आंखों की जांचकर आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की सहायता से हृदय रोगों का भी पता लगाना आसान होगा। विभिन्न क्षेत्रों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की बढ़ती उपयोगिता को ध्यान में रखते हुए सरकार भी इस पर समुचित ध्यान दे रही है और बजट में प्रावधान करने के साथ ही सरकार द्वारा नीति आयोग को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस जैसी प्रौद्योगिकियाँ विकसित करने और अनुसंधान के लिये राष्ट्रीय कार्यक्रम तैयार करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के प्रादुर्भाव के बाद हर उद्योग और व्यवसाय अपने आपको नए तरीके से परिभाषित करने और अपने में बदलाव लाने के लिए प्रयासरत है। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र भी इसका अपवाद नहीं है। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र ने समय की मांग के अनुरूप हमेशा ही आवश्यक परिवर्तनों को स्वीकार किया है। आज बैंकिंग क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस भविष्य नहीं बल्कि वर्तमान है और इस क्षेत्र में नित्य नए विकास के साथ बैंक इन नवीनतम तकनीकों को अपनाकर समय की मांग के अनुसार स्वयं को अद्यतित रखने के लिए प्रयासरत हैं।

वर्तमान में बैंकों की सीधी प्रतिस्पर्द्धा फिनटेक कंपनियों के साथ है। फिनटेक कंपनियां तेजी से उभर रही हैं और नवीनतम प्रौद्योगिकी के दम पर आम जनता को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध करा रही हैं। फिनटेक कंपनियों की स्वीकार्यता तेजी से बढ़ने के साथ बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे अपनी कार्यप्रणाली और परिचालन में आमूल चूल परिवर्तन लाएं और अपने व्यवसाय के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक का इष्टतम उपयोग करें। बैंकिंग के जिन क्षेत्रों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस अपनी अहम भूमिका निभा रहा है और भविष्य में निभा सकता है उन पर संक्षिप्त चर्चा हम आगे कर रहे हैं:

ग्राहक सेवा

वर्तमान में बैंकिंग उद्योग अभूतपूर्व बदलावों का साक्षी बन रहा है जिसका प्रमुख कारण है - इस क्षेत्र का ग्राहकोन्मुख होना। बैंकिंग के केंद्र में ग्राहक है और इसकी हर नीति ग्राहक पर केंद्रित होती है। पिछले कुछ वर्षों में ग्राहकों का मिजाज बदला है और आज का ग्राहक सबकुछ तुरंत चाहता है। दैनंदिन जीवन में उन्नत प्रौद्योगिकी की उपलब्धता के बीच तकनीक प्रेमी ग्राहकों की अपेक्षाएं बढ़ी हैं और वे निर्बाध और त्वरित सेवाएं प्राप्त करने की अपेक्षा करते हैं। पिछले दशक के दौरान फिनटेक कंपनियों के बढ़ते कदम ने बैंकों को इस बात के लिए प्रेरित किया है कि ग्राहक संतुष्टि के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बैंक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में समुचित निवेश को प्राथमिकता दें। आज आपस में कड़ी प्रतिस्पर्द्धा होने के कारण ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बहुत महत्वपूर्ण हो गई है और ग्राहक बैंक के साथ रिश्ता शुरू करने का निर्णय लेने में इसे सबसे अधिक महत्व देता है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक वर्चुअल असिस्टेंट और चैटबोट के माध्यम से ग्राहकों के साथ उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप विशिष्ट रूप से वार्तालाप सुनिश्चित करता है और यह सेवा 24x7x365 उपलब्ध रहती है। 'चैटबोट', जिसे हम डिजिटल पर्सनल असिस्टेट भी कह सकते हैं, एक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सॉफ्टवेयर है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता सिस्टम के साथ बातचीत कर सकता है। चैटबोट ग्राहकों के साथ लर्निंग एल्गोरिदम के माध्यम से स्वाभाविक भाषा में चैट कर सकता है। इसके फलस्वरूप ग्राहकों को संतोषप्रद जवाब मिल जाते हैं और बैंक की लागत और संसाधन की भी बचत होती है। इसके अतिरिक्त चैटबोट बिना किसी ब्रेक के चौबीसों घंटे कार्य कर सकता है जिससे यह बैंक के कार्यबल का दक्ष और प्रभावशाली अंग बन जाता है।

विभिन्न बैंकों ने इसकी शुरुआत काफी पहले कर दी है। उदाहरण के लिए भारतीय स्टेट बैंक के वर्चुअल असिस्टेंट SIA (SBI Intelligent Assistant), एचडीएफसी के वर्चुअल असिस्टेंट EVA (Electronic Virtual Assistant), आईसीआईसीआई के वर्चुअल असिस्टेंट iPal की तर्ज पर लगभग सभी बैंक अपने-अपने वर्चुअल असिस्टेंट के माध्यम से ग्राहक सेवा की दिशा में आगे बढ़ रहे हैं। ग्राहक सेवा के लिए वर्चुअल असिस्टेंट और चैटबोट मील का पत्थर साबित हो रहे हैं। इन वर्चुअल असिस्टेंट्स के साथ चैट करने से ऐसा लगता है जैसे किसी व्यक्ति के साथ बातचीत हो रही है। इन्हें इस तरह से प्रोग्राम किया जाता है कि ये आम ग्राहकों की सामान्य शंकाओं को दूर करने और उनके सवालों के जवाब देने में सक्षम होते हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की वर्तमान क्रियाविधि में गतिशीलता है और समय के साथ-साथ इसमें बदलाव आ रहा है। इसमें रोबोटिक प्रक्रिया स्वचालन (robotic process automation), स्वभाविक और स्थानीय भाषा की प्रोसेसिंग (Natural and vernacular language processing), उन्नत डेटा एनालिटिक्स (Advanced data analytics) और इमेज एनालिटिक्स के शामिल हो जाने से ग्राहकों की सुविधाएं बहुत अधिक बढ़ गई हैं। बैंकिंग के कार्यों की जानकारी देने के अलावा अब वर्चुअल असिस्टेंट और चैटबोट ग्राहकों के लिए वित्तीय निर्णय लेने की स्थिति में होंगे। आज आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में ग्राहकों की बायोमेट्रिक पहचान के साथ-साथ उनकी आवाज और उनके चेहरे की पहचान की सुविधा भी उपलब्ध है, जिसकी सहायता से बैंक ग्राहकों की श्रेणी बनाकर उन्हें उनकी जरूरत के अनुसार विशेष सेवाएं देने की स्थिति में होंगे। इसके परिणामस्वरूप ग्राहकों का बैंक के साथ संवाद बेहतर होगा तथा बैंक और ग्राहक दोनों लाभ की स्थिति में होंगे।

तथापि यह उल्लेखनीय है कि चैटबोट मानव संसाधन का विकल्प नहीं है और न ही ये चैटबोट कार्मिकों का स्थान लेने के लिए हैं। इस तकनीक

का उद्देश्य है कार्मिकों को नेमी प्रकार के और बार-बार किए जाने वाले एक ही प्रकार के कार्यों में सहायता प्रदान करना जिससे बैंकों का मानव संसाधन जटिल और कार्यनीतिक कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर सके। निश्चित रूप से ग्राहक सेवा के क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की उपयोगिता समय के साथ-साथ बढ़ रही है और भविष्य में इसके उपयोग में और वृद्धि देखी जा सकेगी।

धोखाधड़ी से बचाव और साइबर सुरक्षा

बैंकिंग उद्योग में ग्राहकों के व्यक्तिगत और गोपनीय डाटा की भरमार होती है। बैंकों का यह दायित्व है कि वे अपने ग्राहकों के पैसे और उनकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखें। डिजिटल युग में ऑनलाइन बैंकिंग के बढ़ते उपयोग से साइबर अपराध के लिए नई राहें भी तैयार हुई हैं। इससे बचाव के लिए बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे प्रमुख तौर पर अपनी डिजिटल सुरक्षा पर ध्यान दें। यहां आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस उनकी सहायता के लिए बहुत उपयोगी सिद्ध हो रहा है। बैंक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग करके नेक्स्ट जेनरेशन सिक्युरिटी प्राप्त कर रहे हैं जिन्हें हैक करना बहुत मुश्किल है। लेकिन बैंक इतने से संतुष्ट नहीं हो सकते हैं, क्योंकि आज जिस सिस्टम को हैक नहीं किया जा सकता है, संभव है कि कल साइबर अपराधी उन्हें हैक करने में सफल हो जाएं।

जैसे-जैसे तकनीक उन्नत होती है, वैसे-वैसे डिजिटल धोखाधड़ी के नए रास्तों की तलाश शुरू हो जाती है। इसलिए निगरानी व्यवस्था को उन्नत करने के लिए बैंक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस समाधान का उपयोग कर रहे हैं क्योंकि यह तकनीक लेनदेन की धोखाधड़ी और धन-शोधन के प्रयासों की पहचान करने में सक्षम है। यह बहुत तेजी से ऐसे लेनदेन की पहचान कर सकता है जो संदिग्ध होते हैं। मशीन लर्निंग एल्गोरिदम की सहायता से रियल-टाइम में लेनदेन की धोखाधड़ी का पता लगाया जा सकता है। आज बैंकों में फिंगरप्रिंट, आंख की पुतली (आइरिस) और आवाज की पहचान जैसे बायोमेट्रिक उपायों के प्रयोग का चलन बढ़ रहा है। बायोमेट्रिक में किसी तरह की जालसाजी करना लगभग असंभव है और इनका उपयोग परंपरागत पासवर्ड और पिन के स्थान पर किया जा सकता है। कुछ विदेशी बैंकों में एटीएम में चेहरे की पहचान (facial recognition) के माध्यम से पैसे की निकासी की सुविधा आरंभ की गई है। इसी प्रकार, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का प्रयोग करते हुए बायोमेट्रिक आधारित पहचान का अधिकाधिक उपयोग करके धोखाधड़ी से बचा जा सकता है।

विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन

बैंकिंग प्रणाली में विनियमन की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है। इस क्षेत्र में भी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के प्रयोग की अपार संभावनाएं हैं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के माध्यम से आंकड़ों का जटिल से जटिल विश्लेषण आसान हो जाता है। इसकी सहायता से "अपने ग्राहक को जाने" (KYC), और "धन-शोधन निवारण" (AML) संबंधी मैनुअल प्रक्रिया को स्वचालित किया जा सकता है क्योंकि इन दोनों ही प्रक्रियाओं में ग्राहक और उसके लेनेदेन के व्यवहार को जानने के लिए विभिन्न प्रणालियों से डाटा इकट्ठा करने की आवश्यकता होती है। अतः इस क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की सहायता से आसानी से कार्य पूरा कर समय और संसाधन की बचत की जा सकती है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस एल्गोरिदम की सहायता से बहुत ही तेजी से विभिन्न स्रोतों से प्राप्त आंकड़ों का सटीक ढंग से समेकन रियल-टाइम आधार पर किया जा सकता है। इसी कार्य को करने में कार्मिकों को बहुत अधिक समय लग सकता है।

परिचालन लागत को कम करना

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग कर बैंक अपनी परिचालन लागत को बहुत हद तक कम कर सकते हैं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की सहायता से बैंक ऐसी त्रुटियों से बच सकते हैं जो कागजी कार्रवाई और आंकड़ों की प्रविष्टि के दौरान बैंक के स्टाफ से हो सकती है। प्रोसेस माइनिंग और

डिस्कवरी जैसे तकनीकों का उपयोग कर ऑटोमेशन बॉट्स, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस असिस्टेंट और कंप्यूटर विज़न जैसी प्रणाली में मानव कार्य को सरल किया जा सकता है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल्स डाटा को इकट्ठा कर सकते हैं, उन्हें वर्गीकृत कर सकते हैं, उस पूरे डाटा से अपने मतलब का डाटा निकाल सकते हैं और सिस्टम में उस डाटा को डालकर किसी भी निर्णय में सहायता कर सकते हैं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त मशीनों का उपयोग करने से बैंक अपने स्टाफ की सेवाओं का उपयोग दूसरे कार्यों में कर सकते हैं।

वित्तीय पूर्वानुमान

मशीन लर्निंग एल्गोरिदम की सहायता से लाखों डाटा पॉइंट्स से प्राप्त डाटा का विश्लेषण तत्काल किया जा सकता है जिससे यह पता लगाया जा सकता है कि कोई भी ग्राहक कितना जोखिम भरा है। इससे किसी भी ग्राहक की ऋण-पात्रता का अनुमान लगाया जा सकता है। इससे उसके डिफॉल्ट करने की संभावना को काफी हद तक कम किया जा सकता है। समय के साथ-साथ अनुभवों के आधार पर पूर्वानुमान एल्गोरिदम सटीक होता जाएगा। मशीन लर्निंग में डाटा की गुणवत्ता महत्वपूर्ण है और जितना अधिक डाटा उपलब्ध होगा, उतनी ही दक्षता से यह कार्य करेगा। यह मॉडल निर्णय करने के उद्देश्य से बनाया गया है, अतः समय और अनुभव के साथ-साथ यह सटीक होता जाएगा। ऐसी संभावना है कि ऋण देने के लिए इस तकनीक का अधिकाधिक उपयोग किया जाएगा और लोन डिफॉल्ट को काफी हद तक कम किया जा सकेगा।

एटीएम में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस

वर्तमान में नकदी लेनेदेन में एटीएम का बहुत महत्व है। अधिकांश एटीएम में नकदी की निकासी पिन के साथ की जाती है जिसमें धोखाधड़ी की संभावना बहुत अधिक है और आए दिन एटीएम से जुड़ी शिकायतें बैंकों को प्राप्त होती रहती हैं। इसलिए आने वाले दिनों में हमें आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से युक्त एटीएम मशीनें देखने को मिल सकती हैं। ये एटीएम में निर्मित रियल-टाइम कैमरा की मदद से चेहरे की पहचान करने वाली तकनीक का उपयोग करेंगे, जिससे एटीएम से जुड़ी धोखाधड़ी और अपराधों की संभावना में काफी कमी आएगी। यह न केवल ग्राहकों के लिए राहत की बात होगी बल्कि इसके साथ ही एटीएम से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों में भी भारी कमी आएगी। बैंकों का ग्राहक की शिकायतों के निवारण में लगने वाला समय बचेगा और इसके बदले वे कुछ अन्य उपयोगी कार्यों के लिए समय और संसाधन का उपयोग कर सकेंगे।

बैकऑफिस में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस

विभिन्न नेटवर्कों पर ग्राहकों के डाटा का आदान-प्रदान किया जाता है और बैंकों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे इनका उपयोग ग्राहकों के लाभ के साथ-साथ अपने लाभ के लिए भी करें। बैक-ऑफिस बैंकिंग परिचालन में बैंकिंग क्षेत्र का एक बड़ा हिस्सा शामिल है क्योंकि यह मुख्य रूप से ग्राहक डाटाबेस को संभालने के साथ-साथ बैंकों में कारोबार की बेहतरी के लिए उपलब्ध आंकड़ों से उपयोगी सूचनाओं को निकालता है जिससे बैंकों को ग्राहक के साथ कारोबारी व्यवहार करने और बैंकिंग सुविधाएं और ऋण देने संबंधी निर्णय लेने में काफी सहायता मिलती है। बैंकिंग क्षेत्र में आज डाटा सबसे महत्वपूर्ण है जिसके बिना बैंक किसी भी तरह से लाभ कमाने की दिशा में आगे नहीं बढ़ सकते हैं।बैंकिंग क्षेत्र में बैक-ऑफिस परिचालन जितना सुदृढ़ होगा, उतना ही प्रभावशाली फ्रंट-ऑफिस परिचालन होगा और बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता में भी सुधार आएगा। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस बैंकिंग के इन दो स्तंभों के बीच प्रबंधन में बहुत प्रभावशाली और लाभकारी साबित हो सकता है।

धन प्रबंधन

हमारे देश में बड़ी संख्या में ऐसे लोग हैं जिन्हें निवेश की समुचित जानकारी नहीं है। उन्हें यह नहीं पता है कि अपने धन का प्रबंधन किस प्रकार किया

जाए जिससे इसमें निरंतर वृद्धि हो और समय पर यह धन काम भी आ सके। ऐसे लोगों को निवेश के लिए अपने बैंक और रिलेशनशीप मैनेजर के सुझावों पर निर्भर करना पड़ता है। लेकिन अब 'आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस वेल्थ बॉट ऐडवाइज़र्स' के आगमन के बाद ग्राहकों के लिए वैयक्तिक धन प्रबंधन कठिन नहीं होगा क्योंकि अब उन्हें उनके खातों की गतिविधियों के स्वरूप के आधार पर बाजार जोखिमों, प्रत्याशित ब्याज दरों, लाभप्रद निवेश आदि के सुझाव दिए जा सकेंगे। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस प्रणाली के माध्यम से उनकी जोखिम वहन क्षमता का आकलन भी किया जा सकेगा ताकि निवेश के लिए उपयुक्त सुझाव स्वयं स्वचालित तरीके से प्राप्त हो सके।

चुनौतियाँ

भारतीय बैंक अपनी रोजमर्रा की बैंकिंग प्रणाली में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग करने की दिशा में छोटे-छोटे कदम उठा रहे हैं। लेकिन इसके उपयोग में कुछ विनियामक चुनौतियां भी हैं। न्यायमूर्ति श्रीकृष्ण समिति ने कहा है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों को विनियमित करने में सबसे बड़ी चुनौती इस तथ्य में है कि वे पारंपरिक गोपनीयता सिद्धांतों के ढांचे के बाहर काम कर सकते हैं। बैंकों को यह ध्यान रखने की आवश्यकता है कि देश में गोपनीयता और डेटा सुरक्षा अभी भी दांव पर है। इसके लिए प्रौद्योगिकियों और डाटा सुरक्षा और गोपनीयता के लिए विनियमन कर एक दीर्घकालिक समाधान निकाला जा सकता है।

निष्कर्ष

वस्तुतः वर्तमान में भारतीय बैंकिंग प्रणाली में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस अपनी उपयोगिता सिद्ध कर चुका है और इसके उपयोग के बेहतर परिणामों से अब यह क्षेत्र भली-भांति परिचित है। इसके उपयोग में अब कोई झिझक नहीं है और हर दिन कुछ नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी की खबरें हमें मिलती हैं। आज आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सुदृढ़ और लाभप्रद बैंकिंग की आधारशीला बन चुका है।

संक्षेप में, बेहतर 24×7 ग्राहक सेवाओं से शुरू होकर बैक-ऑफ़िस के संचालन में तेजी लाने, तार्किक प्रॉडक्ट की सिफारिशें देने से लेकर धोखाधड़ी से बचाने तक, व्यक्तिगत पोर्टफोलियो प्रबंधन से लेकर अनुमानित जोखिम विश्लेषण के बाद परिणामी और त्वरित कार्रवाई तक, मुख्यधारा का बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र शीघ्र ही आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को अधिक से अधिक अपनाने के लिए तैयार हो रहा है। हाल के वर्षों में अपने एल्गोरिदम में उद्देश्य, बुद्धिमता और अनुकूलनशीलता को शामिल करने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सिस्टम की क्षमता में असाधारण प्रगति हुई है। पूरी तरह से मशीनी होने के बजाय, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सॉफ़्टवेयर सीखना जारी रखता है और वास्तविक दुनिया के अनुभव को अपने निर्णय में शामिल करता है। इस तरह, यह लोगों की क्षमताओं को बढ़ाता है।

अंत में, माइक्रोसॉफ्ट इंडिया के अध्यक्ष अनंत माहेश्वरी को उद्धृत करना समीचीन होगा जिन्होंने कहा है कि बेहतर उत्पाद उपलब्ध कराने और उपभोक्ताओं को बेहतर अनुभव प्रदान करने के लिए भविष्य में बैंकिंग उद्योग कृत्रिम और मानवीय बुद्धिमत्ता (AI + HI) को संयोजित करेगा। निश्चित रूप से कृत्रिम और मानवीय बुद्धिमत्ता का जितना बेहतर संयोजन और समन्वयन होगा, उतना ही बेहतर परिणाम हमारे सामने होगा।

***

डिजिटल बैंकिंग के कुछ महत्वपूर्ण उत्पाद एवं साइबर सुरक्षा

- मनोज कुमार साव
सहायक प्रबंधक, राजभाषा विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

आज की रफ्तार भरी जिंदगी में जब सीमित समय में ही हमें सब काम निबटाने होते हैं तो ऐसे में प्रत्येक मिनट का महत्व होता है। इसी भागदौड़ के बीच यदि बैंक जाना पड़े तो कई घंटे तो चुटकियों में निकल जाते हैं। ऐसे में डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को बड़ी राहत दी है। घर बैठे मोबाइल फ़ोन, लैपटॉप, वॉइस एसिस्टेंट तथा स्मार्टवॉच जैसे ओमनी चैनल ने वित्तीय लेनदेन को सर्वव्यापक, सर्वसुलभ और किफ़ायती बना दिया है। डिजिटल बैंकिंग या ऑनलाइन बैंकिंग के जरिए हम मिनटों में पैसों का लेनदेन, लोन के लिए आवेदन व बैंक से संबंधित अन्य कई काम कर सकते हैं। कोविड-19 महामारी ने भी उपभोक्ताओं को डिजिटल बैंकिंग अपनाने के लिए बाध्य किया है। विमुद्रीकरण के दौरान भी इसकी महत्ता बढ़ गई थी। वस्तुतः आज के दौर में डिजिटल बैंकिंग का कोई विकल्प नहीं है और बैंकों तथा ग्राहकों के लिए यह अपरिहार्य बन गया है। इस विशेष परिस्थिति में लोग घर बैठे अपने मोबाइल फोन, लैपटाप या कम्प्युटर से दैनंदिन बैंकिंग सेवाओं का लाभ कैसे उठा पाएँ, इस पर आगे संक्षेप में चर्चा की जा रही है।

यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई)

यूनिफ़ाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई), भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम एवं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शुरू किया गया ऑनलाइन भुगतान का एक नया तरीका है। जो अंतरबैंक लेनदेन को सुविधाजनक बनाता है। इंटरफ़ेस को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित किया जाता है और यह मोबाइल प्लेटफ़ॉर्म पर दो बैंक खातों के बीच धनराशि को तत्काल अंतरित करके काम करता है। यूपीआई एक बहु-बैंकिंग प्रणाली है जिसके माध्यम से ग्राहक न केवल पैसे भेज सकता है बल्कि पैसे प्राप्त भी सकता है। यूपीआई का आरंभ एनपीसीआई द्वारा 11 अप्रैल 2016 को 21 बैंकों के साथ किया गया था। वर्तमान में लगभग अधिकांश बैंकों के यूपीआई एप्लिकेशन उपलब्ध हैं। यह एक ऑनलाइन भुगतान माध्यम है जो स्मार्टफोन द्वारा दो बैंक खातों के बीच त्वरित भुगतान की सुविधा देता है। इसके लिए केवल वर्चुअल पहचान की आवश्यकता होती है।

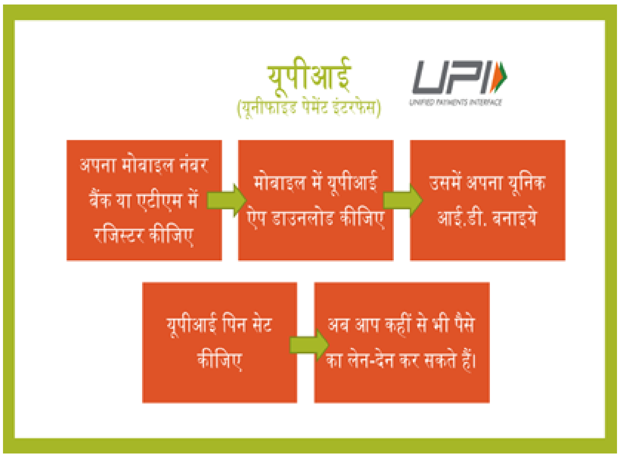
यूपीआई के अंतर्गत उपभोक्ता को अपने मोबाइल में यूपीआई ऐप को डाउनलोड करना होता है तथा अपने विवरण दर्ज करके एक वर्चुअल ऐड्रेस बनाना होता है। यह वर्चुअल ऐड्रेस उपभोक्ता का मोबाइल नंबर या ई-मेल आईडी या कोई नाम आदि हो सकता है। इसके पश्चात किसी भी व्यक्ति या संस्था (जिसके पास ऐसा ही वर्चुअल ऐड्रेस उपलब्ध है) को पैसे भेजे या उससे प्राप्त किए जा सकते हैं। यह भुगतान त्वरित होता है। साथ ही लेनदेन 24x7 किया जा सकता है। यूपीआई के अंतर्गत एक से अधिक वर्चुअल ऐड्रेस बनाए जा सकते हैं और विभिन्न बैंक खातों का प्रयोग एक ही यूपीआई एप्लिकेशन द्वारा किया जा सकता है।

यूपीआई में उपभोक्ताओं को केवल एक वर्चुअल ऐड्रेस देना होता है और बैंक खाते आदि के विवरण की आवश्यकता नहीं होती, इसलिए इसमें ग्राहक की सुरक्षा अधिक होती है। इस प्रकार, यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) भुगतान माध्यमों के क्षेत्र में हो रहे नवोन्मेषों में एक विशेष स्थान रखता है। यह सरल, सुविधाजनक और सुरक्षित होने के साथ

ही ग्राहकों को नई सुविधाएँ और संतुष्टि प्रदान करता है । यूपीआई के लिए पंजीकरण और इसका उपयोग इस प्रकार किया जा सकता है-

चरण 1: प्रोफाइल तैयार करें

अपने हैंडसेट यानी मोबाइल में यूपीआई एप्लिकेशन को डाउनलोड करें (वर्तमान में केवल एन्ड्रॉएड डिवाइसों के लिए उपलब्ध है।)। यदि आप दो सिम वाला हैंड सेट उपयोग कर रहे हैं तो एप्लिकेशन आपसे उस सिम का चयन करने के लिए कहेगी जो आपके बैंक के साथ पंजीकृत है। एप्लिकेशन मोबाइल नंबर के सत्यापन के लिए एक संदेश भेजेगी। (पंजीकृत मोबाइल में पर्याप्त टॉक टाइम होना सुनिश्चित करें)। सफल सत्यापन के बाद अपना प्रोफाइल बनाएं।



चरण 2: अपने बैंक खातों को जोड़ें

एड अकाउंट विकल्प पर जाएं। उपलब्ध बैंकों की सूची से बैंक का नाम चुनें। यदि चयन किए गए बैंक में आपका नंबर पंजीकृत है तो आप बैंक में खोले गए अपने खाता/ खातों को देख सकेंगे। उस खाते को चुनें, जिसे आप जोड़ना चाहते हैं और खाते की वर्चुअल आईडी बनाएं। (जिसे आप निधि प्राप्ति के लिए अन्य के साथ साझा कर सकते हैं।)

चरण 3: पिन/मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण सेट करें

खाते को जोड़ने के उपरांत आपको यूपीआई का उपयोग करने के लिए चयनित खाते के लिए पिन सेट/पंजीकरण की आवश्यकता होगी। सेट एमपिन विकल्प पर जायें और अपने खाते को चुनें, जिसके लिए पिन सेट करना है। ओटीपी दर्ज करें, जो आपको आपके मोबाइल पर प्राप्त होगा। पिन सेट करें और पिन की पुष्टि करें। खाते के साथ संबंधित अपने डेबिट कार्ड के अंतिम 6 अंकों और कालातीत तिथि को दर्ज करें। सफल सत्यापन पर आपको "पिन सफलतापूर्वक बनाया गया" का संदेश प्राप्त होगा।

यूपीआई से पैसे कैसे भेजें

'पे' विकल्प पर जायें और अपने खाते को चुनें। आदाता (पाने वाला) का पता को दर्ज करें (यदि आपके पास ग्राहक का वर्चुअल आईडी है तो उसके वर्चुअल पते का चयन करें)। लाभार्थी के वर्चुअल पते एवं राशि को भरें, यदि आप लाभार्थी को पंजीकृत करना चाहते हैं तो पार्टिसिपेंट विकल्प के माध्यम से कर सकते हैं। अब सबमिट करें और अपना पिन नंबर डालने के उपरांत विवरण का सत्यापन करें। "टीएक्सएन स्टेटस" मेन्यू के माध्यम से आप लेनदेन की स्थिति का पता लगा सकते हैं।

यूपीआई से पैसे कैसे प्राप्त करें

'कलेक्ट' विकल्प पर जाएं और अपने खाते का चयन करें। ग्राहक के वर्चुअल विवरण को दर्ज करें जिससे आप धन प्राप्त करना चाहते है। अब सबमिट करें और विवरण को सत्यापित करें। "टीएक्सएन स्टेटस" मेन्यू के माध्यम से आप लेनदेन की स्थिति का पता लगा सकते हैं। जैसे ही आपके लेनदेन को अनुमोदन प्राप्त हो जाएगा, बैंक से आपको एसएमएस आ जाएगा।

यूपीआई के महत्व को इसी से समझा जा सकता है कि विगत तीन वर्षों के दौरान यूपीआई के माध्यम से पैसों के लेनदेन में काफी वृद्धि हुई है। भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2020-21 के अनुसार वर्ष 2018-19, वर्ष 2019-20 और वर्ष 2020-21 के दौरान क्रमशः 8,76,971 करोड़ रुपए, 21,31,730 करोड़ रुपए एवं 41,03,658 करोड़ रुपए के लेनदेन हुए हैं। इसी प्रकार यदि संख्या के दृष्टिकोण से देखें तो उक्त अवधि के दौरान क्रमशः 53,915 लाख, 1,25,186 लाख और 2,23,307 लाख लेनदेन हुए हैं।

मोबाइल बैंकिंग

मौजूदा समय में डिजिटल बैंकिंग का सबसे अहम हिस्सा मोबाइल बैंकिंग को माना जाता है, जिसने पुरानी बैंकिंग की परिभाषा को पूरी तरह से बदल दिया है। आज के संदर्भ में मोबाइल बैंकिंग के जरिए बैंक से जुड़े विभिन्न कार्य/सेवाओं का लाभ, मोबाइल के सहयोग से उठाना ही मोबाइल बैंकिंग है। मोबाइल बैंकिंग का मतलब है मोबाइल के जरिए बैंकिंग। यानी मोबाइल बैंकिंग में आपका अकाउंट हमेशा आपके साथ-साथ गतिमान रहता है। आप मोबाइल बैंकिंग का लाभ कहीं भी, किसी भी परिस्थिति में और कभी भी उठा सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग आपके मोबाइल के द्वारा एसएमएस या ऐप के जरिए ऑपरेट होता है। मोबाइल बैंकिंग का ही एक छोटा सा हिस्सा एसएमएस बैंकिंग है।

मोबाइल बैंकिंग सेवा कैसे शुरू करें?

सर्वप्रथम उक्त बैंक का मोबाइल ऐप डाउनलोड करना होगा। उसके बाद बैंक द्वारा बताई गई प्रक्रिया का पालन करते हुए आप स्वयं से मोबाइल बैंकिंग हेतु पंजीकरण कर सकते हैं। कुछ बैंक अपनी वेबसाइट के माध्यम से भी पंजीकरण की सुविधा प्रदान करते हैं। बैंक के एटीएम में भी जाकर मोबाइल बैंकिंग हेतु पंजीकरण किया जा सकता है। ग्राहक शाखा में भी जाकर इसके लिए संपर्क कर सकता है।

मोबाइल बैंकिंग द्वारा निम्नलिखित महत्वपूर्ण कार्य किए जा सकते हैं- माइक्रो बीमा योजनाओं (पीएमएसबीवाय एवं पीएमजेजेबीवाय) के लिए आवेदन; बचत बैंक खाते को एक शाखा से दूसरी शाखा में अंतरण हेतु अनुरोध; बचत/चालू खाते, कैश क्रेडिट, ओवरड्रॉफ्ट, ऋण, पीपीएफ खाते लिंक करना; ग्राहक का समग्र विवरण या मिनी स्टेटमेंट का ग्राफिकल प्रदर्शन; डिफॉल्ट स्वत: नवीकरण के साथ सावधि जमा (एफडी) खाता खोलना; चेकबुक व डेबिट / क्रेडिट कार्ड हेतु अनुरोध करना; मोबाइल पर नकदी (कार्डरहित नकदी आहरण) सेवा; पसंदीदा संव्यवहारों को सेव करने का विकल्प; इच्छानुसार एफडी / आरडी खोलना / बंद करना; स्कैन और भुगतान सेवा; सरलीकृत एमएमआईडी जनरेशन / रीसेट; अधिकतम लेनदेन सीमा सेट करना; ऋण की किस्तों का भुगतान करना; अपने खातों हेतु डेबिट कार्ड के लिए अनुरोध आदि।

अब एनआरआई ग्राहक भी मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का लाभ ले सकते हैं। इस प्रकार, हम मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से लगभग समग्र बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। भारत में मोबाइल फोन उपयोगकर्ताओं की संख्या में तेजी से वृद्धि के कारण, बैंकों के पास अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए यह एक कम लागत वाला एवं प्रभावी चैनल है। बैंक ऑफ बड़ौदा, भारतीय स्टेट बैंक आदि राष्ट्रीयकृत बैंकों में मोबाइल बैंकिंग हिन्दी के साथ-साथ अन्य प्रांतीय भाषाओं में भी उपलब्ध है।

मोबाइल बैंकिंग के भी अपने जोखिम हैं। चूंकि मोबाइल बैंकिंग के जरिए वित्तीय लेनदेन संपन्न होता है, अतः इस बाबत विशेष सावधानी बरतना अत्यंत आवश्यक है, यथा- मोबाइल बैंकिंग के लिए चिन्हित मोबाइल हैंडसेट का इस्तेमाल कोई दूसरा नहीं करे, यूजर आइडी और पासवर्ड का सावधानी से उपयोग किया जाए, सर्विस प्रोवाइडर से मोबाइल हैंडसेट का सत्यापन कराकर मोबाइल बैंकिंग की सुविधा का उपयोग किया जाए, ओटीपी का इस्तेमाल करना सुनिश्चित किया जाए, ऐप को हमेशा अपडेट रखा जाए आदि।

व्हाट्सऐप बैंकिंग

आज व्हाट्सऐप हमारी जिंदगी का अहम हिस्सा हो गया है। चाहे दोस्त हों, परिवार, कार्यालय या दूसरे कामकाज, यह हर जगह संपर्क का सबसे सस्ता और आसान जरिया बन चुका है। अब भारत में कई बैंक व्हाट्सऐप पर अपने ग्राहकों को बैंकिंग की सुविधा दे रहे हैं। बैंकों ने डिजिटल डिलीवरी चैनल के तहत इसकी शुरुआत की है। वस्तुत: वॉट्सऐप बैंकिंग एक नया ऑनलाइन बैंकिंग सेवा का प्रारंभ है जो लगभग सभी बैंकों द्वारा शुरू किया गया है या

किया जा रहा है। कई बैंक इस सुविधा को अंग्रेजी के साथ-साथ हिंदी में भी दे रहे हैं। कोरोना महामारी के इस दौर में इस बैंकिंग चैनल के इस्तेमाल में अत्यधिक बढ़ोतरी हुई है। हाल ही में अन्य निजी एवं विदेशी बैंकों के साथ-साथ बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने भी नए डिजिटल डिलीवरी चैनल– व्हाट्सऐप बैंकिंग के शुभारंभ की घोषणा की है।

व्हाट्सऐप बैंकिंग कैसे करें?

बैंक के व्हाट्सऐप बिजनेस अकाउंट नंबर को अपने मोबाइल की संपर्क सूची में सेव करें, या बैंक द्वारा दिए गए लिंक पर क्लिक करें जिससे आप सीधे बैंक के व्हाट्सऐप नंबर पर बातचीत कर सकते हैं। इसके उपरांत दूसरे चरण में आप व्हाट्सऐप प्लेटफार्म का उपयोग करते हुए इस नंबर पर 'Hi' भेजें और अपनी बातचीत शुरू करें। बातचीत के आरंभ का तात्पर्य यह होगा कि आप व्हाट्सऐप बैंकिंग के नियम व शर्तों से सहमत हैं।

व्हाट्सऐप बैंकिंग की प्रमुख विशेषताएं

अधिकांश बैंकों द्वारा व्हाट्सऐप बैंकिंग के तहत निम्नलिखित बैंकिंग सुविधाएं दी जा रही हैं –
खाते में शेष राशि की जांच; संक्षिप्त विवरण प्राप्त करना (विगत पांच लेन-देनों का); चेकबुक अनुरोध; चेक स्थिति संबंधी पूछताछ; डेबिट/क्रेडिट कार्ड ब्लॉक करना; शिकायत करना; ग्राहक आईडी जानें; पंजीकृत मेल आईडी जानें; ब्याज दर व प्रभार को जानें; नजदीकी शाखा/एटीएम का पता लगाएं; संपर्क केंद्रों के विवरण; बैंक के विभिन्न उत्पाद/ सेवाओं/ऑफर के लिए आवेदन करना/जानकारी लेना; क्रेडिट कार्ड का विवरण/ बकाया आदि।

ई-लॉबी ***[एटीएम, कैश रिसाइक्लर, सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिंटर, मल्टीफंक्शन कियास्क आदि]***

एटीएम: बैंक के एटीएम/ कैश डिस्पेंसर ने ग्राहकों के लिए 24 घंटे बैंकिंग सेवाओं को आसान और सुलभ बना दिया है। सितंबर 2020 के अंत तक भारत में एटीएम की कुल संख्या 2,34,244 हो गई है। उपयोगकर्ता के लिए सहज ग्राफ़िक स्क्रीन और अपनी पसंद की भाषा में निर्देशों का सहज अनुपालन एटीएम बैंकिंग को सुखद बनाता है। सभी बैंकों ने नेशनल फाइनैंसियल स्विच (एनएफएस), वीज़ा और मास्टरकार्ड के साथ भागीदारी की है। इसलिए एनएफएस, वीजा और मास्टरकार्ड के सदस्यों द्वारा जारी डेबिट/एटीएम कार्ड सभी एटीएम पर स्वीकार किए जाते हैं। बचत बैंक खाता धारकों के लिए एटीएम पर निम्नलिखित सेवाएं नि:शुल्क उपलब्ध हैं: नकदी आहरण; शेष राशि पूछताछ; पिन परिवर्तन; लघु विवरणी; मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण; कार्ड-टू-कार्ड निधि अंतरण; एनईएफटी धनप्रेषण; जीवन बीमा प्रीमियम भुगतान; प्रत्यक्ष कर भुगतान; चेक बुक अनुरोध; आधार सीडिंग; एटीएम पिन दुबारा प्राप्त करने के लिए ग्रीन पिन सुविधा; कैश ऑन मोबाइल आदि। अन्य बैंकों (एनएफएस के सदस्य) के ग्राहक भी 4 मूलभूत सुविधाओं यथा पिन बदलने, नकदी आहरण आदि के लिए किसी भी एटीएम का उपयोग कर सकते हैं। अन्य जारीकर्ता बैंक द्वारा यथा निर्धारित शुल्क इसपर लागू होते हैं।

दृष्टि बाधित व्यक्तियों हेतु एटीएम: दृष्टि बाधित लोगों के लिए भी बैंकों ने विशेष एटीएम मशीनें, विशिष्ट रूप से निर्मित फंक्शन डिस्प्ले की के साथ ध्वनि निर्देशित प्रणाली पर कार्य करती हैं, जो एटीएम संचालित करने के लिए उनका मार्गदर्शन करती हैं। ग्राहक लेनदेन मार्गदर्शन के लिए हेडफोन की सहायता से आवाज सुन सकते हैं। एटीएम भाषा चयन विकल्प प्रदान करता है।

एटीएम का उपयोग करने के लिए ध्यान देने वाले कुछ महत्वपूर्ण बिन्दु

- नियमित अंतराल पर अपना पिन बदलते रहें। किसी भी व्यक्ति को, अपना एटीएम / डेबिट कार्ड पिन (निजी पहचान संख्या) न बताएं।
- किसी भी बाहरी व्यक्ति से मदद लिए बिना, अपना एटीएम लेनदेन स्वयं करें। एटीएम लेनदेन करते समय यह सुनिश्चित करें कि पीछे से कोई ताक-झांक न कर रहा हो। (आपका पिन देखने के लिए आपके पीछे से कोई ताक-झांक कर सकता है।)

- लेनदेन पूरा करने के बाद एटीएम साइट छोड़ने से पहले हमेशा अपना डेबिट कार्ड संभाल कर रख लें। यदि लेनदेन असफल हो गया है तो लेनदेन को रद्द करें और तब जाएं।
- कार्ड स्लॉट में किसी भी असामान्य वस्तु से सावधान रहें। सतर्क रहें कि कीपैड को ओवरले करने के लिए कोई अतिरिक्त डिवाइस या कीपैड को कैप्चर करने के लिए कोई कैमरा तो नहीं लगा है। यदि आपको कोई संदेह होता है, तो कृपया अपनी निकटतम बैंक शाखा को सूचित करें। ऐसे एटीएम का उपयोग करने से बचें, जिनमें रात में उचित प्रकाश व्यवस्था नहीं है।
- एसएमएस अलर्ट प्राप्त करने के लिए बैंक में अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत करवाएं।
- कार्ड के क्षतिग्रस्त या चोरी हो जाने के मामले में, बैंक के संपर्क केंद्र के टोल फ्री नंबर पर फोन करके कार्ड को तत्काल ब्लॉक करवाएं।
- एटीएम से संबंधित शिकायत की तारीख से 7 कार्य दिवस के भीतर, बैंकों द्वारा ग्राहक के खाते में राशि पुनः जमा करके, असफल एटीएम लेनदेन से संबंधित शिकायत का निपटान किया जाता है।
- आप संबंधित बैंक की वेबसाइट पर जाकर या बैंक के संपर्क केंद्र पर फोन करके एटीएम लेनेदेन से संबंधित शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शाखा में जाकर शिकायत दर्ज किया जा सकता है।

कैश रिसाइक्लर (सीआर): कैश रिसाइक्लर मशीन (सीआर) एक सेल्फ सर्विस टर्मिनल है जिसके माध्यम से आप नकदी जमा और आहरित कर सकते हैं। इससे किए गये सभी सफल लेनदेन तत्काल खाते में क्रेडिट हो जाते हैं और वास्तविक समय में डेबिट हो जाते हैं, जिसके पश्चात ग्राहक को सफल लेनदेन की पुष्टि के लिए एक पावती जारी की जाती है। डेबिट कार्ड धारक व्यक्ति सीआर मशीन से नकदी का आहरण कर सकते हैं, तथापि नकदी को जमा करने के लिए ग्राहक के पास बैंक का डेबिट कार्ड होना चाहिए या लाभार्थी के बैंक की खाता संख्या पता होनी चाहिए। लेनदेन रसीद में भी खाते के अद्यतन शेष की जानकारी दी जाती है।

कैश रिसाइक्लर मशीन (सीआर) की कुछ मुख्य विशेषताएं:

- कैश रिसाइक्लर मशीन ग्राहक से नकदी जमा करने और संवितरित करने में समर्थ हैं। मुद्रा की वैधता की जांच सुनिश्चित करने के लिए मशीन वैलिडेशन तकनीक से युक्त है।
- जालसाजी की सही पहचान और रोकथाम (रिज़र्व बैंक के नोट प्रमाणीकरण और फिटनेस सॉर्टिंग मापदंडों के अनुसार) के साथ-साथ, ग्राहक के खाते से लेनदेन हुए करेंसी नोटों के सीरियल नम्बर की 100% पहचान, अर्थात् सभी जाली नोट जो अस्वीकृत हो गये हैं/ या जिनके मूल्य की गणना नहीं की जायेगी उन नोटों के लिए जिस ग्राहक खाते से लेनदेन हुआ है उस खाते की पहचान की जा सकती है।
- यदि खाते के साथ पैन पंजीकृत है तो डेबिट कार्ड से प्रतिदिन 2,00,000/- (2 लाख रुपए) तक और पंजीकृत नहीं है तो 49,999/- तक की राशि जमा की जा सकती है। यदि ग्राहक स्वीकार्य सीमा से अधिक राशि जमा करता है तो रिसाइक्लर लेनदेन को अस्वीकृत कर देगा और नोट ग्राहक को वापस कर दिये जायेंगे।
- नकदी जमा करने पर, रिसाइक्लर नोटों की गिनती करेगा और मूल्य वर्ग के अनुसार नोटों की संख्या तथा रिसाइक्लर में जमा करने हेतु डाली गई कुल राशि को प्रदर्शित करेगा। ग्राहक को प्रदर्शित राशि की पुष्टि करनी होगी।
- जाली नोट, संदेहजनक नोट को जब्त कर लिया जायेगा और ग्राहक को इसकी रसीद दी जायेगी। मशीन कटे-फटे नोट को स्वीकार नहीं करेगी। मशीन सामान्यतः 2000, 500, 100 रुपए मूल्यवर्ग के नोट को स्वीकार करती है।
- अन्य बैंकों के ग्राहक भी कैश रिसाइकलर का उपयोग नकदी आहरण के लिए कर सकते हैं। कैश रिसाइकलर नकदी के आहरण हेतु एनएफएस/ विज़ा/मास्टर कार्ड नेटवर्क द्वारा समर्थित है।
- ग्राहकों के लाभ के लिए हिंदी स्क्रीन और हिंदी रसीद की सुविधा सहित हिंदी भाषा का विकल्प भी कई बैंकों द्वारा उपलब्ध करवाया गया है।

- एनआरई/एनआरओ/आवधिक जमा और ऋण खातों के लिए यह समर्थित नहीं है। निष्क्रिय खातों में नकदी जमा नहीं की जा सकती है।

सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिंटर: सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिंटर एक स्वचालित कियॉस्क है जिसके माध्यम से ग्राहक स्वयं अपनी पासबुक प्रिंट कर सकता है। एसएसपीबीपी कियॉस्क पासबुक पर बनी मैग्नेटिक स्ट्रिप से खाता विवरण पहचानता है, इन विवरणों के माध्यम से कियॉस्क खाता संव्यवहार विवरण प्राप्त करता है और उसे पासबुक पर प्रिंट करता है। ई-लॉबी/ एटीएम में इंस्टॉल की गई एसएसपीबीपी से ग्राहक 24x7 इस सुविधा का लाभ ले सकता है। सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिंटर (एसएसपीबीपी) पूर्ण स्वचालित मशीन है जिसमें ऑटो फ्लिप, ऑटो अलाइन एवं शाखा स्टाफ या ग्राहक के हस्तक्षेप के बिना ग्राहक की पासबुक अद्यतन करने की सुविधा उपलब्ध है। इस विशेषीकृत मशीन में ग्राहक को केवल कवर पेज खोलकर पासबुक प्रविष्ट करनी है। इस प्रकार यह सभी तरह के ग्राहकों के लिए सुविधाजनक है। मशीन स्वत: पेज बदलेगी और पृष्ठ अलाइन करेगी तथा उपयुक्त पृष्ठ/स्थान पर प्रिंट करेगी। ग्राहकों के लिए यह सरल और सुविधाजनक सेवा ई-लॉबियों और एटीएम केबिनों में 24x7 उपलब्ध है।

मल्टीफंक्शन कियॉस्क: यह एकल हाइब्रिड सेवा बॉक्स से कई तरह की ग्राहक केंद्रित सेवाएं प्रदान करता है। इसमें निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध हैं: सीटीएस इंटरफेस के साथ चेक जमा करना; डेबिट कार्ड और नेट बैंकिंग का उपयोग करते हुए बिल भुगतान; ब्राउजर आधारित इंटरनेट बैंकिंग; बकाया शेष की जानकारी और लघु विवरणी सहित गैर-नकदी/ जानकारी लेना आदि।

इस प्रकार, ई-लॉबी एक ऐसी व्यवस्था है जहां किसी भी मैन्युअल हस्तक्षेप के बिना स्वचालित बैंकिंग की जा सकती है। यह ग्राहकों के लिए 24x7 बैंकिंग आसान बनाती हैं। इसमें बैंकों द्वारा अंग्रेजी के साथ-साथ हिन्दी की भी व्यवस्था की जा रही है।

इंटरनेट बैंकिंग

ऑनलाइन बैंकिंग इंटरनेट पर बैंकिंग संबंधी मिलने वाली एक सुविधा है, जिसके माध्यम से कंप्यूटर/मोबाइल का इस्तेमाल कर उपभोक्ता बैंकों के नेटवर्क और उसकी वेबसाइट पर अपनी पहुंच बना सकता है और घर बैठे ही खरीददारी, पैसे का अंतरण आदि कर सकता है।

ऑनलाइन बैंकिंग कैसे शुरू करें

इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा के लिए कोई एक सर्वमान्य प्रक्रिया नहीं है। ज्यादातर बैंक ये चाहते हैं कि आप उनके संबंधित शाखा में ऑनलाइन सेवा के लिए आवेदन पत्र जमा करें। परन्तु कुछ बैंक यह इजाजत भी देते हैं कि आप इंटरनेट पर जाएं और ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा लेने के लिए स्वयं पंजीकरण करें। कुछ बैंकों द्वारा खाता खोलने के दौरान ही इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा दे दी जाती है। अगर आपका खाता किसी भी बैंक में नहीं है तो खाता खोलते समय आवेदन फॉर्म में मौजूद इंटरनेट बैंकिंग सेवा शुरू करने का विकल्प चुन सकते हैं।

अधिकांश बैंक ऐसे हैं जो इंटरनेट, टेलीफोन या मोबाइल बैंकिंग जैसी सुविधाएं एक पैकेज में प्रदान करते हैं। इसका मतलब यह है कि जब आप इंटरनेट बैंकिंग सेवा लेते हैं तो आपको मोबाइल पर अकाउंट बैलेंस और लेनदेन की जानकारी मिलती रहती है। एटीएम सह डेबिट कार्ड धारक ग्राहक बैंक की वेबसाइट से इंटरनेट बैंकिंग में सेल्फ यूजर क्रिएशन से अपना यूज़र आईडी और पासवर्ड बना सकते हैं। यह अत्यधिक सुविधाजनक, सरल, और कम समय लेने वाली प्रक्रिया है। उपर्युक्त प्रयोगकर्ता स्वयं ही बैंक शाखा की मदद के बिना ही पासवर्ड रीसेट मॉड्यूल के द्वारा बिना किसी परेशानी के अपने पासवर्ड को आसानी से रीसेट/ प्राप्त कर सकते हैं। जिन व्यक्तिगत ग्राहकों के पास एटीएम सह डेबिट कार्ड नहीं हैं, वे भी वेबसाइट से सेल्फ यूजर क्रिएशन से बिना एटीएम कार्ड के, इंटरनेट बैंकिंग के लिए यूजर आईडी और पासवर्ड बना सकते हैं। उनका यूजर आईडी उन्हें केवल खाता विवरण देखने का अधिकार प्रदान करता है। इसके

बाद यदि वे लेनदेन पासवर्ड चाहते हैं तो फॉरगेट पासवर्ड / रिसेट पासवर्ड पेज पर आवेदन कर सकते हैं।

इंटरनेट बैंकिंग की प्रयोग विधि

- इंटरनेट बैंकिंग सेवा के लिए फॉर्म भरने के बाद बैंक आपको इसके प्रयोग के लिए यूजर आइडी और पासवर्ड जारी करेगा।
- इसके बाद आप इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक की वेबसाइट खोलें और इंटरनेट बैंकिंग के लिए दिये गए लिंक पर जाएँ। यहाँ हिन्दी, अंग्रेजी या कोई अन्य भाषा विकल्प (यदि उपलब्ध हो) चुनें।
- इस सुविधा के अंतर्गत रिटेल या पर्सनल और कॉर्पोरेट दो विकल्प मौजूद होंगे। आप जिस श्रेणी के ग्राहक हैं, उस विकल्प को चुनकर आगे बढ़ें।
- इस पर क्लिक करने से सिस्टम आपका यूजर आईडी और पासवर्ड माँगेगा। यदि आप कॉर्पोरेट ग्राहक हैं तो कुछ बैंक इसके साथ में कॉर्पोरेट आईडी भी देते हैं।
- प्रथम बार लॉगिन रजिस्ट्रेशन करने पर अधिकतर बैंक आपको पासवर्ड बदलने के लिए कहते हैं, यहाँ आप एक ऐसा पासवर्ड दर्ज करें जो किसी अन्य के लिए अनुमान लगाना मुश्किल हो पर आप उसे आसानी से याद रख सकें।
- सही यूजर आइडी और पासवर्ड भरने के बाद आप अपने बैंक खाते में इंटरनेट के माध्यम से प्रवेश कर पाएंगे और बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे।
- सुरक्षा के लिए कम से कम तीन महीने में एक बार पासवर्ड बदलना चाहिए। कई बैंक दो स्तर का सुरक्षा प्रक्रिया अपनाते हैं जैसे पासवर्ड के अलावा वन टाइम पासवर्ड भेजते हैं।
- वन टाइम पासवर्ड को ओटीपी भी कहते हैं और ओटीपी ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर आता है। बैंक ओटीपी पंजीकृत ईमेल पर भी भेजते हैं। पासवर्ड और ओटीपी सही होने पर सुरक्षित और सुचारू रूप से नेटबैंकिंग सेवा प्रारंभ हो जाती है।

इंटरनेट बैंकिंग के लाभ एवं विशेषताएँ

- खाते के लेनदेन की जानकारी और खाते के विवरण देखना/प्रिंट करना; डीडी हेतु ऑनलाइन आवेदन करना। सावधि जमा के सापेक्ष ओवरड्राफ्ट की सुविधा भी ले सकते हैं ।
- बैंक में स्वयं/तृतीय पक्ष के खाते में पैसे अंतरित करना; भारत में अन्य बैंकों के खाते में एनईएफटी / आरटीजीएस द्वारा पैसे भेजना।
- हवाई/रेलवे टिकट आदि की ऑनलाइन बुकिंग; उपयोगिता बिल जैसे बिजली बिल, टेलीफोन बिल, बीमा प्रीमियम भुगतान, म्यूचुअल फंड भुगतान, क्रेडिट कार्ड आदि का भुगतान।
- प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रुप से आयकर भुगतान। इस माध्यम से ग्राहक आयकर संबंधित विवरण फॉर्म 26एएस निकाल सकता है। जिन ग्राहकों के खाते में टीडीएस की कटौती होती है, वे खातेदार इंटरनेट बैंकिंग सुविधा से टीडीएस फॉर्म को निकाल सकते हैं तथा टीडीएस कटौती से बचने के लिए 15जी या 15एच फॉर्म भी भर सकते हैं।
- पेंशनभोगी जीवन प्रमाणपत्र प्रेषित एवं फीड कर सकते हैं। इनके अलावा भी और कई सुविधाएं उपलब्ध हैं।

बैंक खाता ऑनलाइन कैसे खोलें?

बैंकों में खाता ऑनलाइन खोला जा सकता है। अधिकांश बैंक ऑनलाइन खाता खोलने का विकल्प दे रहे हैं। लेकिन उनकी प्रक्रियाएं अलग-अलग हैं, जैसे कुछ बैंकों ने इसके लिए अपनी वेबसाइटों पर लिंक उपलब्ध कराया है जिसके माध्यम से ऑनलाइन विवरण भरकर खाता खोला जा सकता है और उसका प्रिंटआउट लेकर शाखा में जमा करना पड़ता है तो कुछ बैंकों द्वारा 'एकाउंट ओपनिंग कियॉस्क सेल्फ सर्विस' के माध्यम से यह सुविधा दी जा रही है, तो कुछ ऑनलाइन केवाईसी करके खाता खोल रहे हैं। साथ ही, कुछ बैंकों द्वारा खाता खोलने के लिए डोर स्टेप बैंकिंग की भी सुविधा दी जा रही है। ग्राहक अपनी सुविधा के अनुसार कोई भी विकल्प चुनते हुए उस बैंक में खाता खोल सकता है।

बैंक की वेबसाइट पर जाकर खाता खोलना

- ऑनलाइन बचत खाता खोलने के लिए सबसे पहले आप उस बैंक की वेबसाइट पर जायें। उक्त वेबसाइट के पर्सनल बैंकिंग टैब में आपको विभिन्न बैंक अकाउंट का विकल्प दिखेगा। आप अपनी आवश्यकता के अनुरूप कोई एक विकल्प चुनें।
- सबसे पहले आप जरूरी निर्देश, नियम एवं शर्तें पढ़ लें। इसके बाद ही खाता खोलने के लिए दिए गए ऑनलाइन टैब पर क्लिक करें। दिए गए विभिन्न विकल्पों में से अपनी जरूरत के हिसाब से खाता का चयन करें एवं उसपर क्लिक करके आगे बढ़ें।
- इसके बाद ऑनलाइन आवेदन फॉर्म में अपनी सभी जानकारी दें। जानकारी भरने के बाद कई बैंक ओ.टी.पी./ ई-मेल के माध्यम से सत्यापन करवाते हैं। इस प्रक्रिया को भी पूरा करना पड़ता है।
- इसके बाद एक अस्थायी ग्राहक रेफरेंस नम्बर जेनरेट होगा, जिसे आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर भेज दिया जायेगा।
- इसके उपरांत एक मैसेज दिखाई देगा कि प्रक्रिया पूरी हो गई है, अब आप इसका प्रिंट आउट लेकर नजदीकी शाखा में 30 दिनों के अंदर जमा कर दीजिए। यहां आपके वास्तविक दस्तावेज सत्यापित हो जायेंगे और आपका बैंक खाता खुल जायेगा।

एकाउंट ओपनिंग कियॉस्क

एकाउंट ओपनिंग कियॉस्क ग्राहकों को तत्काल खाता खोलने एवं गैर-वैयक्तिक डेबिट कार्ड जारी करने की सुविधा उपलब्ध कराता है। ग्राहक अपना आधार नंबर एवं बायोमैट्रिक या पैन नंबर उपलब्ध करवाकर कियॉस्क के माध्यम से अपना खाता खोल सकते हैं। ग्राहक का फोटो कियॉस्क के माध्यम से ही ऑनलाइन ले लिया (कैप्चर) जाता है। ग्राहक का हस्ताक्षर सिग्नेचर पैड के माध्यम से कैप्चर किया जाता है। पूरी जानकारी कैप्चर करने के बाद, ग्राहक की जानकारी बैंक के सीबीएस को वापस भेजी जाती है एवं खाता तत्काल खोला दिया जाता है। इसके बाद ग्राहक डेबिट कार्ड इश्युइंग कियॉस्क से गैर-वैयक्तिक डेबिट कार्ड प्राप्त करने की प्रक्रिया करता है। डेबिट कार्ड इश्युइंग कियॉस्क द्वारा 3 प्रकार के डेबिट कार्ड जारी किए जाते हैं– वीजा, मास्टर कार्ड एवं रुपे। डेबिट कार्ड प्राप्त होने के बाद, ग्राहक उस बैंक के किसी भी एटीएम पर ग्रीन पिन विकल्प के माध्यम से अपना गोपनीय पिन सेट कर सकता है।

डिजिटल बैंकिंग से संबंधित साइबर जोखिम

ऑनलाइन लेनदेन में धोखाधड़ी एवं फर्जीवाड़े के नए मामले रोज़ हमारे समक्ष आ भी रहे हैं। इंडियन कंप्यूटर इमरजेंसी रिस्पांस टीम (सीईआरटी-इन) द्वारा रिपोर्ट और ट्रैक की गई जानकारी के अनुसार वर्ष 2018, वर्ष 2019 और वर्ष 2020 के दौरान क्रमशः 1,59,761; 2,46,514 और 2,90,445 डिजिटल बैंकिंग में साइबर सुरक्षा से संबंधित घटनाएं रिपोर्ट की गई है। एक रिपोर्ट के अनुसार वर्ष 2021 के दौरान भारत में प्रतिदिन लगभग 3 हजार साइबर अटैक हो रहे हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों के लिए इस संबंध में आवश्यक दिशा-निर्देश जारी किए जाते रहे हैं। साइबर सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों के 'मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारियों' के साथ नियमित अंतराल पर बैठक कर सुरक्षा की समीक्षा की जा रही है।

ग्राहकों को भी चाहिए कि वे साइबर अपराधियों से सतर्क रहें। अपना पासवर्ड, पिन नियमित रूप से परिवर्तित करें। अपने लॉगिन विवरण किसी के साथ साझा न करें। हमेशा लाइसेंस्ड ऐंटी-वायरस सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें। किसी भी ऑनलाइन पोर्टल का प्रयोग करने के लिए हमेशा यूआरएल टाइप करें। ई-मेल या संदेश के माध्यम से प्राप्त संदेहास्पद लिंक पर क्लिक न करें। हमेशा नवीनतम ब्राउजर वर्जन का प्रयोग करें। अपने हैंडसेट में पासवर्ड को स्टोर न करें। लॉगिन करने के लिए सार्वजनिक कंप्यूटर का उपयोग न करें। अपनी खाता विवरणी की नियमित रूप से जांच करें। फिशिंग एवं विशिंग आक्रमणों के प्रति जागरूक रहें। इसके अलावा भी, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा एवं अन्य बैंकों द्वारा समय-समय पर जारी किए गए निर्देशों एवं सूचनाओं को ध्यान में रखकर इससे बचा जा सकता है।

राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल

साइबर क्षेत्र में बढ़ते खतरे को देखते हुए भारत सरकार ने 'राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल' (National Cyber Crime Reporting Portal) को लॉन्च किया है। बैंकिंग के संदर्भ में यह पोर्टल केवल साइबर अपराधों से संबंधित शिकायतों यथा- ऑनलाइन वित्तीय धोखाधड़ी, रैंसमवेअर, हैकिंग, क्रिप्टोकरेंसी क्राइम्स आदि के लिए है। त्वरित कार्रवाई के लिए शिकायत दर्ज करते समय सही और सटीक विवरण प्रदान करना अनिवार्य है। इसके लिए हेल्पलाइन नंबर–155260 जारी किया गया है जिसपर सुबह 09:00 बजे से शाम 06:00 बजे के बीच कॉल करके शिकायत दर्ज करवाई जा सकती है (दिल्ली, राजस्थान, उत्तराखंड, छत्तीसगढ़, उत्तर प्रदेश, असम और तमिलनाडु राज्यों में यह सेवा 24 घंटे उपलब्ध है)। पोर्टल (https://cybercrime.gov.in/Webform/crmcondi.aspx) पर भी ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है। यदि किसी ग्राहक को साइबर अपराध के कारण कोई हानि होती है तो वह बैंक के साथ-साथ, यहाँ भी शिकायत दर्ज कर सकता है।

डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना

05 दिसंबर, 2018 के मौद्रिक नीति वक्तव्य में की गई घोषणा के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक ने लोकपाल योजना के तहत प्राप्त शिकायतों के समाधान के लिए 31 जनवरी, 2019 की अधिसूचना के तहत डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी) की शुरुआत की है। भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 18 के अंतर्गत शुरू की गई यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित गैर-बैंक संस्थाओं के माध्यम से किए जाने वाले डिजिटल लेनदेन में ग्राहक सेवाओं में कमी/समस्याओं के संबंध में लागत मुक्त और तीव्र शिकायत समाधान व्यवस्था उपलब्ध कराती है। बैंकों के माध्यम से किए जाने वाले डिजिटल लेनदेन से संबंधित शिकायतें बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत ही देखी जाएंगी। वर्तमान में डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल कार्यालय बैंकिंग लोकपाल के मौजूदा 21 कार्यालयों से कार्य कर रहे हैं और अपने-अपने प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र में आने वाले ग्राहकों की शिकायतों को देखते हैं। इस योजना में अपील का भी प्रावधान किया गया है जिसके तहत शिकायतकर्ता/प्रणाली सहभागी के पास लोकपाल के निर्णय के विरूद्ध अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करने का विकल्प है। इसके अंतर्गत, भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर इस लिंक-(https://cms.rbi.org.in/cms/IndexPage.aspx?aspxerrorpath=%2fcms%2fcms%2findexpage.aspx) पर जाकर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है। इस योजना के विषय में पूरी जानकारी आप रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in से भी प्राप्त कर सकते हैं।

***

स्थायी स्तंभ

रेग्युलेटर की नज़र से

- ब्रिज राज
महाप्रबंधक, विनियमन विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

दिन के अंत में प्रति ग्राहक अधिकतम शेष की सीमा 1 लाख रुपए से बढ़ाकर 2 लाख रुपए किया जाना - भुगतान बैंक (पीबी)

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 8 अप्रैल, 2021 को भुगतान बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारियों को यह सूचित किया है कि वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में भुगतान बैंकों द्वारा की गई प्रगति को देखते हुए और भुगतान बैंकों को अधिक लचीलापन देने के उद्देश्य से, दिन के अंत में प्रति व्यक्तिगत ग्राहक के अधिकतम शेष को 1 लाख रुपये से 2 लाख रुपये तक तत्काल प्रभाव से बढ़ाने का निर्णय लिया गया है।

बैंकों द्वारा लाभांश की घोषणा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 22 अप्रैल, 2021 को सभी वाणिज्यिक बैंक और सहकारी बैंकों को यह सूचित किया है कि देश में कोविड-19 की चल रही दूसरी लहर के कारण जारी अनिश्चितता के मद्देनजर, यह महत्वपूर्ण है कि बैंक आघात-सह बने रहें और अप्रत्याशित नुकसान से बचाव के लिए अग्रसक्रिय रूप से पूंजी एकत्र और संरक्षण करें। इसलिए, 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए, बैंकों को इक्विटी शेयरों पर लाभांश भुगतान करने की अनुमति देते समय लाभांश घोषणा मानदंडों की समीक्षा करने का निर्णय लिया गया है।

वाणिज्यिक बैंक: 4 मई, 2005 के परिपत्र डीबीओडी.सं.बीपी.बीसी.88/21.02.067/2004-05 में निहित अनुदेशों के आंशिक संशोधन में, बैंक 31 मार्च, 2021 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लाभ से इक्विटी शेयरों पर लाभांश का भुगतान कर सकते हैं। लाभांश की मात्रा उक्त परिपत्र के पैरा 4 में निर्धारित लाभांश भुगतान अनुपात के आधार पर निर्धारित राशि के पचास प्रतिशत से अधिक नहीं होगी। 4 मई, 2005 के परिपत्र में अन्य अनुदेश अपरिवर्तित रहेंगे।

सहकारी बैंक: सहकारी बैंक 31 मार्च, 2021 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लाभ से मौजूदा अनुदेशों के अनुसार इक्विटी शेयरों पर लाभांश का भुगतान कर सकते हैं।

सामान्य: सभी बैंक लाभांश भुगतान के बाद लागू न्यूनतम विनियामकीय पूंजी आवश्यकताओं को पूरा करना जारी रखेंगे। इक्विटी शेयरों पर लाभांश की घोषणा करते समय, यह निदेशक मंडल की जिम्मेदारी होगी कि अन्य विषयों के साथ-साथ, आर्थिक वातावरण और लाभप्रदता के लिए दृष्टिकोण के आधार पर, लागू पूंजी आवश्यकताओं और प्रावधानों की पर्याप्तता के प्रतिरूप बैंक की वर्तमान और अनुमानित पूंजी की स्थिति को ध्यान में रखें।

आभासी मुद्रा (वी.सी.) में लेनदेन के लिए ग्राहक समुचित सावधानी

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 31 मई, 2021 को सभी वाणिज्यिक और सहकारी बैंक/ भुगतान बैंक/लघु वित्त बैंक/एनबीएफसी/भुगतान प्रणाली प्रदाता को यह सूचित किया है कि माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेश को ध्यान में रखते हुए, सर्वोच्च न्यायालय के निर्णय की तारीख से भारतीय रिज़र्व

बैंक का 06 अप्रैल, 2018 का परिपत्र 06 अप्रैल, 2018 के आरबीआई के परिपत्र बैंविवि.सं.बीपी.बीसी.104/08.13.102/2017-18 अब मान्य नहीं है, और इसलिए इसका हवाला या उद्धरण नहीं दिया जा सकता है। बैंक, साथ ही ऊपर उल्लिखित अन्य संस्थाएं, तथापि, विदेशी विप्रेषण के लिए विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) के तहत प्रासंगिक प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के साथ-साथ, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी), धन शोधन निवारण (एएमएल), आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी) और धन शोधन निवारण अधिनियम, (पीएमएलए), 2002 के अंतर्गत विनियमित संस्थाओं के दायित्वों के लिए मानकों को अभिशासित करने वाले विनियमों के अनुरूप ग्राहक समुचित सावधानी प्रक्रियाओं को जारी रख सकते हैं।

सहकारी बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में निहित जोखिम के प्रबंधन पर दिशानिर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 28 जून, 2021 को सभी सहकारी बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारियों को यह सूचित किया है कि सहकारी बैंक लागतों को कम करने के साथ-साथ विशेषज्ञ निपुणता, जहां ये आंतरिक रूप से उपलब्ध नहीं है, का लाभ उठाने के साधन के रूप में आउटसोर्सिंग का तेजी से उपयोग कर रहे हैं। एक अनुमेय गतिविधि के आउटसोर्सिंग की वांछनीयता पर विचार किया जाना पूरी तरह से बैंकों का विशेषाधिकार है, इस पर निर्णय वाणिज्यिक पहलुओं समेत सभी प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए लिया जाता है और इस प्रकार के आउटसोर्सिंग के परिणाम स्वरूप, बैंक विभिन्न जोखिमों से अनावरित होते हैं। सहकारी बैंकों को अपने गतिविधियों की आउटसोर्सिंग में निहित जोखिमों को दूर करने के लिए आवश्यक सुरक्षा उपायों को तैयार करने में सक्षम बनाने के लिए, बैंक आउटसोर्सिंग के जोखिमों के प्रबंधन के संबंध में दिए गए दिशानिर्देश का पालन करे। सहकारी बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे अपनी मौजूदा आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं का स्व-मूल्यांकन करें और इस परिपत्र को जारी करने की तारीख से छह महीने की अवधि के भीतर इन दिशानिर्देशों के अनुरूप लाएं।

संवेदनशील पदों या परिचालन के क्षेत्र में तैनात कर्मचारियों के लिए अनिवार्य अवकाश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 9 जुलाई, 2021 को सभी वाणिज्यिक बैंक (लघु वित्त बैंक, स्थानीय क्षेत्र बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सहित) सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक/राज्य सहकारी बैंक/जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को यह सूचित किया है कि एक विवेकपूर्ण परिचालन जोखिम प्रबंधन उपाय के रूप में, बैंक एक 'अनिवार्य अवकाश' नीति लागू करेंगे, जिसमें संवेदनशील पदों या परिचालन के क्षेत्रों में तैनात कर्मचारियों को अनिवार्य रूप से कुछ दिनों (10 कार्य दिवसों से कम नहीं) के लिए, इन कर्मचारियों को कोई पूर्व सूचना दिए बिना, प्रत्येक वर्ष एक ही स्पेल में, छुट्टी पर भेजा जाएगा जिससे आश्चर्य का तत्व बना रहेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि 'अनिवार्य अवकाश' पर कर्मचारियों की आंतरिक/कॉर्पोरेट ईमेल, जो सामान्य उद्देश्यों के लिए सभी कर्मचारियों के लिए आम तौर पर उपलब्ध है, के अलावा उनके कार्य जिम्मेदारियों से संबंधित किसी भी अन्य भौतिक या आभासी संसाधनों की उपलब्धता उन्हें न हो। बैंक, बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार, 'अनिवार्य अवकाश' आवश्यकताओं के तहत कवर किए जाने वाले संवेदनशील पदों की एक सूची तैयार करेगा और सूची की समीक्षा आवधिक आधार पर की जाएगी। इस नीति के कार्यान्वयन की समीक्षा पर्यवेक्षी प्रक्रिया के तहत की जाएगी। संशोधित निर्देश सभी बैंकों पर लागू होंगे और वे इस परिपत्र के जारी होने की तारीख से छह महीने के भीतर इन निर्देशों का पालन करेंगे।

बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री सुविधा-संशोधित अनुदेश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 18 अगस्त, 2021 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित) सभी सहकारी बैंक, सभी लघु वित्त बैंक,

सभी भुगतान बैंक, सभी स्थानीय क्षेत्र बैंकों को यह सूचित किया है कि बैंकिंग और प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विभिन्न विकासों, उपभोक्ता शिकायतों की प्रकृति और बैंकों और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) से प्राप्त फीडबैक को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ('रिज़र्व बैंक') ने उक्त विषय पर जारी दिशानिर्देशों/अनुदेशों की समीक्षा की है। समीक्षा में 'अमिताभ दासगुप्ता बनाम यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया' में माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा प्रगणित सिद्धांतों को भी ध्यान में रखा गया है, (2010 के सीए सं. 3966 में 19 फरवरी, 2021 का निर्णय)। तदनुसार, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए और धाराओं 45जेडसी से 45जेडएफ द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, उक्त अधिनियम की धारा 56 और इस संबंध में रिज़र्व बैंक को सक्षम करने वाले इस अधिनियम के अन्य सभी प्रावधानों या कोई अन्य कानून के साथ, रिज़र्व बैंक मानता है कि ऐसा करना जनहित में आवश्यक और समीचीन है, इसके द्वारा उक्त विषय पर विस्तृत संशोधित अनुदेश जारी किया गया। बैंकों को सूचित किया गया है कि वे संशोधित अनुदेशों को ध्यान में रखते हुए इस संबंध में अपनी स्वयं की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति/परिचालन दिशानिर्देश तैयार करें। संशोधित अनुदेश 01 जनवरी, 2022 से लागू होंगे (जहां अन्यथा विनिर्दिष्ट किया गया है, के अलावा) और बैंकों के साथ नए और मौजूदा सुरक्षित जमा लॉकर और वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा दोनों पर लागू होंगे।

टोकनाइजेशन- कार्ड लेनदेन: अनुमत उपकरणों की व्याप्ति का विस्तार

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 25 अगस्त, 2021 को सभी प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क के मुख्य कार्यकारी अधिकारी/अध्यक्ष को यह सूचित किया है कि 'टोकनाइजेशन- कार्ड ट्रांजैक्शन' पर दिनांक 08 जनवरी, 2019 के भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र डीपीएसएस. सीओ. पीडी. सं.1463/02.14.003/ 2018-19 की ओर आपका ध्यान आकर्षित करते हैं, जिसके अंतर्गत प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क को किसी भी टोकन अनुरोधकर्ता को कार्ड टोकनाइजेशन सेवाएं प्रदान करने की अनुमति दी गई है, जो उसमें सूचीबद्ध शर्तों के अधीन है। यह सुविधा केवल इच्छुक कार्डधारकों के मोबाइल फोन और टैबलेट के लिए उपलब्ध थी। हाल के महीनों के दौरान टोकनयुक्त कार्ड लेनदेनों की मात्रा में बढ़ोतरी हुई है। इस ढांचे की समीक्षा करने और हितधारकों की प्रतिपुष्टि को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ता उपकरणों - लैपटॉप, डेस्कटॉप, धारणीय वस्तुएं (कलाई घड़ी, बैंड, आदि), इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी) उपकरण आदि- को शामिल करने के लिए टोकनाइजेशन की व्याप्ति का विस्तार करने का निर्णय लिया गया है। ऊपर संदर्भित परिपत्र के अन्य सभी प्रावधान लागू रहेंगे। इस पहल से उपयोगकर्ताओं के लिए कार्ड लेनदेन को अधिक सुरक्षित, सुदृढ़ और सुविधाजनक बनाया जाना अपेक्षित है।

निर्यात / आयात लेनदेन के संबंध में देय ब्याज के लिए लिबोर के स्थान पर किसी वैकल्पिक संदर्भ दर का उपयोग

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 28 सितंबर 2021 को सभी श्रेणी-। प्राधिकृत व्यापारी बैंकों को यह सूचित किया है कि दिनांक 12 जनवरी, 2016 की फेमा अधिसूचना 23(आर)/2015-आरबी द्वारा अधिसूचित विदेशी मुद्रा प्रबंध (माल और सेवाओं का निर्यात) विनियमावली, 2015 के मौजूदा विनियम 15 एवं निर्यात/आयात लेनदेन के संबंध में देय लिबोर से संबद्ध ब्याज के निर्धारण हेतु समय-समय पर प्राधिकृत व्यापारी बैंकों को जारी किए गए निर्देशों की ओर प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-। बैंकों (एडी बैंकों) का ध्यान आकृष्ट किया जाता है। चूंकि अब बेंचमार्क दर के रूप में लिबोर का इस्तेमाल बंद होने जा रहा है, अत: यह निर्णय लिया गया है कि एडी बैंकों को ऐसे लेनदेन के लिए संबंधित मुद्रा में किसी अन्य व्यापक रूप से स्वीकृत/वैकल्पिक संदर्भ दर का उपयोग करने की अनुमति दी जाए। इस संबंध में अन्य सभी अनुदेश पूर्ववत रहेंगे।

***

घूमता आईना

राष्ट्रीय खंड

- डॉ. करुणेश तिवारी

सहायक महाप्रबंधक, विदेशी मुद्रा विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-सैप)

हाल ही में द्विमासिक मौद्रिक नीति घोषणा में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस नए कार्यक्रम के शुभारंभ की जानकारी दी। इसके तहत वित्त वर्ष 2022 की पहली तिमाही में 1 लाख करोड़ रुपये के सरकारी बॉण्ड खरीदने की योजना है। खुले बाजार परिचालन (ओएमओ) की ही तरह का यह एक अपारंपरिक मौद्रिक नीति उपाय है। बॉण्ड बाजार में अस्थिरता को कम करने के लिए आरबीआई ओएमओ के तहत सरकारी प्रतिभूति की खरीद और बिक्री करता है। लेकिन जी-सैप ओएमओ से भिन्न है क्योंकि इसमें आरबीआई की तरफ से पहले से यह आश्वासन दिया गया है कि वह बाजार से एक निर्धारित राशि (1 लाख करोड़ रुपये) के समतुल्य बॉण्ड खरीदेगा।

रिज़र्व बैंक ने दिया ज्यादा अधिशेष

मई 2021 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने सरकार को 99,122 करोड़ रुपये का अच्छा खासा अधिशेष अंतरित किया। कोविड-19 संक्रमण से सुस्त पड़ी अर्थवयवस्था को गति देने के लिए निरंतर प्रयासरत केंद्र सरकार को निश्चय ही इससे राजकोषीय घाटे को कम करने में मदद मिलेगी, उधार की लागत घटेगी और नकदी प्रबंध को बल मिलेगा। आरबीआई ने जुलाई 2020 से मार्च 2021 वित्तीय वर्ष में पिछले वर्ष के मुकाबले 73.51% अधिक राशि अंतरित की है। आकस्मिक आरक्षित बफर का न्यूनतम प्रावधान, विदेशी मुद्रा भंडार में उल्लेखनीय वृद्धि और कोविड से उत्पन्न परिस्थितियों से निपटने के लिए आरबीआई द्वारा किए गए लक्षित दीर्घकालिक रेपो परिचालनों (टीएलटीआरओ) से हुई आय को इसके प्रमुख कारणों के रूप में देखा जा रहा है।

विदेशी भारतीय नागरिक (ओसीआई) कार्ड जारी करने के मानकों में रियायत

वर्तमान व्यवस्था के तहत ओसीआई कार्ड दो बार जारी किया जाता है- 20 वर्ष और 50 वर्ष की अवस्था पूरी करने के बाद नया पासपोर्ट जारी करने के समय। यह व्यवस्था व्यक्ति की उम्र के साथ-साथ आने वाले शारीरिक परिवर्तनों के मद्देनज़र बनायी गयी थी। परंतु इन मानकों में ढील दी गयी है और अब केवल तभी जारी करना होगा जब आवेदक 20 वर्ष की आयु पूरी कर लेने के बाद पासपोर्ट के लिए आवेदन करता/करती है। ओसीआई कार्डधारक वह व्यक्ति होता है जिसे

नागरिकता अधिनियम, 1955 की धारा 7ए के तहत पंजीकृत किया गया हो। इस प्रकार के पंजीकरण हेतु वह व्यक्ति पात्र होता है - क) जो 26 जनवरी 1950 को भारत का नागरिक होने के लिए पात्र था; ख) जो ऐसे नागरिक का पुत्र अथवा पौत्र अथवा प्रपौत्र हो; ग) जो भारतीय नागरिक का अथवा कुछ शर्तों के अधीन किसी ओसीआई कार्डधारक का पति/पत्नी हो। पाकिस्तान, बांग्लादेश अथवा ऐसे किसी अन्य देश जिसे भारत सरकार द्वारा अधिसूचित किया जाए उसका नागरिक ओसीआई कार्ड के लिए पात्र नहीं होता।

'दीपम' ने प्रस्तावित की लैण्ड बैंक रूपरेखा

दीपम यानी निवेश और लोक परिसम्पत्ति प्रबंधन विभाग (The Department of Investment and Public Asset Management), वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने लैंड बैंक कंपनी की रूपरेखा को अंतिम रूप प्रदान कर दिया है। हम जानते हैं कि उड़ीसा के नियामगिरी में वेदांता का बॉक्साइट माइनिंग प्रोजेक्ट, पश्चिम बंगाल के सिंगूर में टाटा मोटर्स की परियोजना और ऐसी अन्य कई परियोजनाएँ जमीन विवाद के कारण बंद कर देनी पड़ीं। ऐसे में, यह उम्मीद भी की जा रही है कि सरकारी जमीनों की बिक्री में पहले जो बहुत अधिक देरी हो जाती थी और अनेक अड़चनें आती थीं, लैंड बैंकों के आ जाने से उनसे अब बचा जा सकेगा। भूसंपदा की खरीद-फरोख़्त में पारदर्शिता आएगी कारोबारी सुगमता (Ease of Doing Business) भी बढ़ेगी। लैंड बैंक लाभ के उद्देश्य से काम न करने वाली ऐसी सरकारी कंपनी होगी जिसे खाली पड़े उन भूखण्डों, परिसम्पत्तियों या कर-चूक वाली परिसंपत्तियों की बिक्री का जिम्मा दिया जाएगा जिनका स्वामित्व सरकार के किसी विभाग के पास या सरकारी कंपनियों के पास है। इस कंपनी का कार्य होगा पीएसयू की अप्रयुक्त परिसंपत्तियों को राजस्व अर्जक परियोजनाओं में तब्दील करना। दिलचस्प है कि इनमें से लगभग 52% जमीनें विशेष आर्थिक क्षेत्र (SEZ) के अंतर्गत आती हैं। हालांकि, इसमें भी जनसामान्य के अधिकार और वनसंपदा की रक्षा जैसे कई मुद्दे हैं जिनका समुचित समाधान तलाशना होगा।

सोशल स्टॉक एक्सचेंज

पिछले दिनों सेबी ने सोशल स्टॉक एक्सचेंज (एसएसई) की सार्वजनिक घोषणा की। यह एक विनियमित निधीयन प्लैटफॉर्म की भांति कार्य करेगा जिस पर पंजीकरण करवाकर सामाजिक उद्देश्यों से जुड़ा कोई भी लाभ-हेतु सामाजिक उद्यम [For-Profit Social Enterprises (FPEs)] अथवा लाभ-निरपेक्ष सामाजिक उद्यम [Not-for-profit organisations (NPO)] पूँजी जुटा सकता है। फिलहाल सोशल सेक्टर (FPEs and NPO) के पास पूँजी जुटाने के कुछ ही विकल्प हैं, यथा- कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर), इम्पैक्ट निवेश, जनकल्याण अथवा सरकार से मिलने वाला अनुदान।

प्रधानमंत्री जन-धन योजना के सात वर्ष पूरे हुए

वर्ष 2005 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन का जो महत्वाकांक्षी अभियान प्रारंभ किया था, उसे अमली जामा पहनाने में सर्वाधिक योगदान दिया वर्ष 2014 में लागू की गयी प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) ने। वित्तीय सेवाओं जैसे बैंकों में बचत और जमा खाते खोलना, धन-प्रेषण सुविधा, ऋण सुविधा, बीमा और पेंशन आदि का लाभ देश के कोने-कोने में निवास करने वाले जन-साधारण को मिले, इसके लिए ज़रूरी था कि उनका एक बैंक खाता हो। साथ ही, ये सुविधाएं देश के गरीब और मजदूर वर्ग के लिए भी सस्ती दरों पर उपलब्ध हों और इनकी

पहुंच उस तबके तक निर्बाध रूप से हो, यह सुनिश्चित करने के लिए प्रौद्योगिकी का सहारा लिया गया। पीएमजेडीवाई के तहत प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) जैसी संकल्पना को अमली जामा पहनाया गया। इस योजना को लागू हुए सात वर्ष बीत चुके हैं। वर्ष 2015 की तुलना में 2021 में, जन-धन खातों की संख्या तीन गुना बढ़कर 2021 में 43.04 करोड़ हो गयी है। इनके लाभार्थियों में आधी से अधिक आबादी महिलाओं की है। दो तिहाई खाते ग्रामीण या अर्ध-शहरी क्षेत्रों में खोले गए हैं। इस अभियान के तहत जो बैंक खाते खोले गए हैं, उनमें से 85.6% से अधिक खाते सक्रिय हैं अर्थात उनमें लेनदेन हो रहा है। इस अवधि के दौरान इन खातों में जमा धनराशि 6.38 गुना बढ़ गयी है। लगभग 5 करोड़ नागरिकों को डीबीटी के तहत धनराशि सीधे उनके बैंक खातों में जमा हुई है। रुपे कार्ड की संख्या और उनका उपयोग लगातार बढ़ा है। इस दौरान जन-धन दर्शक ऐप भी तैयार किया गया। इस ऐप की मदद से नागरिक अपने आस-पास स्थित बैंक शाखाओं, एटीएम, बैंक मित्र, पोस्ट ऑफिस आदि का पता लगा सकते हैं। इसका इस्तेमाल करके ऐसे गाँवों का पता भी लगाया जा रहा है जिनके आस-पास 5 किलोमीटर के दायरे में कोई बैंक शाखा नहीं है।

रिज़र्व बैंक ने जारी किया वित्तीय समावेशन सूचकांक (FI Index)

देश के केंद्रीय बैंक ने वर्ष 2019 से 2024 के लिए एक राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन कार्यनीति तैयार की थी। इसके तहत पूरे देश में वित्तीय समावेशन की दिशा में हुई प्रगति का आकलन करने का लक्ष्य भी रखा गया था। इसी लक्ष्य की ओर आगे बढ़ते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन सूचकांक जारी किया है। इसके तहत सरकार तथा देश के अन्य विनियामकों के साथ परामर्श करके बैंकिंग, निवेश, बीमा, पोस्टल और पेंशन क्षेत्र को शामिल किया गया है। वित्तीय समावेशन के विविध पहलुओं से जुड़ी जानकारी को इसमें 0 से लेकर 100 तक के पैमाने पर दर्शाया जाएगा जहाँ 0 का आशय है पूर्ण वित्तीय वंचन तथा 100 का आशय है पूर्ण वित्तीय समावेशन। इसका कोई आधार वर्ष नहीं है। इसे मुख्य रूप से तीन बातों को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है जिन्हें अगल-अलग भारिता दी गयी है- पहुँच (35%), उपयोग (45%) तथा गुणवत्ता (20%)। वर्ष 2021 का वित्तीय समावेशन सूचकांक 53.9 बताया गया है जो वर्ष 2017 के लिए 43.4 था।

नीओ बैंक: भारतीय बाजारों में बढ़ती मौजूदगी

वित्तीय क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के बढ़ते इस्तेमाल का ही प्रभाव है कि भारतीय वित्तीय बाजार में फिनटेक प्लैटफॉर्मों की संख्या लगातार बढ़ा रही है। इन्हें ही प्राय: नीओ बैंक कहा जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमानुसार इस प्रकार का कोई बैंक नहीं होता, न ही भारत में इन फिनटेक या नीओ बैंकों का कोई एक विनियामक है। बैंकिंग सेवाओं के लिए जहाँ ये भारतीय रिज़र्व बैंक से लाइसेंस प्राप्त करते हैं, वहीं संपदा (wealth) प्रबंधन के लिए ये लघु वित्त बैंकों या छोटे वाणिज्यिक बैंकों के साथ मिलकर काम करते हैं। इनकी उपस्थिति केवल डिजिटल रूप में ही होती है। भौतिक रूप में इनका कोई भी कार्यालय या शाखा नहीं होती। इनकी कार्यसंस्कृति परंपरागत बैंकिंग से बहुत भिन्न होती है। ये कम लागत पर न्यूनतम समयावधि में अधिक पारदर्शिता के साथ सेवाएँ देते हैं। चूंकि नीओ बैंक कई वाणिज्यिक बैंकों के साथ टाई-अप करते हुए काम करते हैं, अत: उनकी परिचालन लागत कम होती है और वे ग्राहकों तक अधिक लाभ पहुँचाने की स्थिति में होते हैं।

अब सूक्ष्म वित्त उधारदाताओं के लिए एकसमान विनियम

सूक्ष्म वित्त की संकल्पना जो बांग्लादेश ग्रामीण बैंक के संस्थापक मुहम्मद यूसुफ द्वारा 1983 में लायी गयी थी, उसे भारत ने भी अपनाया, हालांकि अपने तरीके से। भारत के सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने जनता में अपनी पैठ का फायदा लेते हुए स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी), गैर सरकारी संगठनों के साथ मिलकर गरीब और निम्न आय-वर्ग के लोगों को वित्तीय सुविधाएँ प्रदान करने का कार्य किया ताकि वे अपनी रोजी-रोटी चला सकें और सम्मानपूर्वक जीवन निर्वाह कर सकें। भारत में सन 1992 में जो *एसएचजी-बैंक लिंकेज प्रोग्राम* शुरू हुआ, उसने कालांतर में एक बड़े आंदोलन का रूप ले लिया और आज की तारीख में इस क्षेत्र द्वारा 100 लाख एसएचजी को वित्तीय सुविधाएँ मुहैया करायी जा रही हैं। बकाया ऋण राशि एक लाख करोड़ रुपये है। देश की 102 मिलियन गरीब आबादी को सूक्ष्म वित्त संस्थान ऋण सेवाएं दे रहे हैं। परंतु, अधिक से अधिक लाभ कमाने की होड़ में कुछ एमएफआई कारोबारी कुप्रथाओं की शिकार हो गयीं तथा वसूली के अनैतिक तरीकों का इस्तेमाल भी करने लगीं। वर्ष 2010 का आंध्रप्रदेश माइक्रोफाइनांस संकट इसी का नतीजा था। प्रतिक्रियास्वरूप, आरबीआई ने वाई. एच. मालेगाम समिति गठित की। समिति ने 2011 में एनबीएफसी-एमएफआई के लिए व्यापक विनियामक फ्रेमवर्क प्रस्तुत किया। लेकिन समय के साथ इस क्षेत्र में अनेक कंपनियाँ आती गयीं और स्थिति ऐसी हो गयी कि मालेगाम समिति द्वारा जिन कंपनियों को एनबीएफसी-एमएफआई के रूप में वर्गीकृत किया गया था, उनके अलावा भी इस क्षेत्र में बहुत सी कंपनियाँ आ गयीं जिनपर एनबीएफसी-एमएफआई के लिए बने विनियम लागू नहीं होते। इस क्षेत्र के कुल कारोबार में इनकी हिस्सेदारी 70 प्रतिशत से अधिक है। इसी के मद्देनज़र आरबीआई ने अब माइक्रोफाइनांस क्षेत्र में कारोबार कर रही सभी इकाइयों के लिए एकसमान विनियमन का प्रावधान कर दिया है। इसके तहत माइक्रोफाइनांस उधारकर्ता की परिभाषा में बदलाव, उधार की सीमा को हटाकर इसे कर्ज-आय अनुपात आधारित बनाना, ऋणों की संख्या पर लगी सीमा को हटाना, चुकौती को अधिक सुविधाजनक बनाना, ब्याज दर पर लगी सीमा को हटाना ताकि ग्राहकों को अधिक प्रतिस्पर्धी दर पर उधार मिल सके आदि कई उपाय किए गए हैं।

ई-रूपी (*e ₹UPI*): भुगतान का नया तरीका

इस नये भुगतान माध्यम का शुभारंभ माननीय प्रधानमंत्री ने 02 अगस्त 2021 को किया। ई-रूपी व्यक्ति विशेष के लिए और विशिष्ट उद्देश्यों के लिए तैयार की गयी इलेक्ट्रॉनिक वाउचर आधारित डिजिटल भुगतान प्रणाली है। ये वाउचर गिफ्ट कार्ड जैसे ही होते हैं और प्रीपेड होते हैं। भुगतान के लिए कार्ड का कोड एसएमएस या अन्य माध्यम से भेजना होता है। वर्तमान भारतीय रुपया ही इसकी अंतर्निहित आस्ति होती है। चूंकि यह कतिपय खास उद्देश्यों के लिए ही उपयोग में लाया जाता है, अत: यह वर्चुअल करेंसी से भिन्न होता है। ध्यान रहे कि ई-रूपी स्वयं में कोई भुगतान प्लैटफॉर्म नहीं है, बल्कि यह यूपीआई प्लैटफॉर्म पर ही एनपीसीआई द्वारा विकसित किया गया है। इसे वित्तीय सेवाएँ विभाग, भारत सरकार, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय और राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण की सहायता से तैयार किया गया है। चूंकि यह वाउचर प्रीपेड होता है, इसमें सेवाप्रदाता को भुगतान के लिए इंतज़ार नहीं करना पड़ता। इसमें किसी डिजिटल प्लैटफॉर्म की या बैंक की मौजूदगी भी अपेक्षित नहीं होती। इसके ज़रिये

जनकल्याण योजनाओं का पूरा-पूरा लाभ पहुँचाना संभव होता है। कॉर्पोरेट्स अपने कर्मचारियों को भी ये वाउचर दे सकते हैं। इसमें वाउचर को भुनाये जाने का रिकॉर्ड भी आसानी से रखा जा सकता है।

पीएम स्वनिधि योजना के लाभार्थी आरबीआई की पीआईडीएफ के भी लाभार्थी बने

कोरोना काल में विस्थापित हो रहे रेहड़ी मजदूरों को राहत प्रदान करने के लिए भारत सरकार पीएम स्ट्रीट वेंडर्स आत्मनिर्भर निधि (पीएम स्वनिधि) योजना लेकर आयी थी। इस श्रमिक वर्ग के हितों को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने पीएम स्वनिधि योजना में चिह्नित किए गए टीयर-1 और टीयर-2 केंद्रों के लाभार्थियों को भुगतान अवसंरचना विकास निधि (पीआईडीएफ) के दायरे में लाते हुए इस योजना का लाभ प्रदान करने का निर्णय लिया है। पीआईडीएफ का उद्देश्य है टीयर-3 से लेकर टीयर-6 केंद्रों पर भुगतान अवसंरचना के विकास हेतु सब्सिडी प्रदान करना। इसके तहत उत्तर-पूर्व के राज्यों पर प्रमुख रूप से ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। लक्ष्य यह है कि प्रति वर्ष 30 लाख नये डिजिटल टच प्वाइंट बनाए जाएँ।

निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (DICGC) (संशोधन) अधिनियम, 2021

हाल ही में संसद के दोनों सदनों ने डीआईसीजीसी (संशोधन) अध्यादेश, 2021 को मंजूरी दे दी। इससे 1961 के डीआईसीजीसी अधिनियम में संशोधन का मार्ग प्रशस्त हो गया। इस संशोधन के तहत किए गए प्रावधान में कहा गया है कि यदि कोई बैंक फेल होता है या दबावग्रस्त होने के कारण अधिस्थगन में डाल दिया जाता है, तो ग्राहकों को यह अधिकार होगा कि वे अधिस्थगन की अवधि प्रारंभ होने के 90 दिनों के भीतर अधिकतम 5 लाख रुपये तक की जमाराशि डीआईसीजीसी से प्राप्त करने के हकदार होंगे।

रिज़र्व बैंक अब बैंकों और गैर-बैंक वित्तीय कंपनियों पर 'प्रिज़्म' से रखेगा नज़र

रिज़र्व बैंक के पर्यवेक्षण से जुड़े कार्यों की गहनता और उनका विस्तार बढ़ता जा रहा है। इसे देखते हुए केंद्रीय बैंक ने 'सतत पर्यवेक्षण' की नीति पर चलने का फैसला किया है। इसके तहत जोखिम की पहचान शुरुआती स्तर पर ही करते हुए आवश्यक पर्यवेक्षी कार्रवाई करने पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है ताकि पर्यवेक्षित इकाइयाँ अपनी अंदरूनी प्रतिरक्षा व्यवस्था को मजबूत करते हुए बाह्य आघातों से पार पाने की क्षमता विकसित कर सकें। उपर्युक्त के मद्देनज़र रिज़र्व बैंक द्वारा एक वेब-बेस्ड, एंड-टु-एंड वर्कफ्लो ओटोमेशन सिस्टम 'PRISM' (Platform for Regulated Entities for Integrated Supervision and Monitoring) लाने की योजना बनायी है। आशा की जा रही है कि इससे पर्यवेक्षित इकाइयों द्वारा किए जा रहे अनुपालन में सुधार होगा। प्रिज़्म में बहुत से कार्य संभव हो सकेंगे जैसे- निरीक्षण, अनुपालन, साइबर सुरक्षा से जुड़ी घटनाओं की रिपोर्टिंग, शिकायतें और विवरणियाँ। साथ ही, इसमें समस्याओं से जुड़े समाधान का वर्कफ्लो, टाइम ट्रैकिंग, नोटिफिकेशन एवं अलर्ट, प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) रिपोर्टें और डैशबोर्ड भी उपलब्ध होगा।

***

घूमता आईना

अंतरराष्ट्रीय खंड

- डॉ. गौतम प्रकाश
उप महाप्रबंधक, प्रवर्तन विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

अफ़ग़ानिस्तान के केंद्रीय बैंक की स्थिति को लेकर अनिश्चितता

15 अगस्त के दिन जब भारत में आज़ादी की वर्षगांठ मनाई जा रही थी, अफ़ग़ानिस्तान की राजधानी काबुल में तालिबान के लड़ाके समूचे देश में अपनी सत्ता को पुनः कायम करने की मुहीम को अंजाम दे रहे थे। ठीक उसी दिन, तत्कालीन लोकतान्त्रिक सरकार के नेता एवं आला अधिकारी देश से पलायन करने में लगे थे। इनमें में वहाँ के केंद्रीय बैंक (द अफ़ग़ानिस्तान बैंक) के कार्यकारी गवर्नर श्री अजमल एहमदी भी शामिल थे। इसके चंद दिनों बाद स्वयं उन्होंने ट्वीट के माध्यम से यह स्पष्ट किया कि 12 अगस्त तक तो वह देश की मुद्रा, अफ़ग़ानी को स्थिर करने में लगे थे, परंतु तेज़ी से बिगड़ती परिस्थिति देख अमरीका ने डॉलर की आपूर्ति करने से इन्कार कर दिया। 13 अगस्त को उन्होंने अफ़ग़ान बैंकरों के साथ बैठक की लेकिन 14 तारीख आते-आते उन्हें आभास होने लगा कि उन्हें पलायन करना ही पड़ेगा। 15 तारीख को उनके वाणिज्यिक विमान को उड़ान लेना था लेकिन यह हो न सका और अनेक कठिनाईयों के बाद एक सैनिक विमान में उन्हें जगह मिल इस तरह, द अफ़ग़ानिस्तान बैंक में श्री एहमदी का कार्यकाल 14 महीनों का रहा। काबुल पर तालिबान के क़ाबिज़ होने के 4-5 दिनों बाद ही संयुक्त राज्य अमरीका ने यह ऐलान किया कि द अफ़ग़ानिस्तान बैंक की जो भी आस्तियां अमरीका में मौजूद हैं, उन्हें तालिबान को नहीं सौंपा जाएगा। लगभग ऐसा ही ऐलान अंतर-राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ़) ने SDR के संदर्भ में किया। SDR एक ऐसी व्यवस्था है जिसके माध्यम से कोई भी देश विदेशी मुद्रा प्राप्त कर सकता है। श्री एहमदी ने एक ट्वीट के जरिये यह बताया कि द अफ़ग़ानिस्तान बैंक का कुल मुद्रकोष लगभग 900 करोड़ डॉलर है, जिसमें 700 करोड़ डॉलर तो संयुक्त राज्य अमरीका के केंद्रीय बैंक के पास रखा है, 70 करोड़ अंतर-राष्ट्रीय निपाटन बैंक (बीआईएस) के पास और लगभग 65 करोड़ आईएमएफ़ के पास SDR के रूप में मौजूद है।

द अफ़ग़ानिस्तान बैंक की शुरुआत सन 1939 में की गयी थी जब वहाँ एक राजा का शासन चल रहा था। सन 1978 में जब देश में सोवियत रूस की सेना दाखिल हुई, और इसके बाद जब वह सन 1989 में वहाँ से रुक़सत हुई, तब भी द अफ़ग़ानिस्तान बैंक काम करता रहा। परंतु जब सन 1996 में देश के अधिकांश भागों में तालिबान ने शासन कायम किया, तब से वह संस्था मृतप्राय-सी हो गई। तालिबान द्वारा एहसानुल्लाह एहसन को केंद्रीय बैंक का प्रमुख चुना गया परंतु उनकी प्राथमिकता मैदान-ए-जंग ही रही। मैदान-ए-जंग में ही वह सन 1997 में खेत रहे। केंद्रीय बैंक के मुखिया के रूप में उन्होंने देश की मुद्रा को बेमानी करार दिया था। लेकिन मुद्रा अवैद्य रूप से लोग

इस्तेमाल करते रहे। यह बात भी ध्यान देने लायक है कि देश के अधिकांश हिस्से में उस समय लोग सामान का आदान-प्रदान बिना पैसों के ही कर लिया करते थे। श्री एहसन के सिधारने के बाद केंद्रीय बैंक की कमान अब्दुल समद सनी नामक एक और योद्धा के पास चली गयी। साल 2001 के अंत में, जब तालिबान की सत्ता हटा दी गयी, तब एक बार पुनः द अफ़ग़ानिस्तान बैंक का इतिहास बदला जब आईएमएफ़ ने वहाँ अपने एक अधिकारी (वारेन कोट्स) को आर्थिक सलहकार के रूप में भेजा। पढ़े-लिखे प्रतिभाशाली अफ़ग़ान नागरिक बैंक में शामिल किए गए। अनवर उल-हक़ एहदी बैंक के गवर्नर नियुक्त किए गए, जिनका तजुर्बा अमरीकी बैंकिंग जगत में रह चुका था। उनका कार्यकाल सन 2002 से सन 2004 तक रहा, और इसके बाद वे देश के वित्त मंत्री बने। उनके बाद केंद्रीय बैंक के मुखिया नूरुल्लाह देलावारी नियुक्त हुए जिनका कार्यकाल सन 2007 तक रहा। तदुपरान्त अब्दुल क़ादिर फितरत ने कमान संभाली और उन्होंने दूरगामी बदलाव किए। श्री फितरत के जाने (सन 2011) के बाद, साल 2011 से 2014 तक पुनः नूरुल्लाह देलावारी बैंक के मुखिया रहे और इसके बाद ख़ान अफ़ज़ल हदावल 2015 तक कार्यकारी गवर्नर रहे। सन 2015 में खलील सेदिक़ बैंक के गवर्नर बनाए गए। उनका केंद्रीय बैंक का पुराना तजुर्बा था क्योंकि 1990-91 में भी वे इस ही पद पर आसीन रह चुके थे। श्री सेदिक़ नियम के पक्के, तकनीकी रुझान वाले परंतु सख्त गवर्नर थे। सन 2019 में अस्वस्थता के कारण उन्होंने त्यागपत्र दे दिया। बैंक के तत्कालीन उप गवर्नर ने गवर्नर का कार्यभार संभाला और वे कार्यकारी गवर्नर के पद पर ही आसीन रहकर अपना कार्य करते रहे। और फिर अगस्त 2021 का वह दिन आया, जब समूचे देश में सत्ता का फेर-बदल हो गया।

श्रीलंका के केंद्रीय बैंक में मुश्किलों का दौर

श्रीलंका में श्री अजीत निवर्ड कबराल को वहाँ के केंद्रीय बैंक, सेंट्रल बैंक ऑफ श्रीलंका (CBSL) का गवर्नर नियुक्त किया गया है। 10 सितंबर को तत्कालीन गवर्नर श्री डब्लू डी लक्ष्मण ने अपना त्यागपत्र दे दिया था। उन्होंने अपना कार्यभार नवंबर 2019 में संभाला था, जब देश के वर्तमान राष्ट्रपति चुनाव जीत कर उस पद पर आसीन हुए थे। श्री कबराल इससे पहले भी केंद्रीय बैंक के गवर्नर रह चुके हैं, जुलाई 2006 से जनवरी 2015 के दौरान। इस नियुक्ति के ठीक पहले श्री कबराल देश की केंद्रीय सरकार में मंत्री थे। 2015 में, केंद्रीय बैंक से श्री कबराल के जाने के बाद, श्री अर्जुन महेन्द्रन बैंक के गवर्नर बने थे लेकिन एक बड़े घोटाले में उनका नाम आने लगा और उन्हें देश से गंभीर परिस्थितियों में पलायन करना पड़ा। बाद में एक न्यायिक जांच ने यह पाया कि केंद्रीय बैंक की बॉन्ड जारी करने की व्यवस्था में धांधली की गयी थी ताकि श्री महेन्द्रन के दामाद की फ़र्म को मुनाफा हो सके। श्री महेन्द्रन के बाद श्री इंद्रजीत कुमारस्वामी ने केंद्रीय बैंक की कमान संभाली। उन्होंने बैंक में बहुआयामी बदलाव लाये ताकि बैंक की साख पुनः सुदृढ़ हो सके। उधर देश की अर्थव्यवस्था भी एक नाज़ुक दौर से गुज़र रही है। खाद्य सामाग्री की आपूर्ति में कठिनाइयाँ हो रही हैं और मुद्रास्फीति की दर भी चढ़ती जा रही है। स्टैंडर्ड एंड पूअर संस्था ने देश की साख को 'नकारात्मक' श्रेणी में धकेल दिया है। तब केंद्रीय बैंक ने देश के बाहर जानेवाली पूंजी पर अगले छः माह तक के लिए नकेल लगा दी (20 हज़ार डॉलर प्रति नागरिक)।

केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा – आखिर क्यों बढ़ रहे हैं केंद्रीय बैंक इनकी ओर

अमरीकी अर्थशास्त्री डेविड बर्च ने विस्तृत विवेचना करते हुए यह बतलाया है कि पृथ्वी के ज़्यादातर केंद्रीय बैंक केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा की तरफ क्यों अपने कदम अग्रसर करते दिखाई दे रहे हैं। हालांकि यह विचार भी प्रस्तुत किया गया है शायद यह सब केवल एक "फैशन" मात्र हो, लेकिन जिस गंभीरता से जगत के अनेक केंद्रीय बैंक इस दिशा में संलग्न हैं, उसे देखते हुए डिजिटल मुद्रा को दरकिनार करना सही नहीं जान पड़ता है। अर्थशास्त्री बर्च के अनुसार ऐसे छः कारण दिखते हैं

जो केंद्रीय बैंकों को डिजिटल मुद्रा की ओर प्रेरित कर रहे हैं। यह छः कारण हैं– संप्रभुता, प्रभावपूर्णता, लचीलापन, नगद को हटाना, पोषणीयता तथा प्रतिस्पर्धा।

संप्रभुता: सूचना तकनीक की विशाल कंपनियों द्वारा निर्मित डिजिटल मुद्राएँ (जैसे फ़ेसबुक की 'डीएम') या विदेशी केंद्रीय बैंकों द्वारा मुहैया कराये जानेवाली डिजिटल मुद्राएँ (जैसे चीन की 'डिजिटल युआन') कहीं अपने देश पर पूरी तरह हावी न हो जाएँ, इस बात को ध्यान में रख कई केंद्रीय बैंक स्वयं डिजिटल मुद्रा बनाने में लग गए हैं। उन्हें इस बात का भय है कि यदि दूसरी डिजिटल मुद्राएँ प्रचलन में आ गईं तो उनकी मौद्रिक नीति शक्ति क्षीण होने लगेगी। यूरोपीय केंद्रीय बैंक के केंद्रीय बोर्ड के सदस्य फाबियो पेनेटा ने स्पष्ट कहा है – "हमें ऐसी स्थिति से बचना होगा जिसमें यूरोप की भुगतान व्यवस्था में गैर-यूरोपीय डिजिटल मुद्राओं का बोलबाला हो जाए"।

प्रभावपूर्णता: यदि किसी देश की डिजिटल मुद्रा अन्य देशों में भी लोकप्रिय हो जाती है तो उस देश के केंद्रीय बैंक की प्रभावपूर्णता में असाधारण वृद्धि होने की संभावना रहती है। अन्य देशों की अर्थव्यवस्था एवं वित्तीय जगत को प्रभावित कर पाना काफी हद तक संभव हो सकेगा। ऐसा माना जा रहा है कि चीन का केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा के निर्माण में अपना पूरा ज़ोर इसीलिए भी लगा रहा है क्योंकि उसका मानना है कि ऐसा करने से अमेरिका की आर्थिक प्रतिबंध लगाने की क्षमता कमजोर हो सकेगी। जानकारों का यह भी मानना है कि जिस केंद्रीय बैंक ने डिजिटल मुद्रा सबसे पहले जारी की उसे लोकप्रियता मिलने में लाभ होगा। तो जल्दी से जल्दी डिजिटल मुद्रा जारी करना केंद्रीय बैंकों के लिए महत्वपूर्ण बताया जा रहा है।

लचीलापन: एक सोच यह भी है कि डिजिटल मुद्रा अर्थव्यवयसथा में एक विकल्प की भूमिका निभाएगी ताकि यदि देश की बैंकिंग एवं पारंपरिक भुगतान व्यवस्था में कोई समस्या आए तो जनमानस को, व्यवसायियों को, कारोबारियों को पूरी तरह लाचार न होना पड़े। चीनी केंद्रीय बैंक के एक शोधकर्ता ने यह बताया है कि उनकी डिजिटल मुद्रा को कोई भी व्यक्ति या संस्था इस्तेमाल कर सकेगी चाहे उसके पास किसी नेटवर्क से संपर्क हो या न हो।

नगद को हटाना: नगद को हटाने की नीति यूं तो महत्वपूर्ण है परंतु इसे एक सोचे-समझे और सुनियोजित तरीके से करना भी ज़रूरी है। उदाहरण के लिए, इंग्लैंड के काफी पिछड़े क्षेत्रों में यह देखा गया कि जब नगद के चलन को कम करने के लिए जब ATM मशीनों में शुल्क लगने लगे, तो आम जनता ने अन्य विकल्पों की तरफ न जा कर ATM मशीनों में पैसे खर्च करके नगद प्राप्त किया और उसके इस्तेमाल में तटस्थ रहे। इसका मतलब यह है कि या तो लोगों के पास अच्छे विकल्प मौजूद नहीं थे या कि वे उनके बारे में ठीक-ठीक जानते नहीं थे। इसके साथ ही कई मामले अत्यधिक निजी होते हैं और लोग यह नहीं चाहते कि उनके द्वारा की गयी भुगतान इत्यादि की जानकारी सभी को ज्ञात हो जाए। यह भी एक कारण बन सकता है की लोग नगद को त्यागने से कतराएँ। बैंक ऑफ इंग्लैंड के गवर्नर एंड्रू बैले ने ताकीद की है कि यद्यपि डिजिटल माध्यमों से किए गए भुगतान की जानकारी सरकारी एजेन्सियों के लिए बहुमूल्य होती है, परंतु निजी स्तर पर गोपनीयता की चाह भी एक महत्वपूर्ण विषय है।

पोषणीयता: नगद के इस्तेमाल से वातावरण में प्रदूषण बढ़ता है। नगद के उत्पाद में, उसे जगह-जगह पहुंचाने में, अंत में उसे नष्ट करने में ईंधन का प्रयोग होता है, दूषण फैलने वाली गैस का उत्पादन होता है, ध्वनि प्रदूषण भी हो जाता है। डिजिटल मुद्रा शायद इसमें कमी लाने में सक्षम हो सकेगी। परंतु यह सब इतना सरल भी नहीं है। उदाहरण के तौर पर इस तथ्य पर ध्यान दें– यह पाया गया है की बिटकोइन के इस्तेमाल में वर्तमान में जितनी ऊर्जा (बिजली) प्रति माह इस्तेमाल हो रही है वह अर्जेंटीना जैसे समृद्ध देश की प्रति माह बिजली की खपत से भी अधिक है!

प्रतिस्पर्धा: उभरते युग में वित्तीय सेवाएँ कैसी हों– इस गुत्थी को सुलझाने में डिजिटल मुद्रा की तरफ

बढ़ने से मदद मिल सकती है। यदि निकट भूतकाल में हुए बदलावों को देखें तो यह पाते हैं कि एक नवाचार (innovation) से ही अन्य कई नवाचारों का उदय होता है। डिजिटल मुद्रा के पीछे लगने का बैंक ऑफ इंग्लैंड का यह एक ध्येय भी है कि वित्तीय-विश्व की अग्रिम पंक्ति में वे बने रहें– कोई उन्हें वहाँ से विस्थापित न कर सके। यहाँ यह ध्यान देने की बात है की संसार के अनेक केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा के निर्माण और प्रसार में संलग्न हैं। करिब्बियन देशों के केंद्रीय बैंक द्रुत गति से इस दिशा में बढ़ रहे हैं। साल 2020 में बहामास देश के केंद्रीय बैंक ने "सैंड डॉलर" नामक डिजिटल मुद्रा को अर्थव्यवस्था में जारी करना प्रारम्भ किया। यह संसार की सर्वप्रथम केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा बनी। साल 2021 के जुलाई माह में सैंट विंसेंट एंड ग्रेनडीज़ में पूर्वी करिब्बियन केंद्रीय बैंक ने "डी-कॅश" नामक डिजिटल मुद्रा जारी करना शुरू किया। अगस्त माह में बैंक ऑफ जमैका ने भी एक डिजिटल मुद्रा को प्रयोग के लिए अपनी अर्थव्यवस्था में सीमित तरीके से जारी किया।

मुद्रास्फीति संबंधित प्रत्याशा - शोध ने उजागर किए महत्वपूर्ण पहलू

महंगाई को नियंत्रण में रखना केंद्रीय बैंकों के लिए अत्यावश्यक होता है। इसके लिए यह जानना बड़ा ज़रूरी होता है कि अर्थव्यवस्था में मुद्रास्फीति की प्रत्याशा कैसे निर्मित होती है। यदि इस प्रत्याशा का निर्माण मूलतः निकट भूतकाल में देखी गई महंगाई दर के आधार पर होता है, तो आनेवाले समय में भी महंगाई के ज़्यादा होने की प्रत्याशा रहती है। नतीजतन केंद्रीय बैंक को कड़े कदम उठाने पड़ते हैं महंगाई-नियंत्रण के लिए। इसमें सकल घरेलू उत्पाद एवं रोजगार को भी क्षति होने की संभावना बनी रहती है। यदि मुद्रास्फीति की प्रत्याशा उभरते आयामों पर निर्मित होती है– जैसे भविष्य की मांग-आपूर्ति संबंधित अनुमान, सरकार या केंद्रीय बैंक की नीतियों पर अनुमान, इत्यादि – तो केंद्रीय बैंक के लिए यह संभव हो सकता है कि वह बिना उत्पादन एवं रोजगार को ठेस लगाए महंगाई पर नियंत्रण पा सकें। इसीलिए मुद्रास्फीति प्रत्याशा पर शोध कार्य निरंतर किया जाता है। इस दिशा में आयरलैंड केंद्रीय बैंक ने एक शोध के परिणाम प्रकाशित किए हैं जो यूरो-जोन (यूरोप के 19 देश जिन्होंने 'यूरो' को अपनी मुद्रा के रूप में अपनाया) के संदर्भ में है। शोधकर्ताओं ने यूरोपीय आयोग के द्वारा किए जानेवाले सर्वेक्षण के आंकड़ों का विश्लेषण किया है, जिसमें व्यवसायों एवं उपभोगताओं दोनों से आंकड़े एकत्रित किए जाते हैं। शोधकर्ताओं ने यह पाया कि अर्थव्यवस्था के भविष्य को लेकर आश्वसतता बहुत महत्वपूर्ण होती है मुद्रास्फीति प्रत्याशा के लिए– लेकिन यह उपभोगताओं एवं व्यवसायों के लिए एक-सी नहीं होती है। जब व्यवसाय अर्थव्यवस्था के भविष्य को लेकर आश्वसत होते हैं, तो वे भविष्य में मुद्रास्फीति दर को बढ़ता देखते हैं जबकि जब उपभोगताओं की प्रत्याशा इसके बिलकुल विपरीत होती है। यह भी पाया गया कि उपभोगताओं की अपेक्षा व्यवसाय निकट काल में देखी गई महंगाई को ज़्यादा तूल देते हैं। खाद्य पदार्थों में महंगाई से उपभोगताओं की मुद्रास्फीति प्रत्याशाएँ अधिक प्रभावित होती हैं, जबकी ईंधन में महंगाई दोनों वर्गों को प्रभावित करती है और इस कारण ईंधन के बढ़ते दाम खाद्य पदार्थों के बढ़ते दामों से अधिक प्रभाशाली होते हैं। अप्रैल 2020 में, जब कोरोना का कहर यूरो-जोन में हावी हो गया, यूरो-ज़ोन में अर्थव्यवस्था के भविष्य को लेकर आश्वसतता बुरी तरह लड़खड़ा गई। व्यवसायों ने अनुमान लगाया कि भविष्य में बेरोज़गारी बढ़ेगी और महंगाई घटेगी।

म्यांमार में आर्थिक एवं बैंकिंग संकट के आसार

म्यांमार में फरवरी में वहाँ की सेना ने सत्ता की कमान को अपने हाथों में ले लिया। इससे ठीक पहले, नवंबर 2020 में, सुश्री औंग सान सू क्यी की पार्टी, नेश्नल लीग फॉर डेमॉक्रसी ने लगातार दूसरी बार चुनावों में जीत दर्ज़ की थी। परंतु सेना का कहना था कि चुनावों में धांधली की गयी थी और इसीलिए उसने राष्ट्रपति विन म्यिंट की सरकार को बर्खास्त कर दिया और जनरल मिन औंग लाइंग देश के प्रमुख बन गए। तब, सरकार ने देश के केंद्रीय बैंक के नेतृत्व में काफी रद्दोबदल किया। श्री

थान म्यीन गवर्नर नियुक्त किए गए, जो इससे पहले 2007-2013 के दौरान गवर्नर थे (जब पिछली सेना-चालित सरकार चल रही थी)। इसके अलावा, तत्कालीन उप गवर्नर को हिरासत में ले लिया गया, जहां वे आज भी हैं। देश की आर्थिक दशा अच्छी नहीं है और ऐसा माना जा रहा है कि सेना-शासन के दौरान भी स्थितियों में कोई विशेष सुधार नहीं हो पाया है। जुलाई में विश्व बैंक ने अनुमान लगाया कि देश का सकल घरेलू उत्पाद साल 2021 में लगभग 18% कम हो जाएगा, और मुद्रास्फीति की दर 6% की रहेगी। कोविड महामारी भी मुँह बाए खड़ी है। अमरीका के जोंस हॉपकिंस विश्वविद्यालय के अनुसार पिछले चार सप्ताहों के दौरान 99 हजार से भी अधिक नए रोगियों के होने की और करीब-करीब 6,775 रोगियों के निधन की आशंका है। सेना के सत्तारूढ़ होने से पहले महामारी से जूझने के लिए विश्व मुद्रा कोष (आइएमएफ) ने म्यांमार केंद्रीय सरकार को दो आपातकालीन ऋण दिये थे (जून 2020 में 35.65 करोड़ डॉलर और जनवरी 2021 में 35 करोड़ डॉलर) लेकिन सेना के तख्तापलट के बाद कोई ऋण नहीं दिया गया। मुद्रा बाजार को स्थिर करने के लिए और देश की मुद्रा (क्यात) को सहारा देने के लिए केंद्रीय बैंक ने करीब 5.1 करोड़ अमरीकी डॉलर की बिकवाली जून और जुलाई महीनों में की- यह खबर *ग्लोबल न्यू लाइट ऑफ म्यानमार* समाचारपत्र ने प्रकाशित किया। विश्व बैंक ने अनुमान लगाया है कि साल 2021 के जनवरी से लेकर मध्य-जुलाई तक के अंतराल में देश की मुद्रा लगभग 23% नीचे आ गई। बैंक के जमाकर्ताओं ने भी सेना के सत्ता संभालने के बाद धनराशी वापस लेनी शुरू कर दी। यह देख देश के केंद्रीय बैंक ने मार्च में एटीएम से निकासी पर 5 लाख क्यात की सीमा लगा दी। इसके बाद खबर आयी कि अगस्त में इस सीमा को घटाकर 3 लाख क्यात कर दिया गया। बैंक के काउंटर में जाकर भी जमाकर्ता केवल 2 लाख क्यात निकाल सकते हैं, ऐसी खबर *रेडियो फ्री एशिया* ने दी। मोबाइल बैंकिंग और वायर ट्रान्सफर के द्वारा भेजे जानेवाली धनराशि पर भी केंद्रीय बैंक निगरानी रख रहा है।

अर्थशास्त्री रॉबर्ट मुंडेल का निधन

04 अप्रैल, 2021 को सुविख्यात कनाडाई अर्थशास्त्री रॉबर्ट मुंडेल का देहांत हो गया। वे 88 वर्ष के थे। उन्हें यूरो मुद्रा का जनक माना जाता था। वे अमरीकी राष्ट्रपति रीगन के समय प्रचलित 'सप्लाइ साइड इकोनोमिक्स' के भी जनक माने जाते थे। मुंडेल को वर्ष 1999 में अर्थशास्त्र के नोबेल पुरस्कार से सम्मानित किया गया था। उनके जिस काम के लिए उन्हें पुरस्कृत किया गया था वह मूलतः यह प्रमाणित करता था कि एकीकृत मुद्रा क्षेत्र तभी सफल हो सकेंगे जब उनके बाजारों में लचीलापन होगा, और उनमें श्रम और पूंजी के बहाव को बंधन-मुक्त होने दिया जाएगा। पश्चिम यूरोप के 11 देशों ने उसी वर्ष 'यूरो' नामक एकीकृत मुद्रा को अपनाया था। यूरो क्षेत्र के भविष्य के बारे में मुंडेल का कहना था कि एकीकरण की जो पहल साझा बाजारों से शुरू की गई थी, उसे यूरो मुद्रा के आने से बड़ा बल मिल सका है और आगे यह प्रयास होना चाहिए कि राजकोषीय व्यवस्था का भी एकीकरण हो सके। मुंडेल ने आपूर्ति पर केंद्रित नीतियों का भी समर्थन किया था– वे उसके प्रमुख अर्थशास्त्री भी कहे जाते हैं। इसके तहत उत्पाद एवं उपभोग की वृद्धि के लिए सरकार को ऊपरी सतह पर लागू होने वाली कर की दर को कम करना चाहिए। इस सुझाव को तत्कालीन अमरीकी राष्ट्रपति ने इस्तेमाल किया और अमरीका जैसी विशाल अर्थव्यवस्था में वर्ष 1984 में दशकों बाद 7.3% की आर्थिक वृद्धि संभव हो सकी। अर्थ-नीति के प्रसिद्ध 'असंभव त्रिकोण' को भी उन्होंने अपने साथी मार्कस फ्लेमिंग के साथ मिलकर उजागर किया था। 'असंभव त्रिकोण' के अनुसार किसी भी देश की सरकार एक समय में यह तीन चीज़ें करने में असमर्थ होगी– स्थिर विनिमय दर, बेरोक-टोक पूंजी का बहाव और स्वतंत्र मौद्रिक नीति।

***

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता, 2020-21 – परिणाम

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 2020-21 में आयोजित इस प्रतियोगिता के परिणाम निम्नानुसार हैं:

भाषिक क्षेत्र 'क' (मातृभाषा हिंदी, मैथिली, उर्दू)		
स्थान	**प्रतिभागी का नाम व पदनाम**	**पता**
प्रथम	रामकृष्ण, कनिष्ठ अभियंता	भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली
द्वितीय	विनय कुमार शर्मा, सहायक	भारतीय स्टेट बैंक, पंचकुला
तृतीय	रचना मिश्रा, सहायक महाप्रबंधक	बैंक ऑफ बड़ौदा, नई दिल्ली
प्रोत्साहन 1	जय कुमार गुप्ता, उप महाप्रबंधक	सिडबी, मुंबई
प्रोत्साहन 2	नीरज कुमार गुप्ता, मुख्य प्रबंधक	इंडियन बैंक, चेन्नै
भाषिक क्षेत्र 'ख' (मातृभाषा मराठी, पंजाबी, सिंधी, कोंकणी, गुजराती)		
स्थान	**प्रतिभागी का नाम व पदनाम**	**पता**
प्रथम	रामदास कृष्णा कामत, सहायक महाप्रबंधक	भारतीय स्टेट बैंक, हैदराबाद
द्वितीय	वरजीत कौर, अधिकारी	बैंक ऑफ इंडिया, लुधियाना
तृतीय	प्रतिमा हजारे, प्रबंधक	बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई
प्रोत्साहन 1	राखी मामनानी, लिपिक	इंडियन बैंक, बाड़मेर
प्रोत्साहन 2	संजय जी. चौधरी, दफ्तरी-सब स्टाफ	बैंक ऑफ बड़ौदा, नागपुर
भाषिक क्षेत्र 'ग' (मातृभाषा समूह 'क' और 'ख' को छोड़कर)		
स्थान	**प्रतिभागी का नाम व पदनाम**	**पता**
प्रथम	रमेश चन्द्र भट्ट, प्रबंधक	पंजाब नैशनल बैंक, करनाल
द्वितीय	देबाशीष सरकार, शाखा प्रबंधक	इंडियन बैंक, शिवागंगा
तृतीय	प्रबीर मैत्र, विशेष वरिष्ठ विकास सहायक	नाबार्ड, कोलकाता
प्रोत्साहन 1	मृदुल रंजन शर्मा, सहायक	भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी
प्रोत्साहन 2	आर सेल्वा अय्यप्पन, कनिष्ठ अभियंता	भारतीय रिज़र्व बैंक, चेन्नै

नोट: इस प्रतियोगिता की विस्तृत जानकारी सभी बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं को भेजी जाती 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।

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 इसमें 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 बाजार, 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. आपके द्वारा भेजा गया लेख बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। यह भी सुनिश्चित करें कि 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 नवीनतम और अद्यतन तथ्यों एवं आँकड़ों का उपयोग करें और उनके स्रोत/संदर्भ/वेबपेज/साइट/लिंक आदि का एकदम स्पष्ट उल्लेख करें।

3. क. लेख न्यूनतम 05 पृष्ठों के हों तथा **यूनिकोड मंगल फॉन्ट (12 प्वाइंट)** में ही टंकित हों। **पीडीएफ़ के साथ वर्ड फ़ाइल भी संलग्न करें।**

ख. वह कागज की एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।

ग. लेख में 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। **भाषा सरल-सहज हो और व्याकरण और वर्तनी की त्रुटियाँ बिल्कुल न हों।**

घ. लेख rajbhashaco@rbi.org.in नामक ई-मेल आईडी पर ही भेजने की व्यवस्था की जाए।

4. इस आशय का प्रमाणपत्र संलग्न करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है। 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।

5. लेखक अपने पत्राचार का पता, फोटो, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन / मोबाइल नंबर अवश्य दें।

***

पंजीकरण संख्या: 47043 / 88

आज़ादी का
अमृत महोत्सव