

भारत में भुगतान प्रणालियां  
विज्ञन 2012-15



भारतीय रिजर्व बैंक  
भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग

## विज्ञन वक्तव्य

भारत में अल्प-नकदी प्रवाह वाला समाज स्थापित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों को सक्रिय रूप से प्रोत्साहित करना और देश में सुरक्षित, कुशल, अंतर-परिचालनीय, प्राधिकृत, सुगम, सम्मिलित और अंतर-राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप भुगतान और निपटान प्रणालियां स्थापित करना।

यह विज्ञन वक्तव्य देश को एक सुरक्षित, सक्षम, सुलभ, समावेशित, अंतर-परिचालनीय और प्राधिकृत भुगतान और निपटान प्रणालियां देने की भारतीय रिज़र्व बैंक की नवीन प्रतिबद्धता दर्शाता है। भुगतान प्रणालियां, उपयोग करने की सहायिता और सुगमता संबंधी ग्राहक की मांगों द्वारा परिचालित होंगी और नवोन्मेषी ई-भुगतान और क्षमताओं के लिए आवश्यक अभिसरण को गति प्रदान करेंगी। एकीकृत सोल्यूशन आर्किटेक्चर और वर्तमान प्रौद्योगिकी के जरिए विभिन्न प्रणालियों के एकीकरण से आधात-सह भुगतान प्रणालियों की स्वीकारोक्ति और उपयोगिता में इज़ाफा होगा। विनियमन इन मांगों को पूरा करने के लिए नवोन्मेष और प्रतिस्पर्धा के चैनलीकरण का कार्य करेगा जो अंतर-राष्ट्रीय मानकों और बेहतरीन परिपाठियों के अनुरूप होगा। विनियामकीय नीति का समग्र उद्देश्य अल्प नकदी/कम कागजी समाज, 'हरित' पहल का प्रोन्नयन करना और इस प्रकार के वैल्य भुगतान उत्पादों और सेवाओं के उपयोग को बढ़ावा देना है जिन्हें वहनीय कीमतों पर कभी भी कहीं से भी एक्सेस किया जा सके। नई प्रौद्योगिकी और नवोन्मेष को अपनाते हुए कम लागत वाले, आधुनिक सहज भुगतान उत्पादों और सेवाओं के सरल समूह<sup>1</sup> को पेश करना इस प्रयास का आधार स्तंभ है। रिजर्व बैंक यह जानता है कि मानकीकरण और व्यापक सलाहकारी प्रक्रिया के जरिए भुगतान प्रणालियों का कुशलतापूर्वक निर्माण करना एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।

उपर्युक्त के आलोक में, यह विज्ञन वक्तव्य सुसंरचित आधुनिक भुगतान और निपटान प्रणालियों, नवोन्मेषी उत्पादों सहित, के लाभ मौजूदा सेवित लक्षित समूहों से इतर व्यक्तियों तक पहुंचाने के लिए एक रूपरेखा तैयार करता है ताकि बेहतर वित्तीय समावेशन की सुविधा प्रदान की जा सके। देश की राष्ट्रीय और अंतर-राष्ट्रीय लेन-देन संबंधी आवश्यकताओं को समुचित रूप से पूरा कर सकने में सक्षम भुगतान प्रणाली का विकास करते हुए इसे प्राप्त किया जाएगा।

<sup>1</sup>ई-भुगतान उत्पादों का सरल समूह- (ग्राहक के लिए) प्रारंभ से अंत तक, रिअल टाइम लार्ज वैल्य ग्रॉस ट्रांसफर, रिअल टाइम स्माल वैल्य ग्रॉस ट्रांसफर, रिअल टाइम के सन्निकट प्रसंस्करण प्रणालियां (मौजूदा समय और निपटानों की संघर्ष के अतिरिक्त), 24x7 स्माल वैल्य भुगतान प्रणालियां।

## दस्तावेज में प्रयुक्त संक्षेपाक्षरों की सूची

एसीएच	स्वचालित समाशोधन गृह
एसोचैम	एसोसिएटेड चैंबर्स ॲफ कामर्स एंड इंडस्ट्री
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
बीबीएन	आधार बैंक खाता संख्या
बीसी	बिजनेस कारेस्पॉडेट
बीएसआर	मूल सांख्यकी विवरणिका
सीसीआईएल	भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड
सीसीपीज़	केंद्रीय प्रतिपक्षकार
सीओडी	सुपुर्दगी पर भुगतान
सीपीएसआईपीएस	प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों के लिए कोर सिद्धांत
सीपीएसएस	भुगतान और निपटान प्रणाली समिति
सीएसडीज़	केंद्रीय प्रतिभूति निक्षेपागार
सीटीएस	चेक ट्रैकेशन प्रणाली
डीएनएस	विलंबित निवल निपटान
डीटीएस	सब्सडी का सीधे भुगतान
ईबीटी	इलेक्ट्रानिक लाभ अंतरण
ईसीसीएस	द्रुतगामी चेक समाशोधन प्रणाली
ईसीएस	इलेक्ट्रानिक समाशोधन सेवा
एफएमआई	वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर
आईएएमएआई	भारतीय इंटरनेट और मोबाइल संघ
आईबीए	भारतीय बैंक संघ
आईबीएएन	अंतर-राष्ट्रीय बैंक खाता संख्या
आईडीआरबीटी	बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास और अनुसंधान संस्थान
आईएफएससी	भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड
आईएमपीएस	इंटरबैंक मोबाइल भुगतान प्रणाली
केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिए
एलवीपीएस	बड़ी राशि की भुगतान प्रणाली
एमआईसीआर	मैग्नेटिक इंक कैरेक्टर रीडर
एमएनओज़	मोबाइल नेटवर्क ॲपरेटर
एनईसीएस	राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक समाशोधन सेवा
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली
एनएफसी	निअर फ़िल्ड कन्युनिकेशन
एनपीसीआई	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
ओआरएफएस	ऑनलाइन रिटर्न फाइलिंग प्रणाली
ओटीसी	काउंटर पर
ओटीपी	एक बारगी पासवर्ड
पी2बी	व्यक्ति से व्यापार तक
पी2पी	व्यक्ति से व्यक्ति तक
पीसीआई	कार्ड भुगतान उद्योग
पीएफएमआई	वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर सिद्धांत
पीओएस	बिक्री केंद्र
पीपीआईज़	पूर्वदत्त भुगतान लिखत
आरसीसीपी	केंद्रीय प्रतिपक्षकारों के लिए सिफारिशें

आरईसीएस	क्षेत्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा
आरएसएसएस	प्रतिभूति निपटान प्रणाली के लिए सिफारिशें
आरटीजीएस	तत्काल सकल निपटान प्रणाली
एसएफएमएस	स्ट्रक्चर्ड फाइनेंशियल मैसेजिंग सेवा
एसओए	सेवोन्मुख संरचना
एसएसएस	प्रतिभूति भुगतान प्रणाली
एसडब्ल्यूआईएफटी	विश्वव्यापी अंतर बैंक वित्तीय दूरसंचार समिति
टीआर	व्यापार रिपोजिटरी
यूआईडीएआई	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण
डब्ल्यूएलए	हवाइट लेबल एटीएम

## अध्याय-1: प्रस्तावना

1.1 भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के विधेयक बनने के बाद 'भारत में भुगतान प्रणालियां-विज्ञन 2009-12' नामक पिछले विज्ञन दस्तावेज द्वारा भुगतान प्रणालियों के सम्पूर्ण पहलुओं में आए परिवर्तनों को दर्शाने का प्रयास किया गया था। तदनुसार, मिशन दस्तावेज ने रिज़र्व बैंक के सार्वजनिक नीतिगत उद्देश्यों को इस प्रकार दर्शाया: 'यह सुनिश्चित करना कि देश की सभी भुगतान और निपटान प्रणालियां सुरक्षित, प्रतिरक्षित, समर्थ, सक्षम, सुलभ और प्राधिकृत रहें' और इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए किंचित दीर्घतर परिप्रेक्ष्यों को ध्यान में रखते हुए इसमें दीर्घावधि और अल्पावधि दोनों प्रकार की योजनाओं को शामिल किया गया।

1.2 2009 से 2012 तक के पिछले तीन वर्षों में भुगतान प्रणाली के संबंध में किए गए उपायों से देश में आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों की स्वीकारोक्ति और पहुंच गहरी हुई है। यद्यपि चेक अभी भी भुगतान का प्रमुख माध्यम बना हुआ है फिर भी मात्रात्मक रूप में सभी प्रकार के किए गए भुगतानों (खुदरा और बड़ी कीमत) में इसकी हिस्सेदारी में कमी आई है और यह 65 प्रतिशत से घटकर 52 प्रतिशत हो गई है और कीमत के रूप में इसकी हिस्सेदारी 12 प्रतिशत से घटकर 9 प्रतिशत हो गई है। गैर नकदी भुगतानों में इलेक्ट्रानिक भुगतानों का ऊर्ध्वमुखी रुझान है, 2011-12 के अंत तक इलेक्ट्रानिक भुगतानों की हिस्सेदारी कीमत के रूप में 91 प्रतिशत (2009-10 के 88 प्रतिशत से) और मात्रात्मक रूप में 48 प्रतिशत थी (2009-10 के 35 प्रतिशत से)।

1.3 इन उपलब्धियों के बावजूद, देश में नकदी ही भुगतान का प्रमुख माध्यम बनी रही। इस रुझान को दर्शाते हुए, ब्राजील, मैक्सिको और रूस जैसे अन्य उभरते हुए बाजारों की तुलना में चलन में बैंक नोट और सिक्कों की कीमत देश के सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) के प्रतिशत (12.04 प्रतिशत) के रूप में काफी अधिक रही। पिछले तीन वर्षों के दौरान भारत में जीडीपी और नकदी का अनुपात एक रेंज के भीतर बना रहा। इसी प्रकार अन्य उभरते हुए बाजारों की तुलना में भारत में प्रति नागरिक नकदी-रहित लेनदेनों की संख्या (प्रति निवासी 6 लेन-देन) बहुत कम है। यद्यपि कोई विशिष्ट अध्ययन नहीं किया गया है, फिर भी कोषागारों/करोंसी चेस्ट के सुस्थापित नेटवर्क और देश भर में 1200 से अधिक समाशोधन गृहों की मौजूदगी, आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान उत्पादों की स्वीकार्यता और कायापलट में हुई धीमी प्रगति का कारण हो सकती है।

1.4 भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भुगतान प्रणाली के संबंध में किए गए उपायों से नकदी-रहित भुगतान विधियों की स्वीकार्यता और पहुंच गहन हुई है। तथापि, खुदरा भुगतानों में चेक भुगतान का प्रमुख माध्यम बना रहा जिसकी हिस्सेदारी मात्रात्मक रूप में 54 प्रतिशत और कीमत के संदर्भ में 82 प्रतिशत है (2011-12) और इलेक्ट्रानिक भुगतान इसके पीछे रहे।

1.5 भारत में भुगतान प्रणाली के परिवृत्ति का विश्लेषण दर्शाता है कि आरटीजीएस लेन-देनों सहित इलेक्ट्रानिक भुगतानों की वृद्धि काफी प्रभावशाली रही है फिर भी आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों का लाभ समाज के सभी वर्गों तक पहुंचना और देश भर में इसकी स्वीकार्यता होना अभी बाकी है। मौजूदा अनुभव और साक्ष्य यह दर्शाते हैं कि आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान उत्पादों और सेवाओं की पहुंच और सफलता ज्यादातर देश के टिअर-1 और टिअर-2 स्थानों पर ही केंद्रित है और अधिकतर उन्हीं नागरिकों को उपलब्ध है जिनकी औपचारिक बैंकिंग चैनल तक पहले से ही पहुंच है।

यह विश्लेषण इस बात की ओर भी इशारा करता है कि भुगतान प्रणाली के मौजूदा इंफ्रास्ट्रक्चर 'वर्तमान उद्देश्य के लिए उपयुक्त' को परिमार्जित कर इसे 'भविष्य की चुनौतियों के लिए तैयार' इंफ्रास्ट्रक्चर की श्रेणी में लाना अपेक्षित है। इसे मानकीकरण, अंतर-परिचालनीयता, समेकन, सामान्य इंफ्रास्ट्रक्चर निर्माण और उत्पादों तथा सुपुर्दगी चैनलों में नवीनता युक्त भागीदारी द्वारा प्राप्त किया जा सकता है। इस प्रक्रिया को आगे बढ़ाने के लिए उद्योग और केंद्रीय बैंक (अर्थात् भारतीय रिजर्व बैंक) में प्रणालीगत संसाधनों और मानव संसाधन दोनों प्रकार की क्षमताओं का निर्माण करना आवश्यक है। इसके लिए सायबर अपराधों और सुरक्षा खतरों को न्यूनतम और सीमित करने के अलावा अखंड व्यापार निरंतरता योजनाओं की ओर विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है। व्यापक रूप में, आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान सुविधाओं का लाभ न उठा पाने वाली आबादी देश की बैंक सुविधा-रहित और अल्प-बैंकिंग सुविधा पाने वाली जनता है और यही आबादी एक महत्वपूर्ण हिस्सा भी है।

1.6 इस प्रकार आने वाले वर्षों में भारतीय भुगतान प्रणालियों को महत्वपूर्ण अवसरों और चुनौतियों/खतरों का समना करना है। निम्नलिखित कुछेक संकेतकों से आने वाली चुनौतियों और अवसरों के बारे में जानकारी मिल सकती है:

- (i) मार्च 2012<sup>2</sup> के अंत में भारत के छह लाख से अधिक गांवों में बैंकिंग आउटलेट की कुल संख्या 1.47 लाख है। इसके अलावा, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) की गांवों में 34,000 से ज्यादा शाखाएं हैं। वित्तीय समावेशन के गति पकड़ने और सतत रूप से बैंक खातों की संख्या बढ़ने से लेन-देनों की संख्या में वृद्धि होने की संभावना है और इसके साथ ही नागरिक, बैंकिंग चैनल और भुगतान और निपटान संबंधी इंफ्रास्ट्रक्चर का प्रयोग करना आरंभ करेंगे। 'पिरामिड की तल और मध्यवर्ती स्थिति' एक बड़े अप्रयोज्य बाजार की ओर इशारा करती है।
- (ii) समाज के जिन वर्गों के पास भुगतान प्रणालियों की औपचारिक सुविधा नहीं है उनके लिए भुगतान का प्रमुख माध्यम नकदी ही है। इलेक्ट्रानिक भुगतान, सशुल्क होने के बावजूद, उपलब्ध विकल्पों की तुलना में कम खर्चीले हैं। इलेक्ट्रानिक भुगतान लिखतों का प्रयोग करने से बैंक सुविधा रहित व्यक्ति के भी लेन-देनों का लेखा-जोखा बनाया जा सकता है और यह वित्तीय समावेशन की दिशा में बढ़ाया गया एक कदम बन सकता है। इलेक्ट्रानिक भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर के व्यापक फैलाव में कमी होने से वित्तीय उद्योग जगत के लिए भुगतान उत्पादों के माइक्रो-वर्जन को व्यवहार्य रूप में लाना कठिन हो जाता है।
- (iii) सरकारी लेन-देनों(भुगतान और प्राप्तियों) को इलेक्ट्रानिक मोड में अंतरित करने संबंधी अपार संभावनाएं हैं। ऐसा अनुमान है कि केवल सरकारी आर्थिक सहायता (सब्सिडी) ही 2.93 ट्रिलियन रुपए से अधिक बैठती है, इसे 4.13 बिलियन लेन-देनों प्रति वर्ष<sup>3</sup> में बदला जा सकता है। इसके अलावा, सरकारी प्राप्तियों के संग्रहण के इलेक्ट्रानिफिकेशन से इसे और अधिक व्यापक बना सकने की वृहद संभावनाएं हैं।

<sup>2</sup><http://www.rbi.org.in/scripts/AnnualReportPublications.aspx?Id=1041>, भारतीय रिजर्व बैंक, वार्षिक रिपोर्ट 2012, पैरा iv.30

<sup>3</sup>[http://finmin.nic.in/reports/Report\\_Task\\_Force\\_Aadhaar\\_PaymentInfra.pdf](http://finmin.nic.in/reports/Report_Task_Force_Aadhaar_PaymentInfra.pdf), आधार समर्थित एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर संबंधी कार्य दल की रिपोर्ट पृष्ठ 63

- (iv) भारत में 10 मिलियन से अधिक खुदरा विक्रेताओं में से अंश मात्र के पास कार्ड भुगतान स्वीकार करने संबंधी इंफ्रास्ट्रक्चर है- इस समय यह संख्या मात्र 0.6 मिलियन बैठती है- और इस इंफ्रास्ट्रक्चर को कई गुना बढ़ाने की आवश्यकता है। 'प्वाइंट ऑफ परचेज' (खरीद टर्मिनल) की अवधारणा भी बनाई गई है ताकि थोक बाजारों और सरकारी खरीद कार्यक्रमों में सामान/ कृषि उत्पादों के विक्रेताओं को त्रुटिहीन ई-भुगतान सुनिश्चित किए जा सकें।
- (v) अगले कुछ वर्षों में ई-कार्मस और एम-कार्मस जैसे प्लेटफार्म भी तेजी से सामने आएंगे। इंटरनेट और मोबाइल एसोसिएशन ऑफ इंडिया (आईएएमएआई) द्वारा ई-कार्मस पर जारी की गई रिपोर्ट के अनुसार 2011के अंत तक भारत में इंटरनेट कार्मस उद्योग लगभग 465.20 बिलियन रुपए का होगा। इसी प्रकार, इलेक्ट्रॉनिक बिल प्रस्तुत करना और इंश्योरेंस, सुविधाओं संबंधी बिल, करों, स्कूल फीस आदि में शामिल भुगतान एक बड़ा अवसर प्रस्तुत करते हैं।
- (vi) वर्तमान में, प्रति व्यक्ति नकदी रहित लेनदेनों की संख्या मात्र 6 प्रति वर्ष है। यदि वित्तीय समावेशन के लिए किए गए उपाय सफल होते हैं और यदि देश का प्रत्येक नागरिक माह में कम से कम एक लेनदेन करता है तो देश में कुल लेनदेनों की संख्या अकल्पनीय रूप से बढ़कर 12 बिलियन लेनदेन प्रति वर्ष तक पहुंच जाएगी।
- 1.7 नकदी रहित समाज के संभव न हो पाने की स्थिति में अल्प नकदी वाले समाज की स्थापना के विज्ञन को पूरा करने हेतु आधुनिक और व्यापक भुगतान प्रणाली के निर्माण में हमारे सभी प्रयासों को प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण घटक इस प्रकार हैं: पहुंच, उपलब्धता, जागरूकता, स्वीकार्यता, वहनीयता, आश्वासन और उपयुक्तता:
- i. **पहुंच:** जैसा कि ऊपर बताया गया है कि ई-भुगतानों सहित औपचारिक भुगतान प्रणालियों तक समाज के काफी बड़े वर्ग की पहुंच नहीं है। इस परिप्रेक्ष्य में देश में नकदी को अभी भी भुगतान के प्रमुख माध्यम के रूप में प्रयुक्त किया जाता है। अतः यह आवश्यक है कि औपचारिक भुगतान प्रणालियों तक पहुंच सभी के लिए आसानी से उपलब्ध हो सके जैसा कि नकदी के मामले में है। इसके लिए संस्थाओं और हितधारकों को अपनी शक्तियों और अपने उत्पादों की सहूलियतों की ओर निश्चित रूप से ध्यान केंद्रित करना होगा ताकि उन्हें और अधिक सुगम व पहुंच योग्य बनाया जा सके।
  - ii. **उपलब्धता:** भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रभावी होने के बाद से बैंकिंग संबंधों से इतर आधुनिक भुगतान प्रणालियों की उपलब्धता गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा भी उपलब्ध कराई जा रही है। इस प्रकार के विकास ने समाज के सभी वर्गों तक औपचारिक भुगतान प्रणालियां की उपलब्धता मुहैया कराने के लिए एक अनुकूल वातावरण का निर्माण किया है। इसके बावजूद यह महसूस किया गया है कि सभी हितधारकों द्वारा इस संबंध में और सतत् प्रयास किए जाने अपेक्षित हैं।
  - iii. **जागरूकता:** किसी भुगतान उत्पाद का प्रयोग इस बात पर निर्भर होता है कि ग्राहक उस उत्पाद की मौजूदगी और उसके प्रयोग और साथ ही उसके दुरुपयोग होने की स्थिति में सुरक्षात्मक उपायों के संबंध में कितना जागरूक है। अतः उपलब्ध जन संचार माध्यमों के नवीनतम उपयोग के जरिए विभिन्न भुगतान उत्पादों के विषय में जागरूकता लाना आवश्यक है। अतः हितधारकों को अकेले अथवा एक

उद्देश्य के लिए समूह के रूप में अपने-अपने भुगतान उत्पादों के संबंध में शहरी और ग्रामीण दोनों प्रकार के उपयोगकर्ताओं (उपयोगकर्ता या लाभार्थी के रूप में) के बीच जागरूकता लाने के लिए प्रयास करने होंगे। इस स्पेक्ट्रम को बढ़ावा देने के लिए विनियामक और सरकार दोनों मदद कर सकते हैं ताकि कुशलता और बेहतर उत्पादकता के सहयोगी लाभों के साथ जनता का ध्यान नकदी वाली व्यावस्था से हटाते हुए उसे अल्प नकदी वाली व्यवस्था की ओर लाया जा सके।

**iv. स्वीकार्यता:** भुगतान उत्पादों की उपलब्धता और जागरूकता से उनके उपयोग को तब तक नहीं बढ़ाया जा सकता है जब तक कि भुगतान उत्पाद को सबके द्वारा स्वीकार न कर लिया जाए। ई-भुगतानों सहित औपचारिक भुगतान चैनलों की स्वीकार्यता उपयोग करने की सहूलियत, सहजता, अंतर-परिचालनीयता, भाषा निरपेक्षता और भुगतान के माध्यम विशिष्ट के साथ जुड़े प्रोत्साहन घटकों पर निर्भर करती है। अतः भुगतान उत्पादों की स्वीकार्यता में वृद्धि करने के लिए विनियामकों, सरकार और हितधारकों से बहुमुखी रणनीति अपेक्षित है। विशेषरूप से ई-भुगतानों के प्राप्तकर्ताओं को नकदी/चेकों की तुलना में इस प्रकार की प्राप्तियों के लाभों के संबंध में बताना आवश्यक है।

**v. वहनीयता:** ई-भुगतान विकल्प सहित भुगतान सेवाएं समाज के सभी वर्गों के लिए वहनीय होनी चाहिए। प्रभावी प्रौद्योगिकी लगाने और प्रोत्साहनपूर्ण ढांचे से भुगतान उत्पादों की लागत में कमी लाई जा सकती है जो सभी ग्राहकों और उसके उपयोगकर्ताओं को उसके बार-बार उपयोग के लिए प्रेरित करेगा और नकदी पर उनकी निर्भरता कम करेगा।

**vi. आश्वासन:** यह एक ऐसा पहलू है जो उत्पादों और प्रक्रियाओं में विश्वास तथा लेन-देनों की सुरक्षा और प्रामाणिकता से संबंधित है। गैर-नकदी भुगतानों की प्रचुरता के लिए आवश्यक है कि वे अत्यधिक सहूलियतपूर्ण हों और वह बारंबार और नियमित उपयोग में शून्य असफलता दर के साथ समुचित सुरक्षा स्तर की पेशकश करें।

**vii. उपयुक्तता:** उपयुक्तता ऊपर बताई गई सभी विशेषताओं का समग्र प्रभाव है। भुगतान उत्पाद सामाजिक और सांस्कृतिक परिवेश के अनुरूप होने चाहिए और मौजूदा तथा भावी ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम होने चाहिए।

1.8 यूआईडीएआई भारत के सभी नागरिकों को आधार नम्बर प्रदान कर रहा है। मौजूदा भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर के ऊपर लगने वाली आधार प्रौद्योगिकी का आवरण पहचान और निवास साक्ष्य आवश्यकताओं का हल निकालने का एक तरीका हो सकता है। इसी प्रकार, आधार प्रमाणीकरण (उंगली की छाप, आईरिस) सेवाएं भुगतान लेनदेनों के लिए सुरक्षा बढ़ा सकती हैं।

1.9 इसके अलावा, नई प्रौद्योगिकियों, नए व्यापार माड़लों, परविर्तित होती जनसंख्यात्मक प्रोफाइलों और सामाजिक घटकों के कारण कई अन्य गतिविधियां देश की भुगतान और निपटान प्रणाली के लिए महत्वपूर्ण हैं।

1.10 तदनुसार, विज़न दस्तावेज का मुख्य उद्देश्य सुरक्षित, सरल और कम-लागत वाले उन आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतानों पर जोर देना है जिनका सभी उपयोग कर सकें। इस विज़न को आगे बढ़ाने के लिए नवीनता को निरंतर प्रोत्साहित किया जाता रहेगा। इससे देश में इलेक्ट्रानिक भुगतानों की हिसेदारी बढ़ेगी और प्रति व्यक्तिनकदी रहित लेनदेनों की संख्या में इजाफा होगा। आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियां वित्तीय समावेशन की समग्र परिधि के तहत विप्रेषणों जैसी भुगतान आवश्यकताओं को भी पूरा कर सकेंगी।

1.11 इस प्रयास में सरकार की भूमिका बहुत ही निर्णायक और महत्वपूर्ण रहेगी। नकद अंतरण करने के स्थान पर सब्सीडी भुगतानों को इलेक्ट्रानिक रूप में करने की सरकार की मंशा इस दिशा में बढ़ाया गया एक बड़ा कदम होगा। जैसा कि ऊपर बताया गया है, इलेक्ट्रानिक माध्यम से सरकार द्वारा लाभार्थियों को दी जाने वाली सीधी सब्सीडी और इलेक्ट्रानिक लाभ अंतरण का प्रारंभ होने से वर्ष-दर-वर्ष इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में लगातार होने वाली वृद्धि मात्रात्मक रूप से अत्यधिक होगी। इलेक्ट्रानिक भुगतानों की ओर बढ़ाए गए इस सुविचारित कदम के परिणामस्वरूप बढ़ती हुई भुगतान आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रणालियों को इसके लिए तैयार होना होगा और अपनी पहुंच में विस्तार करना होगा।

1.12 उपर्युक्त के परिप्रेक्ष्य में विज़न दस्तावेज 2012-15 इलेक्ट्रानिक भुगतान लेन-देनों की हिस्सेदारी बढ़ाने के उपर्युक्त लक्ष्य को प्राप्त करने के तौर तरीकों पर ध्यान केंद्रित करता है और अल्प नकदी वाले समाज की स्थापना और ग्राहक/उपयोगकर्ता की सहूलियत के प्रति उपाय करता है।

1.13 शेष दस्तावेज को चार मुख्य अध्यायों में बांटा गया है। अध्याय 2 मानकीकरण, पोर्टेबिलिटी, अंतर-परिचालनीयता पर जोर देते हुए भुगतान प्रणालियों की कार्य कुशलता बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करता है और एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर विकसित करने की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है। भुगतान प्रणालियों में जोखिमों की समस्या और ओवरसाइट के जरिए अंतर-राष्ट्रीय बेहतरीन परिपाटियों का अनुपालन सुनिश्चित करने के संबंध में चर्चा को अध्याय 3 में समाविष्ट किया गया है। अध्याय 4 भुगतान प्रणाली संबंधी साक्षरता और दृश्यता में सुधार लाने हेतु किए गए प्रयासों तक पहुंच बनाने और समावेशन के प्रोन्नयन के प्रति समर्पित है। नवोन्मेष की भूमिका और निगरानी तथा समीक्षा फ्रेमवर्क प्रारंभ करने सहित अल्प नकदी समाज की स्थापना करने हेतु किए गए प्रयासों का अध्याय 5 में उल्लेख किया गया है। विज़न दस्तावेज के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए समुचित समयावधियों के साथ एक विस्तृत दिशानिर्देश अनुबंध में दिया गया है।

1.14 प्रत्येक अध्याय प्रमुख केंद्रीय क्षेत्रों पर प्रकाश डालता है। प्रत्येक केंद्रीय क्षेत्र का एक उद्देश्य, एक व्यापक तरीका और प्रस्तावित क्रियाविधि है। अनुबंध-1 में कार्यबिंदुओं को अल्पावधि, मध्यावधि और दीर्घावधि श्रेणी के रूप में समेकित और वर्गीकृत किया गया है। अनुबंध में उन उपायों को भी समाहित किया गया है जिनकी सतत आधार पर समीक्षा की जा रही है।

## अध्याय-2: अधिक कुशल और एकीकृत भुगतान प्रणाली विकसित करना

### मुख्य केंद्रीय क्षेत्र

- ✓ भुगतान प्रणालियों की कुशलता और प्रभावकारिता में वृद्धि करना
- ✓ मानकीकरण, सुवाहयता (पोर्टफिलिटी) और अंतर-परिचालनीयता
- ✓ इंफ्रास्ट्रक्चर और एकीकृत भुगतान प्रणाली

### 2.1 भुगतान प्रणालियों की कुशलता में वृद्धि

**उद्देश्य:** दक्षता और निपुणता प्रदान करना- भुगतान प्रणालियों में गति, कार्यकुशलता, अंतर-परिचालनीयता और मानकीकरण को एक साथ लाना, जो सक्रिय नियामकीय और नीतिगत फ्रेमवर्क के माध्यम से सेवा की गुणवत्ता से समझौता किए बिना सभी हितधारकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में उन्हें सक्षम बनाएगा।

**तरीका:** जहां दीर्घकालीन लक्ष्य भुगतान प्रणालियों को मानकीकृत, अंतर-परिचालनीय और एकीकृत बनाना है, वहीं सतत् रूप से चलने वाला एजेंडा मौजूदा भुगतान प्रणालियों को संरक्षित रखना और उनमें प्रभावकारिता तथा कार्यकुशलता लाना है।

**2.1.1 चेक समाशोधन:** पिछले कुछ वर्षों में चेक समाशोधन में एमआईसीआर प्रसंस्करण, तीव्र चेक समाशोधन प्रणाली (ईसीसीएस), जो तेज समाशोधन की सुविधा देती है, का प्रयोग करते हुए कंप्यूटरीकृत समाशोधन लागू करने और चेक ट्रैकेशन प्रणाली लगाने से कार्यकुशलता में वृद्धि हुई है। सीटीएस परियोजनाओं की जिम्मेदारी एनपीसीआई, जो देश में खुदरा भुगतानों का एक छत्रक संगठन है, को सौंपी गई है।

**2.1.2** आने वाले वर्षों में देश भर में एनपीसीआई के जरिए ग्रिड-आधारित सीटीएस समाधान (जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के अनुरूप है) के जरिए चेक समाशोधन संबंधी परिचालनों का मुख्य ध्यान इस कार्य का समेकन करना, इन्हें संगत बनाना और इस कार्य का केंद्रीकरण करना होगा। ग्रिड आधारित सीटीएस से देश भर में चेक समाशोधन में मानकीकरण को लागू किया जा सकेगा। सीटीएस 2010 मानक के चेकों को जारी करने से इस प्रक्रिया को और अधिक सुविधाजनक बनाया जा सकेगा। सीटीएस 2010 मानक के चेकों को शीघ्रातिशीघ्र जारी करने के लिए और उन्हें अपनाने के लिए सरकार के साथ निरंतर बातचीत जारी रखनी होगी। कोषागार नियमावली में संशोधन की मांग करते हुए सीटीएस में 'काग़जी कार्रवाई' की मौजूदा व्यवस्था को समाप्त करना होगा। उपर्युक्त के अलावा, नीति का झुकाव काग़ज आधारित लिखतों की तुलना में और अधिक कुशल समाशोधन और निपटान चक्रों के रूप में इलेक्ट्रानिक निपटान और भुगतान उत्पादों के प्रति बना रहना चाहिए।

**2.1.3** इस समय देश में 1100 से अधिक समाशोधन गृहों में चेक समाशोधन प्रक्रिया चलाई जा रही है। एनपीसीआई द्वारा देशभर में ग्रिड आधारित सीटीएस लागू करने के बाद एकल समाशोधन गृहों की आवश्यकता की समीक्षा की जाएगी। समाशोधन गृहों/बैंकों के सीटीएस ग्रिडों के साथ जुड़ने के साथ ही देशभर में चेक समाशोधन को 3 से 4 ग्रिडों (मौजूदा 1100+ समाशोधन गृहों से) में केंद्रीकृत कर दिया जाएगा। छोटे केंद्रों में समाशोधन गृह या बैंक, स्वयं को सर्विस ब्यूरो<sup>4</sup> में परिवर्तित कर सकेगा जो प्रति उपयोग आधार पर अपने सदस्य बैंकों को स्कैनिंग और ट्रांसमिशन (अंतरण) सुविधाओं की पेशकश करेगा।

**2.1.4 राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण प्रणाली (एनईएफटी) :-** प्रणाली की पहुंच और प्रति दिन बढ़ते हुए परिमाण को देखते हुए, यह प्रणाली एक महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली बन बर्ड है। प्रयोगकर्ता/ग्राहकोन्मुखी सुविधाओं को लागू करने और एनईएफटी में निपटान चक्रों की संख्या बढ़ने की पुनःसमीक्षा करनी होगी।

**2.1.5 राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा:** देश में इस समय ईसीएस परिचालन के कई अवतार हैं जिसमें से 81 केंद्रों पर एकल रूप में ईसीएस उपलब्ध है। आगे चलने पर स्थानीय ईसीएस को आरईसीएस में और अंततः एनईसीएस में समेकित कर दिया जाएगा।

**2.1.6 ईसीएस समूह के उत्पादों को पुनः डिज़ाइन करते हुए बल्क लेन-देनों (क्रेडिट और डेबिट दोनों के लिए) के लिए इसे आटोमैटेड समाशोधन गृह के रूप में कार्यान्वित करना भी एक विकल्प है जिसकी आगे और जांच होनी आवश्यक है। तथापि, एनपीसीआई द्वारा एसीएच लागू करने के प्रति इसकी आवश्यकता जांचनी जरूरी होगी, फिर भी किसी प्रणाली के फेल होने की स्थितिमें बैकस्टॉप देने की आवश्यकता को भी ध्यान में रखना होगा।**

**2.1.7 ईसीएस प्रणालियों में सामने आने वाली प्रमुख चुनौतियों में से एक मुख्य चुनौती मैनडेट प्रबंधन और ग्राहकों को अपने मैनडेट संभालने की सहजता से संबंधित है। मैनडेट प्रबंधन प्रणालियों को संगत बनाने और सुदृढ़ करने के लिए प्रयास करने होंगे। इसे व्यापार री-इंजीनियरिंग प्रक्रिया से प्राप्त किया जा सकेगा जिससे इलेक्ट्रॉनिक (केंद्रीकृत/विकेंद्रीकृत) मैनडेट प्रबंधन प्रणाली प्राप्त हो सकेगी।**

**2.1.8** इसके अलावा, किसी बैंक की किसी शाखा से या किसी अन्य प्राधिकृत गैर-बैंक संस्था से किसी भुगतानकर्ता द्वारा क्रेडिट अंतरण प्रभावी करने के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक जीआईआरओ (GIRO) लिखत भी खोजनी होगी। इसके आगे, भारत में भुगतान लिखत के रूप में चेक की महत्वपूर्ण भागीदारी को देखते हुए चेक आधारित जीआईआरओ प्रणाली लागू करने की गुजांइश की भी जांच-पड़ताल करनी होगी।

**2.1.9 केंद्रीय बैंक मुद्रा में निपटान:-** वर्तमान स्थिति में निपटान वाणिज्यिक बैंक मुद्रा में विविध समाशोधन स्थानों पर विकेंद्रीकृत रूप में किया जाता है। रिजर्व बैंक और वाणिज्यिक बैंकिंग क्षेत्र में कोर बैंकिंग समाधान लागू होने के साथ ही विकेंद्रीकृत भुगतान प्रणाली में केंद्रीय बैंक की मुद्रा के संबंध में निपटान करने की व्ववहार्यता को भी खोजना होगा।

**2.1.10 एनईएफटी में मौजूद सकारात्मक संपुष्टि विशेषता की ग्राहकों ने भूरि-भूरि प्रशंसा की है। अन्य भुगतान प्रणालियों में भी इसी प्रकार की विशेषताएं लागू करने के सुझाव प्राप्त हुए हैं। इसके अलावा, भुगतान लेन-देनों की दृश्यता में सुधार लाने की आवश्यकता है। इसके लिए यह अपेक्षित होगा कि लेन-देन के जीवन चक्र-शुरुआत और समाप्ति तक- के दौरान लेन-देन संदर्भ संख्या अनूठी हो और एक समान बनी रहे। इसके अलावा, समाधान प्रक्रिया में सहायता के लिए वापसी लेन-देनों में मूल लेन-देन की संदर्भ संख्या का उल्लेख बना रहना चाहिए।**

<sup>4</sup>केंद्रीय स्थान जहां चेकों को स्कैन किया जाएगा तथा उन्हें समाशोधन गृह में प्रस्तुत किया जाएगा और उन्हें पुनः प्राप्त करके सेवा का उपभयोग करनेवाले बैंकों को भेजा जाएगा।

<sup>5</sup> जीआईआरओ अंतरण एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में भुगतान के लिए एक ऐसा भुगतान निर्देश है जिसे भुगतानकर्ता द्वारा प्रारंभ किया जाता है न कि आदाता द्वारा सीधे जमा करने के लिए अन्य देशों में इसका समतुल्य यूनाइटेड स्टेट्स में 'आटोमैटिक बिलयरिंग हाउस' है और आस्ट्रेलिया में 'डायरेक्ट एंट्री' प्रणाली है।

**2.1.11 अन्य भुगतान प्रणालियां:-** भारतीय रिजर्व बैंक सक्रिय नियामकीय और नीतिगत ढांचे के जरिए प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों में कार्यकुशलता निर्माण और संरक्षण के प्रति कार्य करता रहेगा। नीतिगत ढांचा केवल उन गंभीर भुगतान प्रणाली प्रदाताओं को प्रोत्साहित करेगा जिनके पास राष्ट्रीय स्तर का नज़रिया हो और स्पष्ट रूप से निर्धारित लक्ष्यों के साथ सुसंगत दीर्घकालिक विज़न हो। उदाहरण के लिए, नकदी विहीन लेनदेनों को सक्रिय रूप से प्रोत्साहित करने के लिए प्रयास किए जा रहे हैं वहीं एक अनियमित स्थिति भी सामने आ रही है। विभिन्न प्रकार के अध्ययनों ने इस बात पर प्रकाश डाला है कि ई-कामर्स में काफी महत्वपूर्ण प्रतिशत हिस्सेदारी (32 प्रतिशत)<sup>6</sup> ‘सुपुर्दगी’ पर नकदी’ (कैश ऑन डिलीवरी-सीओडी) की प्रणाली के जरिए की जा रही है। सीओडी की काफी कमियां हैं जैसे आर्डर का मंहगा होना, नकदी संग्रहण एजेंटों द्वारा धोखधड़ी करने का जोखिम और नकदी हैंडलिंग की उच्च लागत। अतः विभिन्न प्रकार के फैक्टर्स के जरिए उपलब्धS कार्ड्स और प्रीपेड भुगतान लिखतों जैसे नकदी रहित माध्यमों के द्वारा सीओडी तंत्र को बदलने की आवश्यकता है।

**2.1.12 कार्यकुशलता लाने के लिए नियामकीय और नीतिगत ढांचा:-** भारतीय रिजर्व बैंक प्रचालक, पर्यवेक्षक और भुगतान प्रणालियों के उत्प्रेरक के रूप में अपनी विभिन्न क्षमताओं में कई प्रकार के उपायों को प्रारंभ कर रहा है ताकि देश में कुशल भुगतान और निपटान इंफ्रास्ट्रक्चर स्थापित किया जा सके जो खुदरा और बड़े परिमाण के भुगतान दोनों क्षेत्रों की ही आवश्यकताओं को कवर कर सके। परंतु जनता तक पहुंचने के विशाल कार्य को देखते हुए यह आवश्यक है कि भुगतान प्रणालियों में निरंतर नवीनता लाई जाए और वे नई प्रौद्योगिकियों और व्यापार मॉडलों के साथ खुद को फिर से गढ़ सकें। निरंतर नवीन होती भुगतान प्रणाली की डाइनेमिक्स यह बात सामने लाती है कि विनियामक नागरिकों के लिए सुरक्षित, कार्यकुशल, सुदृढ़, सुलभ और वहनीय भुगतान सेवाएं देने के लिए सतत रूप से लगे रहें। अतः विनियामकों के सामने चुनौती इस बात की है कि वे विभिन्न मुद्दों और लगातार बदलते भुगतान परिवर्त्य की सूक्ष्म बारीकियों को समझें और पारदर्शिता, निष्पक्षता के सिद्धांतों, पहुंच बनाने और लागत के रूप में सुगमता तथा भुगतान सेवाओं के विभिन्न प्रदाताओं के बीच स्वस्थ व समान प्रतिस्पर्द्धा पर आधारित राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली के लिए समुचित विनियामकीय और नीतिगत ढांचे का निर्माण करें।

**2.1.13 भुगतान प्रणालियों के लिए दिशानिर्देशों को तर्कसंगत बनाना:** भुगतान प्रणालियों की संवृद्धि के लिए इस प्रकार के नीतिगत दिशानिर्देशों द्वारा सहायक ढांचे का निर्माण करना जो यथार्थपरक (अनुभव और अन्य सभी ग्राहक मूल्यांकन प्रस्तावों के संदर्भ में, ई-भुगतानों को नकदी के समान यथार्थपरक होना आवश्यक है), एक समान, जोखिम आधारित हो और वे उत्पाद तथा माध्यम के अस्तित्व से प्रभावित न हो। इनका उद्देश्य सिद्धांतों की व्यवस्था करना और माइक्रो प्रबंधन को समाप्त करना होना चाहिए। इस संबंध में कुछ प्रयास इस प्रकार होंगे:

- (i) पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के दिशानिर्देशों की समीक्षा: पूर्वदत्त भुगतान लिखतें (पीपीआईज़) एक नया उत्पाद होने के बावजूद कागज़/नकदी के लिए एक उचित विकल्प मानी गयी है। पूर्वदत्त भुगतान उद्योग कागजी कूपनों, मोबाइल वैलेट या इलेक्ट्रानिक फार्मेट (इंटरनेट और कार्ड) के रूप में पीपीआई जारी करता है। तथापि, पीपीआई डोमेन में कागजी कूपनों का वर्चस्व उक्त नीति के उद्देश्य को

<sup>6</sup>30 शहरों में ऐसे सक्रिय इंटरनेट उपयोगकर्ताओं, जो एक माह में कम से कम एक वार इंटरनेट से लेन-देन करते हैं, के बीच आईएएमएआई के लिए किए गए आई क्यूब सर्वेक्षण पर आधारित (मार्च 2012)

नकार देता है। इसके अलावा, चूंकि कागजी कूपन को सभी व्यवहार्य उद्देश्यों के लिए धारक लिखत माना जाता है अतः इस लिखत के किसी भी प्रकार खो जाने से धारक को उसमें निहित संपूर्ण राशि की हानि हो जाती है। इस प्रकार, ग्राहक सुरक्षा के दृष्टिकोण से देखने पर भी नकदी के विकल्प के रूप में पीपीआई के स्वरूप में भी कागजी कूपनों को हतोत्साहित करना चाहिए। अच्छी बात यह होगी कि इलेक्ट्रानिक पीपीआई पर अधिक जोर दिया जाए और उन संस्थाओं को जो कागज आधारित पीपीआई में कार्यरत हैं उन्हें पर्याप्त समय दिया जाए कि वे इलेक्ट्रानिक पीपीआई आधारित निर्गम प्रणालियों को अपना सकें।

(ii) पीपीआई की स्वीकार्यता और प्रयोग को अभी व्यापक आधार नहीं मिला है। नकदी के विकल्प के रूप में कार्य करने की पीपीआई की क्षमता को देखते हुए, इसके दिशानिर्देशों की समीक्षा करना आवश्यक है। सलाह मशविरे के दौरान पीपीआई के संबंध में कई सुझाव प्राप्त हुए। इनमें से अधिकतर सुझाव (क) केवाईसी और पहचान अपेक्षा से संबंधित मुद्रों को दूर करना; (ख) लेनदेनों की स्थूलता, प्रयोग (गतिकीय रोक और लेनदेन सीमाएं) और उपयोगकर्ताओं की पहचान के आधार पर नपेतुले और सिद्धांत आधारित केवाईसी मानदंड; (ग) ग्राहकों को जोड़ने की सहूलियत (ऑन-बोर्डिंग); (घ) कार्पोरेट और बैंक एकाउंट तथा डेबिट/क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके खरीदी जाने वाली पीपीआई के लिए केवाईसी मानदंडों में छूट; (ङ.) पीपीआई की लोडिंग और टॉप-अप सीमाओं में वृद्धि; (च) विभिन्न निर्गम कर्ताओं द्वारा जारी की गई पीपीआई के बीच निधि अंतरण की अनुमति देना; (छ) उपहार कार्डों के लिए दिशानिर्देशों में छूट; (ज) वित्तीय समावेशन आदि के लिए पूर्व दत्त लिखतों का प्रयोग; से संबंधित हैं। पीपीआई दिशा-निर्देशों की समीक्षा मौजूदा विनियामकीय ढांचे के भीतर रहते हुए ही की जाएगी।

(iii) देशी मुद्रा अंतरण दिशानिर्देशों की समीक्षा की जाए और देशी नकदी विप्रेषणों को सुविधाजनक बनाने के लिए गैर-बैंकिंग भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका को और अधिक ठीक किया जाए।

(iv) गैर-बैंकिंग भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका के संदर्भ में पीओएस प्राप्त करने/ एटीएम लेनदेनों से संबंधित दिशानिर्देशों की समीक्षा करना, व्हाइट लेबल पीओएसलागू करने की व्यवहार्यता का पता लगाना, बैंकों को पीओएस टर्मिनल लगाने के आदेश देना/ उनके द्वारा जारी किए गए कार्डों की संख्या के अनुपात को इससे संयुक्त करने आदि की आवश्यकता पर विचार करना।

(v) व्हाइट लेबल एटीएम लगाने में हुई प्रगति की निगरानी रखना और व्हाइट लेबल एटीएम पर उपलब्ध मूल्यवर्द्धित सेवाओं में वृद्धि करना।

(vi) भुगतान प्रणालियों की सदस्यता मानदंड की समीक्षा करना ताकि उन गैर-बैंकिंग प्राधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों तक पहुंच बनाई जा सके जिन्होंने बैंक के जरिए की गई प्रयोजक व्यवस्था से मात्रात्मक रूप में और लेनदेनों की कीमत के रूप में महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त कर लिया है।

### 2.1.14 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) देश में ग्रिड आधारित सीटीएस के कार्यान्वयन की निगरानी और समीक्षा। ग्रिड सीटीएस के तहत चेक समाशोधन के समेकन होने के बाद एकल समाशोधन गृहों की आवश्यकता की समीक्षा आवश्यक होगी। (पैरा 2.1.2 और 2.1.3)
- (ii) सीटीएस 2010 के अनुरूप चेकों को जारी करने के लिए सरकार के साथ बातचीत और कोषागार नियमों में संशोधन के द्वारा सीटीएस में 'काग़जी कार्रवाई' की मौजूदा प्रथा को समाप्त करना। ( पैरा 2.1.2)
- (iii) छोटे केंद्रों/ बैंकों को सीटीएस से जोड़ने के लिए सर्विस ब्यूरों के तरीके को अपनाना। (पैरा 2.1.3)
- (iv) ईसीएस समूह के उत्पादों की डिज़ाइन पुनः बनाना ताकि क्रेडिट और डेबिट दोनों प्रकार के लेनदेनों सहित वे एनपीसीआई द्वारा एसीएच के कार्यान्वयन को ध्यान में रखते हुए बल्क लेनदेनों के लिए स्वचालित समाशोधन गृह(एसीएच) के रूप में कार्य कर सकें। एक इलेक्ट्रानिक मैंडेट प्रबंधन प्रणाली का विकास करना। (पैरा 2.1.6 और 2.1.7)
- (v) देश में एक इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ प्रणाली लागू करना। चेक आधारित जीआईआरओ सुविधा लागू करने की व्यवहार्यता की जांच करना। (पैरा 2.1.8)
- (vi) केंद्रीय बैंक मुद्रा में विकेंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों (समाशोधन गृहों) के जरिए निपटान करने की व्यवहार्यता का पता लगाना(पैरा 2.1.9)
- (vii) एनईएफटी के समान ही अन्य भुगतान प्रणालियों में प्रेषक को सकारात्मक पुष्टि भैजेने की व्यवस्था लागू करने की व्यवहार्यता का पता लगाना।(पैरा 2.1.10)
- (viii) भुगतान के अपने जीवन चक्र के दौरान लेनदेन को ट्रैक करने की सुविधा द्वारा भुगतान संबंधी लेनदेन की दश्यता में सुधार लाने की व्यवहार्यता का पता लगाना।(पैरा 2.1.10)
- (ix) प्रोत्साहनों की प्रणाली के साथ एक नीतिगत ढांचा बनाना ताकि राष्ट्रीय स्तर के परिवृश्य पर और दीर्घकालिक विज्ञन के साथ भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में आने के लिए भुगतान प्रणाली परिचालकों(आपरेटरों) को प्रोत्साहित किया जा सके। (पैरा 2.1.12)
- (x) पूर्व दत्त भुगतान लिखतों के लिए दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और काग़जी कूपनों के स्थान पर इलेक्ट्रानिक स्वरूप के कूपनों में अंतरण को अनिवार्य बनाने पर विचार करना। (पैरा 2.1.13)
- (xi) देशी धनांनतरण दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और देशी धन विप्रेषण की सुविधा प्रदान करने में गैर-बैंक भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका को और तीक्ष्ण बनाना। (पैरा 2.1.13)
- (xii) गैर-बैंक भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका के संदर्भ में पीओएस प्राप्त करने/एटीएम लेनदेनों के मौजूदा दिशानिर्देशों की समीक्षा करना, व्हाइट लेबल एटीएम लागू करने की व्यवहार्यता का पता लगाना, बैंकों को पीओएस टर्मिनल लगाने के आदेश देना/उनके द्वारा जारी किए गए कार्डों की संख्या के अनुपात को इससे संयुक्त करने आदि की आवश्यकता पर विचार करना।(पैरा 2.1.13)

(xiii) व्हाइट लेबल एटीएम लगाने में हुई प्रगति की निगरानी रखना और व्हाइट लेबल एटीएम पर उपलब्ध मूल्यवर्द्धित सेवाओं में वृद्धि करना।(पैरा 2.1.13)

(xiv) भुगतान प्रणालियों की सदस्यता मानदंड की समीक्षा करना ताकि उन गैर-बैंकिंग प्राधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों तक पहुंच बनाई जा सके जिन्होंने प्रायोजक बैंक के जरिए की गई व्यवस्था से मात्रात्मक रूप में और लेनदेनों की कीमत के रूप में महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त कर लिया है।(पैरा 2.1.13)

## 2. मानकीकरण, पोर्टबिलिटी और अंतर-परिचालनीयता

**उद्देश्य:** भुगतान प्रणालियों के लिए एक समान मानकों का विकास और भुगतान प्रणालियों की अंतर-परिचालनीयता और पोर्टबिलिटी लाने के प्रति प्रयासरत रहना

**तरीका:** पिछले तीन दशकों के दौरान भारत में भुगतान प्रणालियां आकार (मात्रात्मक और कीमत), प्रौद्योगिकी, उत्पाद पेशकश, नवीनता, चैनलों आदि के रूप में काफी बढ़ चुकी हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए भविष्य में होने वाले विकास इस प्रकार हैं कि वे एकीकरण और अंतर परिचालनीयता की सुविधा प्रदान कर सकें इसके लिए यह आवश्यक है कि डिज़ाइन, तकनीकी विशिष्टताओं, डाटा स्ट्रक्चर, सुरक्षा, पहचान के तरीकों, प्रसंस्करण अपेक्षाओं, आकार और अन्य विशिष्टताओं के रूप में भुगतान प्रणालियों के लिए मानक विकसित किए जाएं।

**2.2.1 संदेश प्रारूप का मानकीकरण और अंतर परिचालनीयता:** भारतीय भुगतान प्रणालियों में विभिन्न प्रकार के संदेश प्रारूप हैं (चेक, आरटीजीएस, एनईएफटी, ईसीएस आदि के संदेश प्रारूप अलग-अलग हैं) जो प्रत्येक भुगतान प्रणाली के लिए विशिष्ट स्वरूप के हैं। यद्यपि, पीसीआई (भुगतान कार्ड उद्योग) मानकों<sup>7</sup> के जरिए डेबिट और क्रेडिट कार्डों के लिए संदेश के प्रारूप में कुछ स्तर की समानता है, किंतु पूर्वदत्त भुगतान लिखतों, विशेष रूप से गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा जारी किए गए कार्डों, के संदर्भ में यह नहीं कहा जा सकता है। सभी भुगतान प्रणालियों के लिए आईएसओ 20022 जैसे अंतर-राष्ट्रीय संदेश मानकों को अपनाने के लिए इसकी परख की जाएगी।

**2.2.2 भारतीय रिजर्व बैंक ने प्रारंभ से ही उद्देश्य के रूप में संदेश मानकों और अंतर परिचालनीयता के निर्धारण करके मोबाइल बैंकिंग और भुगतान के क्षेत्र में मानकीकरण और अंतर परिचालनीयता पर ध्यान केंद्रित किया है। इससे बैंक के ग्राहक मोबाइल सेवा प्रदाता द्वारा दी जाने वाली सुविधा की परवाह किए बिना अपने मोबाइल बैंकिंग लेनदेन करने में सक्षम बन सके हैं और इसी सुविधा को मोबाइल वैलेट और अंतर-बैंक मोबाइल भुगतानों के संबंध में लागू किए जाने की आवश्यकता है।**

**2.2.3 मानकीकरण से भुगतान प्रणालियों और प्रतिभागियों के बीच भुगतान प्रसंसंकरणों के सामंजस्य में मदद मिलेगी और इसके कई दीर्घावधि लाभ होंगे। उल्लेखनीय है कि इस प्रक्रिया में कुछ प्रारंभिक लागत जरूर आएगी। इसे स्ट्रेट थ्रू प्रसंसंकरण (एसटीपी), विस्तार के लचीलेपन, भविष्य की आवश्यकताओं को पूरा करने, वृहत भुगतान दक्षता और बेहतर सेवा की गुणवत्ता के प्रति तौलते हुए**

<sup>7</sup> पीसीआई सुरक्षा मानक परिषद एक वैश्विक खुला मंच है जिसे 2006 में प्रारंभ किया गया था जो डाटा सुरक्षा मानक (पीसीआई डीएसएस), भुगतान एप्लीकेशनडाटा सुरक्षा मानक (पीए-डीएसएस), और पिन ड्रैंजेक्शन सुरक्षा (पीटीएस) अपेक्षाओं सहित पीसीआई सुरक्षा मानकों के विकास, प्रबंधन, शिक्षण और जागरूकता लाने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। इस परिषद की नींव डालने वाले पांच वैश्विक भुगतान ब्रांडों अमेरिकन एक्सप्रेस, डिस्कवर फाइनेंशियल सर्विसेज, जेसीबी इंटरनेशनल, मास्टरकार्ड वलर्ड वाइड और वीजा इन्कापरिशन – ने अपने डाटा सुरक्षा के अनुरूप प्रोग्राम्स में से प्रत्येक के लिए प्रौद्योगिकी अपेक्षाओं हेतु पीसीआई डीएसएस को शामिल करने पर सहमति दर्शाई है।

और इसके द्वारा उपलब्ध होने वाली मूल्यवर्धित सेवाओं के परिप्रेक्ष्य में देखना चाहिए। इस प्रकार की प्रक्रिया को जोखिम प्रबंधन के प्रति चुस्त रूप से ध्यान रखना अपेक्षित होगा। विविध प्रकार की भुगतान प्रणालियों के आपस में मिलने से भुगतान चैनल वास्तव में संशयपूर्ण बन सकता है। अतः किसी भुगतान प्रणाली में मानकीकृत प्रारूप और वातावरण में भुगतान निर्देश, सिस्टम की उपलब्धता, ग्राहक की प्राथमिकता या कीमत विचार के आधार पर एक अनुदेश के रूप में प्रवाहित (रन) होगा।

2.2.4 इसी प्रकार, एसटीपी की सुविधा देने के लिए और सरकार तथा बैंकों के स्तर पर तीव्र मिलान करने के लिए सरकारी भुगतानों (सरकार से व्यक्तियों को और सरकार से व्यवसायों की ओर) हेतु संदेश प्रारूपण करना आज की आवश्यकता है। इस प्रकार के भुगतान की सुविधा देने के लिए व्यक्ति से व्यावसायिक भुगतानों हेतु (उदाहरण के लिए उपयोगी बिल भुगतान और सरकारी कर भुगतान) एक समान मानकीकृत संदेश प्रारूप विकसित करने की आवश्यकता है।

2.2.5 अतः समस्त भुगतान प्रणालियों में व्यक्ति से व्यक्ति, व्यक्ति से व्यापार, व्यापार से व्यक्ति, व्यक्ति से सरकार और सरकार से व्यक्ति को सुविधा देने के लिए मानकीकृत संदेश प्रारूपों को विकसित करने के प्रयास किए जाने चाहिए।

2.2.6 वित्तीय लेनदेनों के लिए घरेलू संदेशों की पेशकश करने के लिए हाल में स्विफ्ट को अनुमति प्रदान की गई है। यह मौजूदा स्ट्रकचर्ड फाइनेनशियल मेसेजिंग सोल्यूशन (एसएफएमएस) के अलावा, घरेलू वित्तीय लेनदेनों के लिए वैकल्पिक मेसेजिंग नेटवर्क उपलब्ध कराएगी।

2.2.7 बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों का उपयोग करते हुए इलेक्ट्रानिक भुगतान आर्किटेक्चर को लागू करने की दिशा में प्रगति कर रहे हैं। एक्सेप्टेंस(स्वीकरण) इंफ्रास्ट्रचर को मानकीकृत और अंतर-परिचालनीय बनाने के लिए आईबीए, आईडीआरबीटी, यूआईडीएआई, एनपीसीआई और बैंकों (भारतीय रिजर्व बैंक के प्रयास से) की एक समिति ने माइक्रोएटीएम मानकों (वर्जन 1.5) का खाका खींचा है। माइक्रोएटीएम मानक अंतरपरिचालनीय तरीके से भुगतान लेनदेनों के लिए बायोमीट्रिक सत्यापन के प्रसंस्करण को मानकीकृत करेगें। माइक्रोएटीएम मानकों को देश भर में लागू करने के लिए अधिसूचित किया जाएगा।

2.2.8 राउटिंग कोडों का सामंजस्य: इस समय विविध भुगतान प्रणालियां विभिन्न प्रकार के राउटिंग कोडों का उपयोग करती हैं। चेक क्लियरिंग और ईसीए परिचालनों के लिए एमआईसीआर कोड का प्रयोग किया जाता है, एनईएफटी और आरटीजीएस परिचालनों के लिए आईएफएससी कोड का उपयोग किया जाता है और भारतीय रिजर्व बैंक को प्रस्तुत किए जाने वाले विवरणों हेतु बैंक की शाखाओं की पहचान करने के लिए बीएसआर कोड का प्रयोग किया जाता है और अब सरकारी व्यवसाय का विवरण सरकार को रिपोर्ट करने के लिए इसका ही उपयोग किया जा रहा है। इसके अलावा, आधार संख्या को भी बैंक खाता संख्या के साथ प्रचलित करने का प्रयास किया जा रहा है ताकि सरकारी लाभों को इलेक्ट्रानिक रूप से अंतरित किया जा सके। घरेलू वित्तीय लेन-देनों के लिए स्विफ्ट का प्रयोग करने के लिए एक बार सैद्धांतिक अनुमति मिलने के बाद भुगतान प्रणाली के प्रतिभागियों को एक अन्य राउटिंग कोड का बोझ नहीं उठाना पड़ेगा।

2.2.9 अतः बैंकों, सरकार, आईबीए, आईडीआरबीटी, एनपीसीआई, स्विफ्ट आदि और भारतीय रिजर्व बैंक के संबंधित विभागों जैसे हितधारकों के सहयोग और सहभाग से इन सभी राउटिंग कोडों में सामंजस्य स्थापित करने की आवश्यकता है। इसके अलावा, इस प्रकार के कार्य में विविध भुगतान

प्रणालियों और बैंकों के कोर बैंकिंग समाधान हेतु एप्लीकेशन स्तर पर व्यावसायिक प्रक्रियाओं की री-इंजीनियरिंग करना शामिल होगा। यद्यपि इसमें काफी अधिक लागत आएगी फिर भी घरेलू और सीमापार लेनदेन दोनों के लिए एक समान राउटिंग कोड के प्रति किए जाने वाले प्रयासों का परिणाम एसटीपी बढ़ाने और परिचालनगत जोखिमों को कम करने के रूप में होने वाली प्रमुख बचतों के संदर्भ में देखा जा सकता है।

**2.2.10 खाता संख्याओं का मानकीकरण:** मौजूदा समय में विभिन्न बैंकों में रखी जाने वाली खाता संख्याओं को विविध रूपों में उनकी अपेक्षाओं और विस्तार के अनुसार 10 से 17 अंकों के रूप में रखा जाता है। खाता संख्याओं में एकरूपता न होने से एसटीपी बाधित होती है और बैंकों को यह सुविधा प्रदान करने के लिए खाता संख्याओं में मौजूद अधिक अंकों को या तो छुपाना पड़ता है या उनमें कुछ अतिरिक्त अंक जोड़ने पड़ते हैं। इसलिए, सभी भुगतान प्रणालियों में एक समान खाता संख्याओं को विकसित करने की आवश्यकता की जांच करने के लिए यह एक व्यापारिक मामला बनता है।

**2.2.11** इस संबंध में अंतरराष्ट्रीय बैंक खाता संख्या (आईबीएएन)/बेसिक बैंकखाता संख्या (बीबीएएन) को अपनाने के लिए गवेषणा की जा सकती है। आईबीएएन/बीबीएएन खाते की पहचान के लिए प्रारूप प्रदान करता है और इसके साथ ही जांच अंकों के रूप में सत्यापन सूचना भी रखता है जिसे एक निर्धारित एकल मानक प्रक्रिया के आधार पर स्रोत पर ही सत्यापित किया जा सकता है। एक बैंक से दूसरे बैंक में भुगतान के लिए आवश्यक सभी सूचनाओं को आईबीएएन/बीबीएएन स्वयं में समाहित रखता है।

**2.2.12 बिल भुगतानों का मानकीकरण:** भारत में एक विविध और जटिल बिल बाजार ढांचा है जो विशाल बिल भुगतान बाजार के साथ राष्ट्रीय/ क्षेत्रीय और निजी/ राज्य स्वामित्व के साथ विभिन्नता रखता है। बिलों के भुगतान में इलेक्ट्रानिक भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर के बीच ईसीएस की एक प्रमुख भागीदारी है और इसके बाद कार्ड और बैंक खाते आते हैं। ऐसा अनुमान है कि बिल भुगतानों का काफी बड़ा भाग बिल भैजने वाले के स्थान (सामान्यतः वॉक-इन-ग्राहक) पर किया जाता है। अतः बीमा प्रीमियमों, उपयोगिता भुगतानों, करों, स्कूल फीस आदि के प्रति किए जाने वाले भुगतानों के लिए बिल भुगतान प्रणाली विकसित करने के लिए एक बहुत बड़ा अवसर है। इस कार्य को करने के लिए एक इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ प्रणाली विकसित करने की आवश्यकता है। इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ प्रणाली विकसित करने की एक महत्वपूर्ण पूर्वापेक्षा यह है कि बिलप्रदाता की जानकारी का मानकीकरण किया जाए।

**2.2.13 मानक निर्धारण निकाय:** अखिल भारतीय इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ आधारित बिल भुगतान प्रणाली सहित विभिन्न भुगतान प्रणालियों के लिए मानक बनाने और बिलप्रदाता की जानकारी के मानकीकरण के लिए आईबीए, आईडीआरबीटी और अन्य हितधारकों (गैर-बैंक प्राधिकृत संस्थाओं, संबंधित उद्योग परिसंघों और विशेषज्ञों सहित) के प्रतिनिधित्व के साथ भारतीय रिजर्व बैंक के समग्र दिशानिर्देश के तहत एक मानक निर्धारण निकाय बनाने की व्यवहार्यता की जांच की जाएगी। प्रस्तावित निकाय भुगतान प्रणालियों के लिए एक समान राउटिंग प्रोटोकोल में अंतरित होने के लिए मानकों को भी बनाएगा।

**2.2.14 पोर्टेबिलिटी :** पोर्टेबिलिटी अर्थात् एक भुगतान प्रणाली के फेल होने पर अन्य प्रणाली में बाधारहित स्विचओवर करना जिसे ऐसे उपायों को अपनाते हुए प्राप्त किया जा सकता है। यह प्रणाली की कार्यकुशलता में योगदान देगा और संसाधनों का ईष्टतम उपयोग हो सकेगा और उपयोगकर्ताओं के लिए न्यूनतम अवरोध उपस्थित करते हुए परिचालनों में अपना योगदान देगा।

**2.2.15 भुगतान हब:** एक 'भुगतान हब' की परिकल्पना पर विचार किया जा रहा है ताकि विविध भुगतान प्रणालियों के समेकन को संभव बनाते हुए इसे केंद्रीय रूप से प्रबंधित एक मिड-आफिस भुगतान प्रणाली में ढाला जा सके। इसके लिए एक कारगर आईटी आर्किटेक्चर लगाने की आवश्यकता होगी जो विविध भुगतान उत्पादों के लिए बिंदु से बिंदु तक किए जाने वाले इंटरफेस को समाप्त कर देगा। वैयक्तिक इंटरफेस की वर्तमान प्रणाली; जिसमें विविध प्रणालियों में इलेक्ट्रानिक भुगतान निर्देशों को इनपुट करने का उत्तरदायित्व होता है; के विपरीत इस प्रकार की अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी से संयुक्त 'भुगतान हब' से अधिक तेज और सरल इलेक्ट्रानिक भुगतान अंतरण संभव हो सकेंगे। भुगतान हब द्वारा एक बार कार्य प्रारंभ करने पर किसी भी बैंक के लिए केवल यह निर्देशों में आवश्यक होगा कि वह इलेक्ट्रानिक भुगतान निर्देश हब में इनपुट करे जो उसके पश्चात स्वाचालित रूप से विविध भुगतान प्रणालियों के निर्देश को रुट कर देगा। भुगतान हब की परिकल्पना काफी हद तक संदेश प्रारूपों के मानकीकरण और एकसमान राउटिंग कोडों पर निर्भर है। इससे बैंकों की लागतों की तार्किकता भी सक्षम बन सकेगी।

#### 2.2.16 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) हितधारकों के साथ विचार विमर्श करके भुगतान लिखतों, संदेश प्रारूपों, भुगतान निर्देशों के मानकीकरण की आवश्यकता की समीक्षा करना। सभी भुगतान प्रणालियों में अपनाने के लिए आईएसओ 20022 जैसे अंतरराष्ट्रीय प्रारूपों को परखना। (पैरा 2.2.1, 2.2.4 और 2.2.5)
- (ii) मोबाइल भुगतानों और 'आधार' आधारित भुगतान प्रणालियों सहित सभी भुगतान प्रणालियों में अंतर परिचालनीयता और पोर्टेबिलिटी के प्रति प्रयास करना। (पैरा 2.2.2, 2.2.7 )
- (iii) एक वैकल्पिक संदेश नेटवर्क के रूप में स्विफ्ट के प्रयोग में हुई प्रगति की निगरानी करना। (पैरा 2.2.6)
- (iv) माइक्रो-एटीएम के लिए मानकों के साथ प्रारंभ करते हुए सभी भुगतान प्रणालियों और उत्पादों के लिए अंतर-परिचालनीय मानकों को अधिसूचित करना। (पैरा 2.2.7.)
- (v) खाता संख्याओं के मानकीकरण के लिए आईबीएएन/बीबीएएन को अपनाने की व्यवहार्यता की समीक्षा करना। (पैरा 2.2.10 और 2.2.11)
- (vi) विभिन्न भुगतान प्रणालियों के लिए मानक बनाने के लिए आईबीए, आईडीआरबीटी और अन्य हितधारकों (गैर-बैंक प्राधिकृत संस्थाओं, संबंधित उद्योग परिसंघों और विशेषज्ञों सहित) के प्रतिनिधित्व के साथ भारतीय रिझर्व बैंक के समग्र दिशानिर्देश के तहत एक मानक निर्धारण निकाय बनाने की व्यवहार्यता की जांच करना। प्रस्तावित निकाय भुगतान प्रणालियों के लिए एक समान राउटिंग प्रोटोकोल में अंतरित होने के लिए मानकों का भी निर्माण करेगा। (पैरा 2.2.9, 2.2.12 और 2.2.14)
- (vii) एक कारगर आईटी आर्किटेक्चर का लक्ष्य बनाना जो एक 'भुगतान हब' के जरिए विविध भुगतान उत्पादों के लिए बिंदु से बिंदु इंटरफेस को समाप्त कर देगा। (पैरा 2.2.15)

### 2.3 इंफ्रास्ट्रक्चर और एकीकृत भुगतान प्रणाली का विकास

**उद्देश्य:** देश में भुगतान प्रणाली संबंधी इंफ्रास्ट्रक्चर पूर्ण विकसित है और प्रसंस्करण क्षमता, आकार, विश्वसनीयता, आघात सहनीयता और उपलब्धता के संदर्भ में सुदृढ़ है जिसे और अधिक प्रोन्नत बनाना है ताकि कम लागत वाली लेनदेन प्रसंस्करण क्षमता और प्रणाली के प्रतिभागियों को लचीलापन देने के लिए सुरक्षा, अखंडता और सुदृढ़ता सुनिश्चित की जा सके।

**तरीका:** भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर में वे सभी व्यवस्थाएं शामिल हैं जो अर्थव्यवस्था में भुगतानों के प्रवाह की सुविधा देती हैं। एक कुशल और सुदृढ़ भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर देश की आर्थिक प्रगति में अपना योगदान देता है। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक कई प्रकार के उपाय कर रहा है ताकि भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण किया जा सके और देश में इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों की अधिक वृद्धि सुनिश्चित की जा सके।

**2.3.1 मौजूदा भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर का क्षमता निर्माण:** हाल के वर्षों में ई-भुगतान संव्यवहारों में तीव्र वृद्धि हुई है और प्रणालियों में से कुछेक द्वारा वर्तमान में उच्चतम स्तर तक की मात्रा की हैंडलिंग की जा रही है इसके फलस्वरूप ये प्रणालियां प्रारंभ में बनाई गई प्रसंस्करण क्षमताओं के करीब पहुंच गई हैं। इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों में मात्रात्मक रूप से होने वाली गुणात्मक वृद्धि, आबादी के उस वर्ग के उपयोग से बढ़ रही है जिसके पास बैंक खाते हैं। परंतु, नकद लेनदेनों की तुलना में नकदी-रहित तरीकों को अधिक तरजीह देने, वर्तमान में चालू वित्तीय समावेशन के प्रयासों और सरकार द्वारा सभी सामाजिक लाभों को इलेक्ट्रानिक रूप से नागरिकों तक पहुंचाने के लिए किए जा रहे प्रयासों से इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों में लेनदेनों की संख्या में कई गुना वृद्धि होने का अनुमान है। संख्याओं के वृद्ध आकार को इस तथ्य से नापा जा सकता है कि यदि सरकारी संवितरणों की मौजूदा मात्रा को ही केवल इलेक्ट्रानिक भुगतान तरीकों के तहत लाया जाए तो केवल इससे ही प्रत्येक वर्ष लगभग 4134 मिलियन<sup>8</sup> लेनदेन हो जाएंगे। इसके परिणामस्वरूप दैनिक आधार पर पहले से ही प्रसंस्कृत किए जा रहे लेनदेनों के अलावा 12 से 15 मिलियन लेनदेन अंतरबैंक भुगतान प्रणालियों में जुड़ जाएंगे। अतः भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिचालित एनईसीएस, एनईएफटी और आरटीजीएस जैसी भुगतान प्रणालियों सहित मौजूदा भुगतान प्रणालियों की प्रसंस्करण क्षमताओं को बढ़ाने की तत्काल आवश्यकता है। अंत में बताई गई प्रणाली को उच्चतर क्षमताओं वाली और कई नई सुविधाओं से युक्त नेक्स्टजेन आरटीजीएस से बदलने की तैयारी पहले से ही है। इसके अलावा, एसीएच और आईएमपीएस जैसी नई/मौजूदा भुगतान प्रणालियों में हो रही प्रगति पर लगातार मॉनीटरिंग करने की भी आवश्यकता है।

**2.3.2 एक अन्य पक्ष जिस पर ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है वह है भुगतान प्रणाली के प्रतिभागियों द्वारा प्रसंस्करित करने की क्षमता जो ग्राहक-आधार, उत्पादों के प्रकार और नकदी-रहित लेनदेनों की संख्या बढ़ाने पर सुरक्षा और कार्यकुशलता से समझौता किए बिना लेनदेनों में हुई वृद्धि को सम्हाल सके। केंद्रीय प्रसंस्करण स्थानों पर भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर को सुदृढ़ करना मात्र ही काफी नहीं होगा जब तक कि प्रतिभागियों के छोर पर भी लेनदेनों की बढ़ी हुई संख्या की हैंडलिंग करने के लिए तैयारी न की जाए। ऐतिहासिक साक्ष्य दर्शाते हैं कि प्रणाली के प्रतिभागी अपनी प्रसंस्करण क्षमताओं और प्रणालीगत क्षमताओं के संदर्भ में पहले से ही काफी बोझिल हैं और वे टीपीएस (प्रति सेकेंड लेनदेन) की मात्रा बढ़ाने के संबंध में अपनी अधिकतम सीमाओं के नजदीक पहुंच रहे हैं। कुछेक भुगतान प्रणाली प्रतिभागी ऐसे भी हैं जो अत्यधिक मात्रा के चलते और तिमाही के अंत में सभी भुगतान चैनलों में एक समान स्तर की कार्यकुशलता और गति बनाए रखने में कठिनाई महसूस करते हैं। लेनदेनों की दिशा में लगातार होने वाली वृद्धि का विस्फोट जब भी होगा प्रसंस्करण के इस बोझ को और अधिक बढ़ा देगा।**

<sup>8</sup> [http://finmin.nic.in/reports/Report\\_Task\\_Force\\_Aadhaar\\_PaymentInfra.pdf](http://finmin.nic.in/reports/Report_Task_Force_Aadhaar_PaymentInfra.pdf), आधार आधारित एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर पर कार्य दल की रिपोर्ट, फरवरी 2012, यूआईडीए, पृष्ठ सं. 63

**2.3.3 क्षमता निर्माण- मानव संसाधन:** यद्यपि, भविष्य में भुगतान प्रणालियां स्वचालित और प्रौद्योगिकी आधारित बनी रहेंगी फिर भी प्रणालियों को अंकुश में रखने, उन्हें चलाने और उनका पर्यवेक्षण करने के लिए प्रशिक्षित मानव संसाधन की आवश्यकता पर भी ध्यान रखना आवश्यक है। अतः राष्ट्रीय भुगतान प्रणालियों के इंफ्रास्ट्रचर के सुरक्षित और कुशल परिचालन को सुनिश्चित करने के लिए मानव संसाधन के रूप में क्षमता निर्माण भी एक आवश्यक घटक के रूप में देखा जाना जरूरी है। इस संबंध में पहचान, प्रशिक्षण, तैनाती और उत्तराधिकारिता योजना के जरिए केंद्रीय बैंक सहित सभी हितधारकों को मानव संसाधनों का एक पूल बनाने की दिशा में गंभीर प्रयास करने की जरूरत है। विशेषज्ञों के इस पूल का निर्माण करने के लिए अपेक्षित होगा कि भुगतान प्रणालियों को कोर कापरेट योजनाओं का एक हिस्सा बनाया जाए जिसमें इस बात का प्रावधान रखा जाए कि यद्यपि भुगतान प्रणालियां अधिकांश रूप में जनता के लाभ के लिए हैं तथापि, इसके बदले में वे ठोस मूल्यवर्द्धित व्यावसायिक प्रस्तावों की भी पेशकश करती हैं। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए उद्योग जगत के सक्रिय सहयोग से कार्यशालाओं, संगोष्ठियों, सम्मेलनों द्वारा मानव संसाधनों के कुशल पूल का निर्माण करने के लिए केंद्रित प्रयास किए जाने आवश्यक हैं।

**2.3.4 भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर का विस्तार:** भारत में प्रति मिलियन आबादी पर एटीएम और पीओएस टर्मिनलों की संख्या<sup>9</sup> सबसे कम है। देश के बैंक-सुविधा की कमी वाले और बैंक-सुविधा से वंचित क्षेत्रों में आवश्यकता और भी अधिक गंभीर है। इसलिए देश में एटीएम, पीओएस टर्मिनलों, माइक्रो-एटीएम, हैंड-हेल्ड उपकरणों आदि जैसे इंफ्रास्ट्रक्चर की स्वीकार्यता का विस्तार करने की तत्काल आवश्यकता है। व्हाइट लेबल एटीएम जैसे किए जाने वाले प्रयास नेटवर्क स्वीकार्यता को बढ़ाने में एक लंबी पारी खेलेंगे। लागत संबंधी विचार इन अभियानों को आगे ले जाएंगे।

2.3.5 नए भुगतान उत्पादों और नए भुगतान चैनलों के प्रारंभ होने से या तो मौजूदा भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर को जोड़ने की मांग उठेगी या नए भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण करने की आवश्यकता सामने आएगी। वास्तविक रूप से अंतरपरिचालनीय और एकीकृत भुगतान प्रणाली प्राप्त करने के लिए यह आवश्यक है कि गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा चलाई जा रही भुगतान प्रणालियों को भी मौजूदा अंतर-बैंक भुगतान प्रणालियों जैसे कि एटीएम स्विच, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस आदि के साथ जोड़ा जाए।

2.3.6 नए प्रकार के बाजार नवीन बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर की मांग करते हैं। ओटीसी डेरीवेटिव्स में जी-20 के सुधार व्यापार निक्षेपागारों को डाटा/व्यापार की रिपोर्टिंग करने के लिए माध्यम की मांग कर रहे हैं। जी-20 सुधारों की मांग यह भी है कि जहां संभव हो वहां इलेक्ट्रॉनिक व्यापार और केंद्रीयकृत समाशोधन लागू किया जाए। इन विकासात्मक कार्यों के लिए नए बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर को बनाने की आवश्यकता है।

**2.4 एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण:** भुगतान इंफ्रास्ट्रचर का विकास करना लागत से जुड़ा हुआ है। साइलों के रूप में विकास करना क्षमता निर्माण करने का एक कुशल रास्ता होगा। आपसी मदद के जरिए वास्तविक लाभों को प्राप्त किया जा सकता है। लागत प्रभावी, व्यापक कवरेज और तीव्रता

---

<sup>9</sup> प्रति मिलियन आबादी के लिए 63 एटीएम हैं और प्रति मिलियन आबादी के लिए 497 पीओएस टर्मिनल हैं। (स्रोत: सीपीएसएस देशों में भुगतान, समाशोधन और निपटान प्रणालियों पर सांख्यिकी- 2010 के लिए आंकड़े, सीपीएसएस प्रकाशन सं. 99, जनवरी 2012, बीआईएस, बॉसल)

से व्यवहार्य रूप से लागू करने हेतु सभी हितधारकों को शामिल करते हुए सहभाजित इंफ्रास्ट्रचर निर्माण का यह एक ज्वलंत उदाहरण है।

2.4.1 कुछ ऐसे क्षेत्र हैं जहां सहभाजित इंफ्रास्ट्रचर के लाभों को तत्काल प्रभाव से देखा जा सकता है जैसे एटीएम, पीओएस, माइक्रो-एटीएम, पूर्वदत्त कार्ड आदि। उद्योग जगत पीओएस टर्मिनल के प्रमाणीकरण, तैनाती और प्रबंधन के लिए एक समान प्लेटफार्म तैयार कर रहा है जिससे सभी हितधारकों को काफी बचत होगी और सामंजस्यपूर्णता के लाभ प्राप्त हो सकेंगे। सहभाजित इंफ्रास्ट्रचर व्यक्ति से व्यक्ति को होने वाले निधि अंतरणों और बिलप्रदाता के भुगतानों दोनों के लिए ही स्वीकार्यता इंफ्रास्ट्रचर को सुदृढ़ करने में एक लंबी भूमिका का निर्वाह करेगा।

2.4.2 जैसा कि सेक्शन 2 में दर्शाया गया है कि मानकीकरण, अंतर-परिचालनीयता और पोर्टबिलिटी के उद्देश्य को पीएसएस अधिनियम, 2007 के तहत यथा परिभाषित भारतीय रिज़र्व बैंक के समग्र दिशानिर्देश में मानक निर्धारण और मानकीकृत उत्पादों और सेवाओं के प्रमाणीकरण के लिए उद्योग-वार निकाय बना कर प्राप्त किया जा सकता है। इस निकाय को यूनीक पहचान कोड, जैसे कि व्यापारियों के लिए बारकोड; कार्डों के लिए बिन नम्बर आदि, जारी करने का कार्य भी सौंपा जा सकता है।

#### 2.4.3 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) एनईएफटी, एनईसीएस आदि जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिचालित भुगतान प्रणालियों में प्रयुक्त एप्लीकेशन सॉफ्टवेयरों को इष्टतम बनाने के अलावा, मौजूदा हार्डवेयरों और सॉफ्टवेयरों को प्रोन्नत बनाना, नैक्स्ट जेनरेशन आरटीजीएस को लागू करना। (पैरा 2.3.1)
- (ii) मौजूदा/ एसीएच,आईएमपीएस आदि नई भुगतान प्रणालियों की प्रगति की निगरानी करना (पैरा 2.3.1)
- (iii) सभी हितधारकों के साथ विचार विमर्श करके बढ़ी हुई मात्रा को हैंडल करने में प्रणाली प्रतिभागियों की प्रसंस्करण क्षमताओं का आकलन करना और प्रसंस्करण क्षमताओं को बढ़ाने के लिए योजना बनाना (पैरा 2.3.2)
- (iv) उद्योग जगत की सक्रिय भागीदारी से कार्यशालाओं, सेमिनारों और संगोष्ठियों के जरिए मानव संसाधन के कुशल पूल का निर्माण करने के लिए उद्देश्यपूर्ण प्रयास करना। (पैरा 2.3.3)
- (v) समेकन, पोर्टबिलिटी और अंतर-परिचालनीयता को प्रोत्साहित करने के लिए भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रचर के बीच श्रंखला प्रदान करना। (पैरा 2.3.5)
- (vi) अंतर-राष्ट्रीय उत्कृष्ट प्रथाओं के अनुरूप व्यापार निक्षेपागारों की संपूर्ण कार्यप्रणालियों को विकसित करना (पैरा 2.3.6)
- (vii) एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रचर के निर्माण के लिए सभी हितधारकों को शामिल करना।(पैरा 2.4, 2.4.1 और 2.4.2)

### अध्याय -3: जोखिम प्रबंधन और निगरानी के माध्यम से आश्वासन

#### ध्यान देने के मुख्य क्षेत्र

- ✓ भुगतान प्रणालियों में जोखिम
- ✓ निगरानी के जरिए अंतर-राष्ट्रीय मानकों का अनुपालन

#### 3.1 भुगतान प्रणालियों में जोखिम प्रबंधन

उद्देश्य: जोखिम प्रबंधन की व्यापक रूपरेखा में सम्पूर्णता, जोखिम की पहचान, पैमाइश और उसका नियंत्रण शामिल होना चाहिए।

**तरीका:** भारतीय रिज़र्व बैंक जोखिम कम करने के उपायों को लागू करके विविध भुगतान प्रणालियों में सुमुचित जोखिम प्रबंधनविधियों को प्रोत्साहित करते हुए जोखिम में कमी करने के लिए प्रतिबद्ध है।

3.1.1 भुगतान प्रणालियों में केंद्रीय बैंक का ध्यान इसलिए अधिक है क्योंकि भुगतान प्रणालियों द्वारा (i) वित्तीय स्थिरता; (ii) आर्थिक कार्यकुशलता; (iii) मौद्रिक नीति अंतरण और (iv) राजकोषीय नीति के क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह किया जाता है। जहां कुशल भुगतान प्रणालियां वित्तीय स्थिरता और आर्थिक कार्यकुशलता लाती हैं वहीं दूसरी ओर उनमें वित्तीय प्रणाली में जोखिम प्रेरित करने और अंतरित करने की क्षमता होती है। मात्रात्मक वृद्धि होने और भुगतान प्रणालियों में प्रसंस्कृत किए जाने वाले लेनदेनों के मूल्यांकन में होने वाली वृद्धि से यह आवश्यक हो गया है कि भुगतान प्रणालियों (भारतीय आरटीजीएस प्रणाली लगभग 16 दिनों में देश की जीडीपी के बराबर का लेन-देन कर देती है) से संबंधित जोखिमों का भली-प्रकार प्रबंधन किया जाए।

3.1.2 भारतीय परिप्रेक्ष्य में उच्च स्तरीय एकीकरण और अंतर-श्रंखलाओं के कारण भुगतान प्रणालियों में जोखिम प्रबंधन ने अपना महत्वपूर्ण स्थान बना लिया है। इस प्रकार प्रत्येक भुगतान प्रणाली का जोखिम प्रबंधन करने के लिए अपना स्वयं का ढांचा है, यहां यह जानना जरूरी है कि प्रत्येक भुगतान प्रणाली के जोखिम प्रबंधन नियमों और विनियमावलियों का प्रणालियों में समग्र रूप से जोखिम कम करने के संबंध में अपना प्रभाव पड़ता है।

3.1.3 अंतर-राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली मानक निर्धारण निकाय भुगतान और निपटान प्रणाली समिति के एक भाग के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक 2012 के अंत तक नए सीपीएसएस-आईओएससीओ मानकों 'एफएमआईज़' के सिद्धांत सहित अंतर-राष्ट्रीय मानकों और उत्कृष्ट प्रथाओं को अपनाने और उन्हें लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है।

3.1.4 केंद्रीय बैंक की मुद्रा में निपटान को सर्वोच्च सुरक्षित निपटान आस्ति के रूप में माना जाता है। जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क के भाग के रूप में एक निर्धारित सीमा से अधिक के सभी भुगतान प्रणालियों के निपटानों को, चाहें उन्हे बैंकों द्वारा परिचालित किया गया हो अथवा गैर-बैंकों द्वारा, भारतीय रिज़र्व बैंक के खातों में निपटाने के लिए प्रयास किए जाएंगे। उदाहरण के लिए (जैसा कि पैरा 2.1.9 में दर्शाया गया है) सीटीएस, माइकर समाशोधन, गैर-बैंक संस्थाओं जैसे कार्ड नेटवर्क नामतः वीज़ा ,

मास्टर कार्ड आदि से उत्पन्न होने वाली समाशोधन फाइलों का केंद्रीकृत निपटान भारतीय रिज़र्व बैंक के खातों में किए जाने पर विचार किया जाएगा।

3.1.5 अंतिम उधारदाता के रूप में केंद्रीय बैंक द्वारा प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण सीसीपी को दी जानेवाली चलनिधि सहायता, जो वित्तीय स्थिरता के लिए अति महत्वपूर्ण होती है, उन कई मुद्दों में से एक है जिस पर वैश्विक रूप से बहस जारी है। मौजूदा विधिक ढांचा भारतीय रिज़र्व बैंक को सीसीपी को चलनिधि मदद देने के लिए सक्षम नहीं बनाता है। सीसीपी को आकस्मिक चलनिधि मदद देने के लिए केंद्रीय बैंकों प्रति वैश्विक समझौते के दृष्टिकोण को देखते हुए मौजूदा विनियामकीय ढांचे के भीतर ही सीसीपी को चलनिधि संबंधी मदद देने के लिए अन्य कोई वैकल्पिक रास्ते की व्यवस्था करना एक उद्देश्य होगा।

3.1.6 सीसीआईएल को फोरक्स ओटीसी डेरीवेटिव्स<sup>10</sup> में व्यापार निक्षेपागार के रूप में कार्य करने के लिए अनुमति प्रदान की गई है। तथापि, व्यापार निक्षेपागार जो अपने आप में एफएमआई की एक नई श्रेणी है, के अपने जोखिम क्षेत्र हैं जैसे कि गोपनीयता, निजता, टीआर आंकड़ों(डाटा) तक पहुंच और बाजार को खुलासा करना। भारतीय परिवृश्य में सीसीपी और टीआर की कार्यप्रणाली को एक ही संस्था को सौंपा गया है। अतः चुनौती यह है कि एक अलग स्वामित्व वाले ढांचे के जरिए टीआर के कार्यों का अलग से सीमांकन किया जाए।

3.1.7 एफएमआई के सिद्धांत इस बात की सिफारिश करते हैं कि मल्टीलैटरल डिफर्ड नेट सेटलमेंट (डीएनएस) के लिए एक निपटान गारंटी तंत्र बनाया जाए। उत्कृष्ट प्रथाओं के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक ने आईएमपीएस जैसी प्रणालियों के लिए इस प्रकार का निपटान गारंटी तंत्र बनाया है। भारतीय रिज़र्व बैंक इसके द्वारा चलाए जा रहे एनईएफटी जैसी डीएनएस प्रणालियों के लिए निपटान गारंटी तंत्र लागू करेगा।

3.1.8 इसके अलावा, जी-20 समूह का एक सदस्य होने के नाते ओटीसी डेरीवेटिव्स सुधारों<sup>11</sup> सहित भुगतान प्रणालियों को सुदृढ़ करने के लिए सभी उपायों को सक्रिय रूप से लागू किया जाएगा। जी-20 की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए भारत कई उपायों को पहले से ही लागू कर चुका है। उदाहरण के लिए वायदा विदेशी एक्सचेंज करारों का गारंटी के आधार पर निपटान किया जाएगा जबकि, इंटरेस्ट रेट डेरीवेटिव्स को गारंटी-रहित आधार पर केंद्रीय रूप से निपटाया जा रहा है। इंटरेस्ट रेट डेरीवेटिव्स को गारंटी के आधार पर निपटाने के संबंध में प्रस्ताव विचाराधीन है। विदेशी एक्सचेंज ऑपशन्स के लिए केंद्रीय समाशोधन अपेक्षाओं को चरणबद्ध रूप में लागू किया जाएगा।

<sup>10</sup> व्याज दर (इंटरेस्ट रेट) स्वैप्स(आईआरएस) और ऋण चूक (क्रेडिट डिफाल्ट) स्वैप्स (सीडीएस) के संबंध में सीसीआईएल पहले से ही व्यापार निक्षेपागार के रूप में कार्य कर रहा है।

<sup>11</sup>(i) इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग;(ii) मानकीकरण तथा केंद्रीय समाशोधन; तथा (iii) ट्रेड रिपोजिटरी को रिपोर्ट करने के बारे में सुधार किए जा रहे हैं। यह सुधारात्मक कार्य वर्ष 2012 के अंत तक कार्यान्वयन किए जाने अपेक्षित हैं। अंतर्राष्ट्रीय स्तर की कई कार्य प्रवाह समायोजन संस्थाएं जैसे वित्तीय स्थिरता बोर्ड (एफएसबी), भुगतान एवं निपटान प्रणालियां संबंधी समिति (सीपीएसएस), प्रतिभूति कमीशनों का अंतर्राष्ट्रीय गठन (आईओएससीओ), वैश्विक वित्तीय प्रणाली संबंधी समिति (सीजीएफएस) आदि जी 20 के उद्देश्यों, जो वर्ष 2012 के अंत तक लागू किए जाने हैं, को प्राप्त करने के लिए रोडमैप प्रदान करने की प्रक्रिया में लगी हुई हैं।

3.1.9 एक और जोखिम है जिसकी पहचान करना और दूर करना आवश्यक है वह है भुगतान प्रणालियों में सघनता का जोखिम। भारतीय भुगतान प्रणालियों के संबंध में सघनता संबंधी जोखिम स्पष्ट है क्योंकि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बाजारों में केवल एक सीसीपी ही कार्य कर रहा है। सघनता संबंधी जोखिम इस बात से भी स्पष्ट है कि विविध खुदरा भुगतानों को एक ही छत्रक संगठन के तहत अंजाम दिया जा रहा है। पीओएस टर्मिनलों जैसे स्वीकार्यता इंफ्रास्ट्रक्चर को लागू करने के मामले में भी जोखिम है क्योंकि इस क्षेत्र में केवल तीन बैंक ही आगे बढ़ रहे हैं। इसीप्रकार, देश में पीओएस निर्माण के क्षेत्र में लगभग एकाधिकार की स्थिति है। भुगतान के क्षेत्र में एकाधिकार या केवल एक अथवा दो हितधारकों द्वारा दबदबा कायम करने की स्थिति को भी जोखिम के रूप में देखा जाता है जिसे दूर करने की आवश्यकता है। संघनता संबंधी जोखिम को दूर करने के लिए नई प्रौद्योगिकी और मानकों को अपनाने के साथ ही हित धारकों के साथ विचार-विमर्श करके समुचित नीतिगत निर्णय लेने की आवश्यकता है। मोबाइल बैंकिंग/पूर्व-दत्त जैसी कुछ निश्चित भुगतान प्रणालियों के लिए एक या दो प्रतिभागियों पर निर्भरता से जुड़े विविध बैंकों संबंधी सघनता जोखिमों की व्यापक समीक्षा करते हुए इस ओर भी ध्यान दिया जाना आवश्यक है।

3.1.10 उप सदस्यता का रास्ता अपनाते हुए केंद्रीय भुगतान प्रणालियों (आरटीजीएस, एनईएफटी) में समाशोधन सदस्य इंफ्रास्ट्रक्चर को विस्तार प्रदान किया गया है। सीसीआईएल के नामित निपटान बैंक मॉडल में और विकेंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों (चेक समाशोधन और ईसीएस) में टायरिंग भी स्पष्ट रूप से दृष्टिगोचर हैं। टायरिंग को उपयोगी पाया गया है क्योंकि यह पहुंच संबंधी कसौटी के मानदंडों को पूरा न करने वाले प्रतिभागियों को भी सक्षम बनाती है कि वे कम लागत पर केंद्रीय भुगतान प्रणालियों का उपयोग कर सकें और लाभ प्राप्त कर सकें। तथापि, अत्यधिक टायरिंग भुगतान प्रणाली में प्रत्यक्ष प्रतिभागी अपने खातों में कई अप्रत्यक्ष प्रतिभागियों के भुगतानों को अपने में मिला लेते हैं (जहां इस प्रकार की प्रणाली मौजूद है उसे 'आभासी प्रणाली' का नाम दिया जाता है)। आभासी प्रणाली के परिचालन और अधिक जोखिम पूर्ण होते हैं क्योंकि आभासी प्रणाली या इसके किसी उप-सदस्य की क्रेडिट या परिचालन असफलता से सम्पूर्ण निपटान प्रक्रिया बाधित हो सकती है। तदनुसार, आभासी भुगतान प्रणालियों और जोखिमों को नियंत्रण में रखने के लिए उनके द्वारा अपनाई गई जोखिम प्रबंधन की पद्धतियों पर अधिक ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता होगी।

3.1.11 सरकारी और बैंक लेखा विभाग के सहयोग से सभी बैंकों के लिए चालू खातों और प्रतिभूति खातों को खोलकर देश में स्थित सभी समाशोधन गृहों द्वारा केंद्रीय बैंक की मुद्रा में निपटान को सक्षम बनाकर भारतीय रिजर्व बैंक में सीबीएस लागू होने का लीवरेज लेना लाज़मी है। सीबीएस में प्रत्येक बैंक के लिए एक निपटान खाते की व्यवस्था होने से देश भर के समाशोधन गृहों का प्रबंधन करने वाले विविध बैंकों के विभिन्न निपटान खातों को रखने की आवश्यकता समाप्त हो जाएगी।

3.1.12 **इलेक्ट्रानिक लेन-देनों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा:** ग्राहक अपनी लेन-देन संबंधी आवश्यकताओं के लिए इलेक्ट्रानिक भुगतान उत्पादों और सुपुर्दगी चैनलों को तेजी से अपनाते जा रहे हैं इसलिए उनकी सुदृढ़ सुरक्षा और प्रतिरक्षा की आवश्यकता को भी समझना जरूरी है। सुरक्षा संबंधी किसी भी मुद्रे के परिणामस्वरूप होने वाली धोखाधड़ी में ऐसी क्षमता है कि वह इलेक्ट्रानिक भुगतान उत्पादों के प्रयोग में जनता के विश्वास को डगमगा देगा और उसके उपयोग को प्रभावित कर देगा। यह भी देखा गया

है कि इलेक्ट्रानिक लेन-देन अपने ग्राहकों के लिए सुविधाजनक हैं परंतु उनमें पर्याप्त सुरक्षा संबंधी उपाय भी होने चाहिए ताकि धोखाधड़ी और उसके अनुचित प्रयोग को रोका जा सके। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए यह भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि ग्राहकों के लिए परिचालनों में उपलब्ध सहजता और कार्यकुशलता बनी रहनी चाहिए। तदनुसार, इस प्रकार के भुगतान उत्पादों का बनाया जाना चाहिए जो ग्राहकों को उनकी भुगतान आवश्यकताओं के लिए अपनाने हेतु प्रेरित करे और इसी के साथ ही उन्हें उच्च स्तरीय सुरक्षा भी प्रदान करे ताकि धोखाधड़ी युक्त उपयोग को रोका जा सके। न केवल घरेलू अपितु अंतर-राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप भी उच्च सुरक्षा मानकों को बनाए रखने के लिए उत्पाद की बनावट, उसके क्रियान्वयन, उपलब्धता और वास्तविक ग्राहकों तक उसकी पहुंच को भी ध्यान में रखना चाहिए।

3.1.13 धोखाधड़ी की बढ़ती हुई गतिविधियां जिनमें आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर और डिलीवरी चैनलों (सायबर अटैक) पर किए गए अटैक भी शामिल हैं, भुगतान प्रणाली प्रदाताओं के लिए काफी जोखिम सामने लाते हैं। सुरक्षा को सुदृढ़ करने के लिए आवश्यक उपाय करने आवश्यक हैं क्योंकि इस प्रकार के अटैक संख्यात्मक और प्रोन्नयन के दृष्टिकोण से बढ़ते ही जा रहे हैं। इसके कारण भुगतान प्रणाली सेवाप्रदाताओं को साख का जोखिम भी उठाना पड़ सकता है।

3.1.14 तदनुसार, प्रौद्योगिकी को अपनाने, अधिप्रमाणन प्रोटोकोल, भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा हेतु सुरक्षा विशेषताओं को लागू करना होगा। सभी हितधारकों नामतः सुरक्षा, आई टी, विधिक विशेषज्ञों और ओद्योगिक निकायों तथा सरकार के साथ इस दिशा में बात करने के लिए निरंतर उपाय करने होंगे ताकि भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। हितधारकों की नियमित कार्यशालाओं और आपसी बातचीत को शामिल करते हुए धोखाधड़ी रोकने और उसकी पहचान करने के संबंध में सूचना का आदान-प्रदान किया जाना शामिल है। धोखाधड़ी की निगरानी और भुगतान प्रणाली आपरेटरों द्वारा की जाने वाली रिपोर्टिंग जैसे उपायों को शामिल करते हुए भुगतान लेन-देनों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा में सुधार करने के प्रयास किए जा सकते हैं।

3.1.15 भुगतान लेन-देनों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा सुधारने के एक भाग के रूप में अप्रत्याशित समयावधि (ऑड आवर्स) और दूर-दराज के क्षेत्रों में किए जाने वाले लेनदेनों के लिए लेन-देन सीमाओं और अधिप्रमाणन की अतिरिक्त व्यवस्था करते हुए एटीएम लेनदेनों की सुरक्षा की समीक्षा करनी होगी।

### 3.1.16 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) भारत में नए एफएमआई मानकों का अनुपालन करने के लिए सीसीपी, सीएसडी, एसएसएस, एलवीपीएस आदि जैसे एफएमआई के लिए दिशानिर्देश तैयार करना। (पैरा 3.1.3)
- (ii) प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों को चलाने वाले एफएमआई और ऐसी प्रणालियां जिनकी प्रणाली-वार महत्वपूर्ण भूमिका है, में समुचित जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क होने पर जोर देना आवधिक आधार पर स्ट्रेस-टेस्ट और बैक-टेस्टिंग करना ताकि जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क की पर्याप्ता सुनिश्चित की जा सके। (पैरा 3.1.3)

- (iii) एक सीमा के बाद सभी भुगतान प्रणालियों के निधि निपटानों को भारतीय रिज़र्व बैंक की खाता बहियों में करने के लिए प्रेरित करना, चाहें उन्हें बैंकों द्वारा परिचालित किया गया हो अथवा गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा। (पैरा 3.1.4 और 3.1.11)
- (iv) मौजूदा विनियामकीय फ्रेमवर्क के भीतर रहते हुए सीसीपी को चलनिधि की सहायता देने के लिए एक वैकल्पिक व्यवस्था करना (पैरा 3.1.5)
- (v) एक अलग स्वामित्वाधीन ढांचे के जरिए सीसीआईएल के टीआर कार्य का सीमांकन करना (पैरा 3.1.6)
- (vi) एनईएफटी जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिचालित किए जा रहे डीएनएस प्रणालियों हेतु निपटान गारंटी तंत्र लागू करना (पैरा 3.1.7)
- (vii) ओटीसी डेरीवेटिव्ज में सुधार हेतु जी-20 के प्रयासों की मदद करना और समुचित भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर लगाते हुए ओटीसी डेरीवेटिव्ज बाजारों में इन उपायों को लागू करना। (पैरा 3.1.8)
- (viii) ओटीसी डेरीवेटिव्ज के साथ जुड़े जोखिमों को कम करने के लिए ओटीसी डेरीवेटिव्ज हेतु सीसीपी व्यवस्थाओं को लागू करना। (पैरा 3.1.8)
- (ix) सघनता संबंधी जोखिम को कम करने के लिए नई प्रौद्योगिकी और मानकों को अपनाना (Para 3.1.9)
- (x) आभासी भुगतान प्रणालियों और उनकी जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं पर ध्यान देना (पैरा 3.1.10)
- (xi) भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा के लिए नई प्रौद्योगिकी, अधिप्रमाणन प्रोटोकोल, सुरक्षा विशेषताओं को अपनाना (पैरा 3.1.14)
- (xii) हितधारकों नामतः सुरक्षा, आई टी, विधिक विशेषज्ञों और ओद्योगिक निकायों तथा सरकार के साथ इस दिशा में बात करने के लिए निरंतर उपाय करना ताकि भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। भुगतान लेनदेनों की रक्षा और सुरक्षा में सुधार करने के प्रयास के रूप में धोखाधड़ी की निगरानी और भुगतान प्रणाली आपरेटरों द्वारा उसकी रिपोर्टिंग जैसे उपाय करना। (पैरा 3.1.14)
- (xiii) एटीएम लेनदेनों की सुरक्षा की समीक्षा करना जिसमें लेन-देन की सीमा लागू करना, अप्रत्याशित समयावधि (ऑड आवर्स) में किए जाने वाले लेन-देनों के लिए अधिप्रमाणन की अतिरिक्त व्यवस्था करना, ऑड आवर्स में और दूर-दराज के क्षेत्रों में एटीएम के परिचालन की समयावधि लागू करना आदि शामिल हैं।(पैरा 3.1.15)

### 3.2 निगरानी के जरिए अंतर-राष्ट्रीय मानकों का अनुपालन

**उद्देश्य:** अप्रत्यक्ष निगरानी रखने पर ध्यान केंद्रित करते हुए, खुदरा भुगतानों का आवश्यकता आधारित निरीक्षण और एफएमआईज़ का वार्षिक निरीक्षण करना ताकि भुगतान प्रणालियों का परिचालन सुगम बना रहे।

**तरीका:** भुगतान प्रणालियों की निगरानी का तरीका अधिप्रमाणन, सुरक्षा, प्रतिरक्षा, कार्यकुशलता और पहुंच के स्तंभों के आधार पर जारी रहेगा।

3.2.1 वित्तीय स्थिरता के परिप्रेक्ष्य से भुगतान प्रणालियों का सुगम परिचालन अति महत्वपूर्ण बन गया है। तदनुसार, भुगतान प्रणालियों का भली प्रकार कार्य करते रहना न केवल 'जोखिम कम करने के उपायों' (इसे भुगतान प्रणालियों में जोखिम प्रबंधन के उपर्युक्त खंड में कवर किया गया है) पर आधारित है वरन् यह प्रणाली की सुरक्षा और प्रतिरक्षा, परिचालन जोखिमों, विविध सेवाओं और प्रौद्योगिकी प्रदाताओं के प्रभावी प्रबंधन पर भी आधारित है।

3.2.2 इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए बैंक ने कई उपाय किए हैं जैसे कि भुगतान प्रणालियों के परिचालनों के हेतु अधिप्रमाणन की प्रक्रिया; प्रत्येक भुगतान प्रणाली में परिचालन हेतु जोखिम कम करने के उपायों सहित प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों के परिचालनों की निगरानी; अंतर-राष्ट्रीय मानकों के प्रति खुदरा, बड़ी कीमत वाले, सीसीपी और प्रतिभूति निपटान प्रणालियों का अनुमान लगाना। इस दिशा में इसके द्वारा किए जा रहे सतत उपायों के एक हिस्से के रूप में, परिचालनों को भली प्रकार बंद करने के प्रबंधन हेतु दिशानिर्देशों सहित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली आपरेटरों के लिए इससे बाहर निकलने के नीतिगत फ्रेमवर्क का निरूपण भी किया जाएगा।

3.2.3 विविध भुगतान प्रणालियों और उत्पादों के परिचालनों के लिए जारी किए गए अनुदेशों/दिशानिर्देशों को समेकित किए जाने और इसके साथ ही विविध भुगतान प्रणालियों के प्रक्रियागत दिशानिर्देशों को अद्यतन करने की भी आवश्यकता है।

3.2.4 वर्षों से 'मध्यवर्ती संस्थाएं' विशेष रूप से ई-कार्मस के क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करती आई हैं। यद्यपि ये संस्थाएं वर्तमान में प्राधिकृत नहीं हैं परंतु उन्हें सूचित किया गया है कि वे ग्राहकों की निधि संबंधी सुरक्षा उपायों को लागू करें, इनकी बढ़ती हुई भूमिका को देखते हुए यह आवश्यक है कि मानदंडों और कुछेक 'उचित उपायों' की कसौटियों को लागू करते हुए इन संस्थाओं को बैंक के सीधे पर्यवेक्षण में लाया जाए। कुछेक ऐसे क्षेत्र हैं जिनकी ओर प्रमुख रूप से ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है जैसे कि सफल/असफल लेनदेनों के बारे में ग्राहकों को पूर्ण परदर्शी सूचना देना; असफल/रद्द लेन-देनों के लिए ग्राहकों को वापसी (रीफंड) हेतु एकसमान और मानक प्रथाएं; और प्रतिबद्ध ग्राहक सेवा केंद्रों के जरिए इस संबंध में ग्राहक सेवाएं प्रदान करना। इसके अलावा, मौजूदा सरल विनियमों को जारी रखने के साथ-ही-साथ बाजार में महत्वपूर्ण पैठ रखने वाली उन संस्थाओं के प्राधिकरण सहित केंद्रित निगरानी करने के उपायों को भी खोजना अवश्यक होगा। गैर-बैंक संस्थाओं के प्रति केंद्रित निरीक्षण का ध्यान पहले की ही भाँति बना रहेगा।

3.2.5 निगरानी का मौजूदा ढांचा प्रणालीगतरूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों के लिए कोर सिद्धांतों (सीपीएसआईपीएस), प्रतिभूति निपटान प्रणालियों के लिए सिफारिशों (आरएसएसएस) और केंद्रीय प्रतिभागियों के लिए सिफारिशों (आरसीसीपी) पर आधारित है। खुदरा भुगतानों के लिए बनाए गए यथा प्रयोज्य खुदरा भुगतान सेल्फ-असेसमेंट टैपलेट्स प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों के लिए कोर सिद्धांतों पर आधारित हैं जिन्हें और उन्हें प्राधिकृत संस्थाओं द्वारा बनाया व प्रयोग किया जाता है और उनकी प्रत्यक्ष जांच करते समय उपयोग में लाया जाता है। निगरानी ढांचे को अब प्राप्त किए गए अनुभव और नए सीपीएसएस मानकों, वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चरों के सिद्धांतों के आधार पर बनाया जाएगा। स्विफ्ट के निगरानी के लिए सीपीएसएस द्वारा बनाए गए अंतर-राष्ट्रीय सहकारी फ्रेमवर्क के अनुरूप और घरेलू विनियामकीय आवश्यकताओं के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक एक समुचित निगरानी पद्धति बनाएगा।

3.2.6 प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों का निगरानी अप्रत्यक्ष निगरानी और आवश्यकता आधारित प्रत्यक्ष निरीक्षण द्वारा संयुक्त रूप से किया जाता है। ओआरएफएस (ऑन लाइन रिटर्न फाइलिंग प्रणाली) जो परिचालित की जा रही विविध भुगतान प्रणालियों के संबंध में आंकड़ों के एकत्रण के लिए स्ट्रक्चर्ड टैपलेट्स का उपयोग करता है का अप्रत्यक्ष मॉनीटरिंग करने के लिए उपयोग में लाया जाता है। अन्य उत्पादों और प्रणालियों के संबंध में आंकड़ों को एकत्रित करने के लिए ओआरएफ-एस प्रणाली को और अधिक युक्तिसंगत बनाया जाएगा।

### 3.2.7 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) परिचालनों को भली प्रकार बंद करने के प्रबंधन हेतु दिशानिर्देशों सहित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली आपरेटरों के लिए इससे बाहर निकलने के लिए नीतिगत फ्रेमवर्क बनाना (पैरा 3.2.2)
- (ii) जारी किए गए विविध दिशानिर्देशों/अनुदेशों के समेकित दृष्टिकोण के लिए मास्टर परिपत्र जारी करना (पैरा 3.2.3)
- (iii) विविध भुगतान प्रणालियों के लिए प्रक्रियागत दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और उन्हें अद्यतन करना (पैरा 3.2.3)
- (iv) ग्राहक की निधियों की सुरक्षा और वापसी के विशिष्ट संदर्भ में प्राधिकृत मध्यवर्ती संस्थाओं के टर्न-ओवर और अन्य मानकों के आधार को शामिल करते हुए उनके सीधे विनियमन फ्रेमवर्क को लागू करने के उद्देश्य से हितधारकों के साथ विचार-विमर्श करना। (पैरा 3.2.4)
- (v) गैर-बैंक संस्थाओं की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं पर विशिष्ट ध्यान देना इसमें औपचारिक भुगतान नेटवर्क तक उनकी पहुंच, केंद्रीय बैंक के खाते में निपटान और उनके जोखिम प्रबंधन नेटवर्क शामिल हैं। (पैरा 3.2.4)
- (vi) नई पीएफएमआई के आधार पर खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए सेल्फ- असेसमेंट टेम्पलेट को युक्ति संगत बनाना। (पैरा 3.2.5)
- (vii) अंतर-राष्ट्रीय प्रयासों के अनुरूप वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर के लिए एक रिजोल्यूशन फ्रेमवर्क तैयार करना। (पैरा 3.2.5)
- (viii) सीपीएसएस द्वारा बनाए गए अंतर-राष्ट्रीय सहकारी फ्रेमवर्क और घरेलू विनियामकीय आवश्यकताओं के अनुरूप- स्विफ्ट को लागू करना (पैरा 3.2.5)
- (ix) सीसीपी, सीएसडी, व्यापार निक्षेपागारों और अन्य प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों हेतु वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर के नए अंतर-राष्ट्रीय मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना (पैरा 3.2.5)
- (x) ओआरएफएस चैनल के जरिए ऑन-लाइन डाटा/ सूचना हेतु प्रणाली को मूर्तरूप देना। (पैरा 3.2.6)

## अध्याय - 4: पहुंच, उपलब्धता और जागरूकता

### प्रमुख क्षेत्र

- ✓ पहुंच और समावेशन को प्रोत्साहित करना
- ✓ भुगतान प्रणाली साक्षरता और दृश्यता

#### 4.1 पहुंच और समावेशन को प्रोत्साहित करना

**उद्देश्य:** सभी व्यक्तियों की भुगतान सेवाओं तक पहुंच बनाना और वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहित करना

**तरीका:** सभी के उपयोग के लिए प्रौद्योगिकी आधारित नवोन्मेशी उत्पादों को प्रारंभ करने के लिए एक सहायक विनियामकीय ढांचा प्रदान करना ताकि कम लागत पर और सुरक्षित घरेलू एवं सीमा-पार विप्रेषणों की उपलब्धता सुनिश्चित की जा सके।

4.1.1 बैंक जन सामान्य तक भुगतान सेवाओं की पहुंच सुनिश्चित करने के अपने विज़न के प्रति कटिबद्ध हैं। गैर-बैंक संस्थाओं के लिए भुगतान प्रणालियों को खोल कर, पूर्वदत्त भुगतान लिखतों को जारी करने के लिए मानदंडों में छूट देकर, एक सिरे पर मोबाइल बैंकिंग की सुविधा देकर और एक बैंक खाते से घरेलू धन अंतरण की सुविधा देकर, बीसी मानदंडों में छूट देकर न केवल लाभ अर्जक कंपनियों को बीसी के रूप में नियुक्त करने के अनुमति प्रदान की है अपितु बीसी के छोर पर अंतर-परिचालनीयता की अनुमति देकर भारतीय रिज़र्व बैंक ने अब तक इस दिशा में सक्षम बनाने की भूमिका का निर्वाह किया है।

4.1.2 भारतीय रिज़र्व बैंक का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि प्रत्येक भारतीय की औपचारिक भुगतान प्रणालियों तक पहुंच बने। भुगतान प्रणालियों की पहुंच के विस्तार में आने वाले प्रमुख मुद्दे इसकी लागत, भौगोलिक बाधाएं, संचालन और क्रियान्वयन और पहचान संबंधी अपेक्षाएं हैं। आधुनिक प्रौद्योगिकी, नवोन्मेशी HHHH भुगतान प्रणालियों को लाकर और इलेक्ट्रानिक भुगतानों के लिए स्वीकार्यता ढांचे को सुदृढ़ बनाकर इस प्रकार की बाधाओं का सामना किया जा सकता है। पहचान संबंधी मुद्दे को विभिन्न भुगतान उत्पादों के लिए मौजूदा केवाईसी मानदंडों पर पुनः विचार कर दूर किया जा सकता है। उदाहरण के लिए इसमें विभिन्न श्रेणी के अर्द्ध-बंद भुगतान लिखतों के लिए (जिन्हें केवल वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए उपयोग में लाया जा सकता है) एकल, युक्तिसंगत मानदंडों को लागू करने की व्यवहार्यता पर विचार करना शामिल है। केवाईसी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए एक अन्य प्रयास यूआईडीएआई द्वारा प्रस्तावित ई-केवाईसी को अपनाना हो सकता है। प्रौद्योगिकी का उपयोग करके और कागज आधारित प्रसंस्करणों को समाप्त करके केवाईसी की लागत कम करने में इससे सहायता मिल सकती है।

4.1.3 पहुंच और समावेशन को प्रोत्साहित करने के लिए यह आवश्यक है कि इलेक्ट्रानिक उत्पादों के लिए ईको-प्रणाली स्वीकार्यता का निर्माण किया जाए। समावेशन और पहुंच के उद्देश्य को पूरा करने के

लिए बैंकों और गैर-बैंक संस्थाओं दोनों को एक दूसरे के अनुषंगी के रूप में कार्य करना आवश्यक है। इससे एक समुचित नीतिगत ढांचे का निर्माण करने में सहायता मिलेगी जिसमें निजी क्षेत्र की संस्थाएं एक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करेंगी जैसे कि व्हाइट लेबल एटीएम। बैंक और गैर-बैंक दोनों ही संस्थाएं भुगतान सेवाएं देती रहेंगी और केवल निधियों का समाशोधन अंतर-बैंक क्षेत्राधिकार में बना रहेगा।

4.1.4 वित्तीय समावेशन और सरकारी प्राप्तियों तथा भुगतानों के इलेक्ट्रानिकीकरण के संबंध में जी-20 के प्रयास जो भविष्य की रूपरेखा का एक हिस्सा भी हैं; उनपर बैंक सक्रिय रूप से आगे कार्य करता रहेगा। इसके अलावा, इलेक्ट्रानिक लाभ अंतरण और सब्बिसडी के सीधे भुगतान; जिसके लिए सरकार विचार कर रही है; को भी सक्रिय रूप से प्रोत्साहित किया जाएगा।

#### **4.1.5 की जानेवाली कार्रवाई**

(i) पहचान दस्तावेज के मुद्दे का समाधान करना विशेष तौर पर उस देश में जहां काफी बड़ा वर्ग अभी तक बैंक सुविधा से वंचित है। भुगतान लेनदेनों के लिए दस्तावेजों और पहचान अपेक्षाओं की जांच/समीक्षा करना। यूआईडीएआई द्वारा प्रस्तावित ई-केवाईसी सेवा के उपयोग को प्रोत्साहित करना। (पैरा 4.1.2)

(ii) विविध पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के लिए मौजूदा केवाईसी मानदंडों पर पुनःविचार करना और अर्द्ध-बंद पूर्वदत्त भुगतान लिखतों (जिसे केवल सामान और सेवाओं की खरीद के लिए प्रयोग में लाया जा सकता है) के लिए एकल, युक्तिसंगत मानदंडों की व्यवहार्यता को खोजना (पैरा 4.1.2)

(iii) भुगतान उत्पादों के लिए स्वीकार्यता ईको प्रणाली के निर्माण हेतु रणनीति तैयार करना जिसमें प्राधिकृत निजी क्षेत्र की संस्थाएं महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करेंगी। (पैरा 4.1.3)

(iv) वित्तीय समावेशन और सरकारी प्राप्तियों और भुगतानों के इलेक्ट्रानिकीकरण पर जी-20 के प्रयासों के पूरा होने तक सक्रिय रूप से कार्यरत रहना। सरकार द्वारा परिकल्पित इलेक्ट्रानिक लाभ अंतरण और सब्बिसडी भुगतान के सीधे अंतरण को प्रोत्साहित करना (पैरा 4.1.4)

## **4.2 वहनीयता समावेशन और पहुंच की कुंजी है**

**उद्देश्य:** पहुंच और समावेशन प्राप्त करने के लिए मूल्य रणनीति का विकास

**तरीका:** आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणालियों तक सभी की पहुंच को प्राप्तसाहित करने के लिए भुगतान उत्पादों का समुचित मूल्य होना आवश्यक है।

4.2.1 भारतीय रिजर्व बैंक जैसे एक केंद्रीय बैंक के सामने आने वाली दुविधाओं में से एक दुविधा यह भी है कि क्या इसे भुगतान उत्पादों के मूल्य निर्धारण में एक सक्रिय भूमिका का निर्वाह करना चाहिए। भुगतान प्रणाली के सेवा प्रदाता इस बात पर तर्क करेंगे कि कीमत निर्धारण बाजार द्वारा

होना चाहिए और इसे उन पर छोड़ देना चाहिए। जबकि जनता यह आशा करेगी कि विनियामक को उचित दर ढांचा सुनिश्चित करना चाहिए। विनियामक के लिए मुश्किल इन दोनों आशाओं के बीच संतुलन बनाने की है।

4.2.2 विनियामकीय हस्तक्षेप तब आवश्यक हो जाता है जब उद्योग इस प्रकार व्यवहार करता है कि भुगतान उत्पादों की व्यवहार्यता और उन तक पहुंच जैसे जनोन्मुखी उद्देश्य पूरे नहीं हो पाते हैं। मनमर्जी के प्रभारों; जो कि अत्यधिक होते हैं; को लगाने के चलते जब ग्राहक भुगतान उत्पादों का प्रयोग करने से घबराने लगते हैं तो हस्तक्षेप करना आवश्यक हो जाता है। अतः कागजी और इलेक्ट्रानिक उत्पादों के लिए सेवा प्रभारों का यौकितकीकरण करना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस दिशा में उठाया गया एक कदम है। फिर भी, भारत जैसे बाजार में जहां इलेक्ट्रानिक भुगतान इको प्रणाली विकसित देशों-जहां इलेक्ट्रानिक भुगतान इको प्रणाली की पहुंच कहीं अधिक हैं-की तुलना में अभी तक वांछित स्तर तक नहीं पहुंची है, वहां मूल्य निर्धारण हेतु विनियामकीय हस्तक्षेप करने में काफी सावधानी बरतनी आवश्यक होगी। क्योंकि स्वेच्छाचारी विनियामकीय हस्तक्षेपों का एक अवांछित परिणाम यह हो सकता है कि सेवा प्रदाताओं के लिए मूल्य निर्धारण व्यवहार्य न रह जाए और यह पुनः इलेक्ट्रानिक भुगतान इको प्रणालियों के विस्तार के कार्य में बाधक न बन जाए।

4.2.3 प्रौद्योगिकी के अत्यधिक उपयोग से लागत में कमी करना, सुविधाओं में वृद्धि, सेवा में सुधार और जोखिम में काफी कमी आदि होना संभव हो पाता है। तदनुसार, भुगतान सेवा प्रदाताओं (बैंकों और गैर-बैंक संस्थाओं दोनों) को घटती हुई लेनदेन लागत के संदर्भ में आधुनिक प्रौद्योगिकी के लाभों को अपने ग्राहकों के साथ बांटना चाहिए।

4.2.4 लेनदेनों का कीमत निर्धारण आधारभूत घटकों पर आधारित होना चाहिए जैसे कि : लेनदेनों की अत्यावश्यकता, निपटान का प्रकार (रिअल-टाइम बनाम आस्थगित), ग्राहक द्वारा लेनदेन प्रारंभ करने का तरीका (इलेक्ट्रानिक या कागजी), लेनदेन का प्रकार (वित्तीय बाजार, कार्पोरेट, सरकारी, व्यक्ति से व्यक्ति, ई-कार्मस आदि), जोखिम प्रीमियम आदि। इन बातों को ध्यान में रखते हुए कार्डों के प्रभार ढांचे, प्रीमियम कार्डों के लिए प्रभार ढांचे सहित, की समीक्षा करना भी आवश्यक हो गया है।

4.2.5 ग्राहक के परिप्रेक्ष्य से भुगतान उत्पादों को चुनने में जो घटक महत्वपूर्ण हैं वो हैं उनका सुविधाजनक होना, लाभार्थी का विकल्प और निश्चय ही नकद लेनदेन की तुलना में लेनदेन की लागत। कम नकद परिचालन वाले समाज बनाने के प्रति एक बड़ा कदम उठाने के लिए आवश्यक है कि इलेक्ट्रानिक तरीके से किया जाने वाला लेनदेन उसी प्रकार आकर्षक बन सके जैसा कि आकर्षण नकद लेनदेन में होता है। उदाहरण के लिए, भारत में ग्राहक के लिए नकद में लेनदेन करना नकदी-रहित लेनदेन करने की तुलना में कहीं अधिक सस्ता है। इसके अलावा, मूल्य निर्धारण नीति को इस प्रकार बनाने की आवश्यकता है कि वह कागज आधारित लेनदेनों की तुलना में इलेक्ट्रानिक भुगतानों को प्रोत्साहित करे।

4.2.6 इसके अतिरिक्त जटिलताओं को हटाते हुए और वास्तविक उपभोक्ता को पारदर्शी और बाधारहित मूल्य ढांचा प्रदान करते हुए कीमत संबंधी ढांचे को सरल बनाने की आवश्यकता है।

4.2.7 अतः भुगतान सेवाओं के मूल्य दो मानदंडों द्वारा निर्देशित होने चाहिए (i) भुगतान सेवाएं ‘आम जनता’ की भलाई के लिए हैं; और (ii) स्वयं पोषित और व्यवहार्य व्यवासायिक पद्धति। केंद्रीय

बैंक की भूमिका इन दोनो उद्देश्यों की पूर्ति करने के लिए एक समुचित विनियामकीय ढांचा बनाने की होनी चाहिए।

**4.2.8 की जानेवाली कार्रवाई:** पहुंच और समावेशन प्रयासों के एक भाग के रूप में मूल्य रणनीति इस प्रकार होगी:

- (i) कार्ड भुगतान के मूल्य ढांचे की समीक्षा करना (पैरा 4.2.4)
- (ii) सरकार सहित सभी हितधारकों के साथ विचार विमर्श करना ताकि इलेक्ट्रानिक भुगतानों में लेनदेन की सीधी लागत को नकद लेनदेन की लागत के समान ही आकर्षक बनाया जा सके। (पैरा 4.2.5)
- (iii) इस प्रकार की मूल्य रणनीति बनाना जो ग्राहकों के भुगतान व्यवहार को प्रभावित कर सके ताकि नकद और कागज़ आधारित उत्पादों के स्थान पर इलेक्ट्रानिक उत्पादों के उपयोग को प्रोत्साहित किया जा सके। (पैरा 4.2.5)
- (iv) ग्राहकों और कार्पोरेट जगत द्वारा एक निश्चित सीमा के ऊपर चेक उपयोग को हतोत्साहित करने के लिए रणनीति बनाना जिसमें समाशोधन गृहों के माध्यम से समाशोधित चेकों के लिए एक सीमा का निर्धारण करना भी शामिल है। (पैरा 4.2.5)
- (v) श्रेणियों की संख्या घटाते हुए और अंतिम उपभोक्ता के लिए बाधारहित और पारदर्शी मूल्य ढांचा मुहैया करा कर मूल्य ढांचे को सरल बनाना। (पैरा 4.2.6)

### 4.3 भुगतान प्रणाली के विषय में साक्षरता और दृश्यता

**उद्देश्य:** देश में नकदी वाले समाज से कम नकदी वाले समाज की स्थापना करने के लिए आधुनिक इलेक्ट्रानिक भुगतानों के विषय में जागरूकता लाने के साथ ही उसके विषय में ग्राहक को शिक्षित करना मुख्य उद्देश्य होगा। सभी हितधारकों के लिए नकदी रहित लेनदेनों की संख्या बढ़ाना एक राष्ट्रीय गौरव का विषय बनाना चाहिए। इस लक्ष्य को पूरा करने के लिए 'इलेक्ट्रानिक बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण' (ईबीएएटी-ई बात) कार्यक्रमों के जरिए भुगतान प्रणाली के विषय में साक्षरता और उसकी दृश्यता बढ़ानी अपेक्षित होगी। इससे विविध भुगतान उत्पादों और उनको आसानी से प्रयोग करने के विषय में जागरूकता आएगी ताकि नकदी-रहित भुगतान उत्पादों के उपयोग को प्रोत्साहित किया जा सके और कम-नकदी वाला समाज स्थापित करने के प्रयास को गति प्रदान की जा सके।

**तरीका:** व्यापक स्तर पर जन सामान्य के लिए यह आवश्यक है कि वे अपने भुगतानों को सुरक्षित, प्रतिरक्षित और कुशलतापूर्वक करने के लिए उपलब्ध विकल्पों और भुगतान और निपटान की विविध प्रणालियों के संबंध में 'आसानी से समझ में आने योग्य' सूचना तक पहुंच बना सकें।

**4.3.1** इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए बैंक अपनी वेबसाइट पर विविध भुगतान प्रणालियों के बारे में एफएक्यू (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न) प्रकाशन, ब्रोशर निर्माण (क्षेत्रीय भाषाओं सहित) करता रहेगा और टाउन हॉल आयोजनों तथा आउटरीच कार्यक्रमों में भाग लेना जारी रखेगा। इसके अलावा, इलेक्ट्रानिक मीडिया के जरिए विविध भुगतान उत्पादों के विषय में जागरूकता फैलाने की भी आवश्यकता होगी। देश के सभी नागरिकों के बीच और सम्पूर्ण देश में चारों ओर विविध भुगतान

प्रणालियों के संबंध में जागरूकता लाने के लिए इन उपायों को करना आवश्यक है। जिसमें अन्य के साथ निम्नलिखित भी शामिल हैं:

- (i) कार्यशालाओं का आयोजन, आउटरीच कार्यक्रमों में भाग लेना, महत्वपूर्ण मेलों/ प्रदर्शनियों में स्टॉल लगाना;
- (ii) इन आयोजनों में प्रदर्शन के लिए वीडियो का निर्माण करना
- (iii) आईबीए के सहयोग से क्षेत्रीय(वर्नाकुलर) भाषाओं सहित प्रिंट और इलेक्ट्रानिक मीडिया में विज्ञापन देना;
- (iv) देश भर में स्कूलों और कॉलेजों में इसके विषय में बात करना;
- (v) स्क्रीन इंटरफ़ेस की हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्धता को प्रोत्साहित करना ताकि उपयोगकर्ता की समझ में मदद हो सके और ग्राहकों के आधार को बढ़ाया जा सके;
- (vi) जन जागरूकता फैलाने के उद्देश्य से सामाजिक विज्ञापनों की तरह ही प्रभावी और आकर्षक जनचेतना अभियान चलाना;

4.3.2. सभी भुगतान प्रणाली सेवा प्रदाताओं को नयी प्रौद्योगिकियों और उत्पादों को अपनाने में अपने ग्राहकों की अवश्य मदद करनी चाहिए। इस प्रकार के कार्यक्रम का उद्देश्य यह होना चाहिए कि भुगतान संबंधी इन उभरती हुई प्रौद्योगिकियों का प्रयोग करने में ग्राहक प्रारंभ में 'मदद' लेने के पश्चात् 'स्वयं समर्थ' बन सके, इससे उत्पाद के साथ जुड़ाव बन सकेगा।

#### 4.3.3 की जाने वाली कार्रवाई:

- (i) पहुंच, समावेशन और जागरूकता की सुविधा प्रदान करने के लिए ई-बीएटी (ई-बात) का निर्माण और क्रियान्वयन(पैरा 4.3.1 और 4.3.2)।

### प्रमुख क्षेत्र

- ✓ नवोन्मेष और नए उत्पादों का विकास
- ✓ कम नकदी वाले समाज की दिशा में प्रयास

### 5.1 नवोन्मेष और नए उत्पादों का विकास

तीव्र प्रौद्योगिकीय प्रगति और वित्तीय बाजार विकसित होने का लाभ उठाते हुए हाल के वर्षों में ई-भुगतानों के लिए कई नए उत्पादों को विकसित किया गया है। घरेलू और सीमापार के खुदरा भुगतानों में इन नए उत्पादों का उपयोग करते हुए लेनदेनों की संख्या और मात्रा के अनुपात में काफी वृद्धि हुई है। अधिकतर छोटे मूल्य के भुगतानों हेतु नकदी का स्थान इलेक्ट्रानिक मुद्रा द्वारा ले लेने की जो संभावना व्यक्त की जा रही है उसमें जनसामान्य और केंद्रीय बैंकों सहित विविध प्राधिकरणों का आकर्षण बना हुआ है। यद्यपि हाल के समय में खुदरा भुगतानों के क्षेत्र में ई-मुद्रा का कोई विशेष स्थान नहीं है फिर भी भुगतान प्रणाली निगरानी, केंद्रीय बैंक के राजस्व पर इसके प्रभावों और मौद्रिक नीति के क्रियान्वयन के संबंध में इसका विकास करना केंद्रीय बैंकों के लिए एक नीतिगत मुद्दा है।

**उद्देश्य:** नवोन्मेष का केंद्र बिंदु उत्पादों और सेवाओं के अभिसरण के प्रति होना चाहिए जो कम लागत पर सुरक्षित और कुशलता से सभी सुपुर्दगी चैनलों में उपलब्ध हो सके।

**तरीका:** विनियामकीय उद्देश्य नवीनता को प्रोत्साहित करने का होना चाहिए ताकि प्रौद्योगिकीय रूप से तटस्थ रहते हुए समावेशन, पहुंच और व्यवहार्यता के लक्ष्य को प्राप्त किया जा सके।

**5.1.1** भारतीय परिप्रेक्ष्य में पिछले कुछ दशकों के दौरान अधिकतर नवोन्मेष विनियामक के प्रभाव से आया है और नियंत्रित रूप में तथा क्रमशः सम्पन्न हुआ है। अब हम उस स्थिति में पहुंच गए हैं जहां भुगतान प्रणालियां तेजी से आगे बढ़ने के लिए तैयार हैं और यह नई प्रौद्योगिकी, नए व्यापार मॉडलों और जनसांख्यिकीय कारकों और सामाजिक घटकों द्वारा संभव बन सकेगा।

**5.1.2** क्लाउड कंप्यूटिंग, मोबाइल टेलीफोनी, सर्विस ओरिएंटेड आर्किटेक्चर (एसओए), आभासी विश्व की बढ़ती हुई लोकप्रियता आदि जैसे नए प्रौद्योगिकीय रूज्ञानों से भविष्य में भुगतानों के प्रसंस्करण के तरीकों में काफी बदलाव आने की संभावना है। दूरसंचार घनत्व में बढ़ोत्तरी, स्मार्ट फोन के प्रादुर्भाव, 3जी जैसी नई प्रौद्योगिकी आदि से मोबाइल टेलीफोनी लागत, सहजता, गति और पहुंच के संदर्भ में भविष्य के खुदरा भुगतान लिखतों के रूप में सामने आने को तैयार है। एसोचैम और डिलोइट की रिपोर्ट 'मोबाइल पेमेंट्स' इन इंडिया न्यू फ्रंटियर्स ऑफ ग्रोथ- अप्रैल 2011 में भारत में मोबाइल भुगतानों की सफलता के लिए प्रमुख कारकों को चिन्हित किया गया है नामतः सामूहिक पहुंच, सुरक्षा, सेवा प्रदाता की संशयात्मकता, परिचालन की सरलता और सहजता, मौजूदा इंफ्रास्ट्रक्चर पर लीवरेज और प्रतिस्पर्द्धात्मक कीमत आदि। भारत में मोबाइल

भुगतानों का भविष्य काफी हद तक बैंकों, टेलीकॉम ऑपरेटरों और अन्य हितधारकों के व्यापार माडलों के अभिसरण पर निर्भर करेगा।

**5.1.3** मोबाइल टेलीफोन के साथ जुड़ी एक और अन्य प्रौद्योगिकी एनएफसी है जो भविष्य में भुगतान के तरीकों को आगे बढ़ाने का कार्य करेगी। विश्व भर में भविष्य की भुगतान प्रौद्योगिकी के रूप में एनएफसी अपनी ओर ध्यान आकृष्ट कर रही है और कई प्रौद्योगिकी प्रदाता इसके साथ प्रयोग कर रहे हैं। एक साधारण 'टैप एंड पे' (छूना और भुगतान करना) प्रक्रिया के तहत सहजता और सुरक्षा दोनों का एकीकरण इसे आगे बढ़ाएगा। भारत में एनएफसी भुगतानों के साथ कुछ प्रयोग किए गए हैं परंतु इस पर आधारित विश्वसनीय उत्पादों को अभी लाया जाना बाकी है। एनएफसी की चुनौती एक ही एनएफसी हैंडसेट में कई कार्डों को होस्ट करने के लिए उचित समाधान निकालना है। इसके अलावा, एनएफसी का प्रयोग करने के लिए भुगतान प्रसंस्करण में परिवर्तन करने अपेक्षित होंगे और व्यापारियों के छोर पर पीओएस टर्मिनलों को अपग्रेड भी करना पड़ेगा। इसके अलावा, एनएफसी संपर्क विहीन भुगतानों की सफलता सभी संपर्कविहीन/एनएफसी लेनदेनों/ भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों से स्वतंत्र प्रणालियों हेतु एक खुले मानक के विकास पर भी निर्भर करेगी।

**5.1.4** एटीएम, पीओएस टर्मिनलों, माइक्रो-एटीएम, हैंडहेल्ड उपकरणों आदि जैसे स्वीकार्यता इंफ्रास्ट्रक्चर का विस्तार करना भी तत्काल आवश्यक है। भारत में 10 मिलियन से अधिक खुदरा विक्रेताओं के केवल अंश भर के पास ही कार्ड भुगतान स्वीकार्यता इंफ्रास्ट्रक्चर है- वर्तमान में यह संख्या केवल 0.6 मिलियन ही है। देश भर में फैले खुदरा विक्रेताओं के बड़े आधार को कवर करने के लिए मोबाइल पीओएस जैसी आधुनिक प्रौद्योगिकी के उपयोग की खोज की जा सकती है। नई प्रौद्योगिकियों की उपयुक्तता, अनुकूलता और वहनीयता की खोज जारी रहेगी।

**5.1.5** इस दस्तावेज में जैसा कि किसी अन्य स्थान पर उल्लेख किया गया है कि भारत में इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ प्रणाली लगाने का एक व्यावसायिक मामला बनता है। इस प्रस्तावित प्रणाली को मौजूदा/पाइप-लाइन में मौजूद (चालू) भुगतान प्रणालियों के लीवरेज द्वारा लागू किया जा सकता है। प्रस्तावित प्रणाली का ई-कार्मस और एम-कार्मस तथा व्यक्ति से व्यक्ति भुगतानों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए भी दोहन (लीवरेज) किया जा सकता है।

**5.1.6** भारतीय रिजर्व बैंक यह जानता है कि सुरक्षित, प्रतिरक्षित, सक्षम और कम लागत वाली भुगतान प्रणालियों के लिए नवोन्मेष आवश्यक है। इस लक्ष्य को पूरा करने के लिए और संपूर्ण उद्देश्य को पूरा करने के लिए ऐसा भुगतान उत्पाद प्राप्त करना है जो वैनल (माध्यम) और स्वरूप का बंधक न हो। विनियामकीय आधार सभी हितधारकों के साथ विचार विमर्श करते हुए नवोन्मेषों को प्रेत्साहित करना होना चाहिए। नीति का निर्माण इस प्रकार जारी रहना चाहिए कि वह तकनीकी क्रियान्वयन में शामिल जोखिमों का समाधान करते हुए बैंकों और ग्राहकों के बीच उत्तरदायित्व का संतुलन कायम रखते हुए नवोन्मेष को प्रोत्साहित करे। इस संबंध में, गैर-बैंक भुगतान प्रणालियों में लेनदेन सहित सभी भुगतान प्रणालियों के लेनदेनों को प्राधिकृत करने की विधि के रूप में आधार का उपयोग करने की व्यवहार्यता की जांच की जानी चाहिए। इसके अलावा, शून्य उत्तरदायित्व धारा (जीरो लायबिलिटी क्लॉज) जैसे ग्राहक सुरक्षा उपायों को लागू करने पर भी विचार किया जाना चाहिए।

**5.1.7** सभी भुगतान प्रणालियों, विशेषरूप से गैर-बैंक भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों द्वारा चलाई जा रही प्रणालियों, में ग्राहकों के लेनदेनों की संख्या में वृद्धि होने की संभावना को ध्यान में रखते हुए, भुगतान संबंधी ग्राहक विवाद प्रबंधन/मध्यस्थता दिशानिर्देशों की समीक्षा करना भी आवश्यक है। इससे ग्राहकों को ग्राहक सुरक्षा और शिकायत निवारण की उस प्रकार की सुविधाओं का लाभ मिल सकेगा जिस प्रकार की सुविधाएं उन्हें बैंकिंग क्षेत्र में उपलब्ध हैं।

**5.1.8** इसके अलावा, ऑनलाइन/कार्ड भुगतानों में प्रचलित मौजूदा विवाद प्रबंधन प्रणाली की समीक्षा करनी भी आवश्यक है। वर्तमान में विवाद होने पर काग़जी प्रभार रसीदों को प्रस्तुत किया जाता है। जारीकर्ता से संबंधित विवाद (पीओएस टर्मिनलों पर किए गए लेनदेनों के संबंध में) उत्पन्न होने की स्थिति में इलेक्ट्रानिक साक्ष्यों( ई-प्रभार रसीद) का प्रयोग करने की व्यवहार्यता का भी पता लगाना होगा।

**5.1.9** कम नकदी वाले समाज की स्थापना की ओर बढ़ते हुए भारतीय रिजर्व बैंक, नकदी-रहित रूप से नागरिकों को लाभ अंतरित करने और सरकार से किए जाने वाले व्यावसायिक भुगतानों और विविध कारकों का उपयोग करते हुए व्यक्तियों से सरकार को किए जाने वाले भुगतानों के प्रोत्साहन हेतु सरकार के साथ सक्रिय रूप से कार्य करना जारी रखेगा।

**5.1.10 की जाने वाली कार्रवाई:** मुख्य उद्देश्य नवोन्मेष में अभिसरण पर होने के कारण निम्नलिखित नवोन्मेष को प्रोत्साहित किया जा सकता है:

(i) मोबाइल बैंकिंग और एनएफसी में भुगतान प्रणालियों को प्रोत्साहित करना। इसके लिए आवश्यक है कि एमएनओ और बैंकिंग क्षेत्र आपस में मिलजुल कर और सम्मिलित रूप से उदाहरण के लिए एनपीसीआई के आईएमपीएस जैसे केंद्रीकृत प्लेटफार्म के माध्यम से कार्य करें। (पैरा 5.1.2 और 5.1.3)

(ii) सभी संपर्कविहीन/एनएफसी लेनदेनों/ भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों से स्वतंत्र प्रणालियों हेतु एक खुले मानक का विकास करना (पैरा 5.1.2 और 5.1.3)

(iii) देश भर में खुदरा व्यापारियों के विशाल आधार को कवर करने के लिए मोबाइल पीओएस और कम लागत वाले पीओएस को प्रोत्साहित करना (पैरा 5.1.4)

(iv) भारत में इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ की नई प्रणाली लगाना या मौजूदा/पाइप-लाइन में मौजूद (चालू) भुगतान प्रणालियों के लीवरेज द्वारा इसे लागू करना। प्रस्तावित प्रणाली का ई-कामर्स और एम-कामर्स तथा व्यक्ति से व्यक्ति भुगतान लेनदेनों को स्वीकार करने के लिए इसके कार्य क्षेत्र में विस्तार करना। (पैरा 5.1.5)

(v) इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में बैंकों और ग्राहकों की भूमिका और उत्तरदायित्व निर्धारित करने के लिए एक नीति बनाना ताकि धोखाधड़ी को न्यूनतम किया जा सके, जिम्मेदारियां निर्धारित की जा सकें और सभी इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने हेतु शून्य उत्तरदायित्व संबंधी सुरक्षा प्रदान की जा सके। (पैरा 5.1.6)

(vi) सभी भुगतान लेनदेनों को प्राधिकृत करने हेतु पहचान के रूप में आधार का प्रयोग करने की व्यवहार्यता का पता लगाया जाए। (पैरा 5.1.6)

(vii) सभी भुगतान प्रणालियों, विशेषरूप से गैर-बैंक भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों द्वारा चलाई जा रही प्रणालियों में भुगतान संबंधी ग्राहक विवाद प्रबंधन/मध्यस्थता दिशानिर्देशों की समीक्षा करना। ऑनलाइन/कार्ड भुगतानों में प्रचलित मौजूदा विवाद प्रबंधन प्रणाली की भी समीक्षा करना। जारीकर्ता से संबंधित विवाद (पीओएस टर्मिनलों पर किए गए लेनदेनों के संबंध में) के उत्पन्न होने की स्थिति में इलेक्ट्रानिक साक्ष्यों (ई-प्रभार रसीद) का प्रयोग करने की व्यवहार्यता का पता लगाना। (पैरा 5.1.7 और 5.1.8)

(viii) नकदी-रहित रूप से नागरिकों को लाभ अंतरित करने और सरकार से किए जाने वाले व्यावसायिक भुगतानों और विविध कारकों का उपयोग करते हुए व्यक्तियों द्वारा सरकार को किए जाने वाले भुगतानों हेतु सरकार के साथ सक्रिय रूप से कार्य करना। महामार्गों पर टोल कर के एकत्रण के लिए और एकीकृत शहरी यातायात आदि हेतु नयी प्रौद्यागिकी का उपयोग करते हुए सरकार के साथ मिलकर पायलट योजनाओं पर कार्य करना। (पैरा 5.1.9).

## 5.2 कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था की दिशा में प्रयास

**उद्देश्य:** समाज के सभी वर्गों को प्रोत्साहित करना ताकि नकद के स्थान पर नकदी-रहित भुगतान की इलेक्ट्रानिक विधियों को तेजी से अपनाया जा सके।

**तरीका:** नकदी-रहित भुगतानों को तेजी से बढ़ाने के लिए उनका प्रयोग की दृष्टि से सरल होना, आसानी से उपलब्ध होना और उनकी स्वीकार्यता होना आवश्यक है और उन्हें व्यापारी अथवा प्रयोक्ता पर अवांछित वित्तीय बोझ नहीं डालना चाहिए तथा उन्हें समुचित स्तर की सुरक्षा की पेशकश करनी चाहिए।

**5.2.1** कम-नकदी वाले समाज की स्थापना में सबसे बड़ी चुनौती यह है कि भारत में नकदी पर निर्भरता की जड़े अत्यधिक गहरी हैं। ग्राहक के परिप्रेक्ष्य से देखें तो स्वीकार्यता, लागत, गति, अनामिकता, व्यय पर नियंत्रण, परिचित होना, नकद छूट आदि जैसे विभिन्न पहलुओं के रूप में नकदी को नकदी-रहित तरीकों की तुलना में भुगतान का बेहतर तरीका माना जाता है। नकदी-रहित भुगतानों की स्वीकार्यता को व्यापक बनाने के लिए कई आधारभूत कारक हैं जिनका व्यवहारवादी रुचियों पर प्रभाव डालना आवश्यक है। नकदी-रहित भुगतानों को तेजी से बढ़ाने के लिए उनका प्रयोग की दृष्टि से सरल होना, आसानी से उपलब्ध होना, उनकी स्वीकार्यता होना, आराम का समान स्तर प्रदान करना, व्यापार और प्रयोक्ता पर अवांछित बोझ न डालने वाला होना, इनका बारंबार एवं नियमित उपयोग शून्य-असफलता दर के साथ समुचित स्तर तक सुरक्षित होना आवश्यक है। अतः नकदी-रहित भुगतान विधियों को तेजी से और बड़े स्तर तक की स्वीकार्यता के लिए आवश्यक है कि ग्राहकों और व्यापारियों दोनों के व्यवहारों में उल्लेखनीय परिवर्तन सामने आए। नकदी माध्यम से नकदी-रहित माध्यम में अंतरण हेतु सभी हितधारकों यथा: भारतीय रिजर्व बैंक सरकार, भुगतान प्रणाली के प्रतिभागियों और जनता; का सम्मिलित प्रयास होना अपेक्षित है।

**5.2.2** भारत में कागजी लेनदेनों में उपलब्ध ग्राहक सुरक्षा के स्तर और इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में उपलब्ध स्तर में अंतर पाया जाता है। कागजी लेनदेनों में धोखाधड़ीपूर्ण/ अप्राधिकृत लेनदेन होने के मामले में 'विश्वास में किए गए कार्य' (गुड-फेथ) को सिद्ध करने का उत्तरदायित्व बैंक का होता है जबकि इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में अधिकतर जिम्मेदारी ग्राहकों की होती है। भुगतान के इलेक्ट्रानिक माध्यम को प्रोत्साहित करने के लिए आवश्यक है कि ग्राहकों को यदि अधिक न मिले तो कम से कम उसी स्तर की सुरक्षा मिलनी चाहिए, जितनी उन्हें कागज-आधारित लेनदेनों में उपलब्ध होती है।

**5.2.3** यदि सरकार व्यापारियों और ग्राहकों को बिक्रीकर/सेवा कर/जीएसटी में कमी के रूप में उन्हें प्रोत्साहित करे तो ई-कार्ड सहित इलेक्ट्रानिक भुगतानों को और बढ़ावा मिल सकता है। इससे व्यापारी और ग्राहक

भुगतान को इलेक्ट्रॉनिक रूप में करने के लिए प्रोत्साहित होंगे। अर्जटाइना, साउथ कोरिया, उरुग्वे, कोलंबिया आदि जैसे कई राष्ट्र डेबिट और क्रेडिट कार्डों और अन्य इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों द्वारा किए गए खर्च पर कर छूट देते हैं।

**5.2.4** इसी प्रकार कार्पोरेट और सुविधा सेवा प्रदाता इलेक्ट्रॉनिक रूप से किए गए भुगतानों पर ग्राहकों के लिए छूट देकर उन्हें प्रोत्साहित करने पर विचार कर सकते हैं। ऑनलाइन भुगतान सुविधा का उपयोग करने के लिए कुछेक व्यापारियों द्वारा लिए जाने वाले प्रभारों की प्रथा को भी समाप्त कर देना चाहिए।

**5.2.5** सरकारी और सार्वजनिक क्षेत्र की वो संस्थाएं जो करों के भुगतान, सेवाओं की खरीद, शुल्क आदि को नकद रूप में स्वीकार करती हैं वे संस्थाएं कार्डों, इंटरनेट भुगतानों आदि जैसे सभी प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक विधियों द्वारा भुगतान स्वीकार करने पर विचार कर सकती हैं। इसी प्रकार, कालेज, स्कूल और विश्वविद्यालय भी शुल्क की इलेक्ट्रॉनिक प्राप्ति अंतरित करने विचार कर सकते हैं।

#### **5.2.6 की जाने वाली कार्रवाई:**

- (i) नकदी के स्थान पर वैकल्पिक भुगतान लिखतों की उपलब्धता और व्यवहार्यता बढ़ाना (पैरा 5.2.1)
- (ii) मोबाइल प्रौद्योगिकी और विविध कारक घटकों के अभिसरण को प्रोत्साहित करना ताकि वित्तीय लेनदेनों को करने हेतु मोबाइल ही एक उपकरण बन जाए। (पैरा 5.2.1)
- (iii) इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों को प्रोत्साहित करना। संभावित परिप्रेक्ष्यों में सरकार को देय भुगतानों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में करने पर छूट मिलना सम्मिलित है। (पैरा 5.2.1)
- (iv) नकद और/ या चेक द्वारा भुगतान करने के लिए एक सीमा का निर्धारण करना ( सरकार ने सभी सरकारी विभागों द्वारा 25,000/- रु. से अधिक के सभी भुगतानों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से करना अनविवार्य बना दिया है।) (पैरा 5.2.1)
- (v) सामान्यतः नकद के स्थान पर पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के प्रयोग को बढ़ावा दिया जाए और विशेष रूप से वित्तीय समावेशन, ईबीटी और डीटीएस अंतरणों और ई-कामर्स के लिए इसका प्रयोग किया जाए। (पैरा 5.2.1)
- (vi) 'शून्य उत्तरदायित्व' फ्रेमवर्क सहित सभी इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों के लिए ग्राहक सुरक्षा लागू की जाए। (पैरा 5.2.2)
- (vii) भुगतान लेनदेनों के इलेक्ट्रॉनीकरण को प्रोत्साहित करने के लिए व्यापारियों और ग्राहकों हेतु कर प्रोत्साहन देने के लिए सरकार के साथ बातचीत करना। (पैरा 5.2.3)

### **6. निगरानी और समीक्षा**

**6.1** विज़न दस्तावेज़ के प्रमुख उद्देश्यों में से एक उद्देश्य नकदी-रहित लेनदेनों की स्वीकार्यता को लोकप्रिय बनाना और कम-नकदी वाले समाज की स्थापना की दिशा में प्रयास करना है। इन उद्देश्यों की पूर्ति करने के लिए ही नीतिगत प्रयास और उपाय किए जाएंगे। अतः इस दिशा में की गई प्रगति की आवधिक रूप से समीक्षा की जानी आवश्यक है। इस प्रकार स्थिति का जायजा लेने की गतिविधि नीतिगत प्रयासों की प्रभावकारिता का मूल्यांकन करने में और यदि आवश्यक हुआ तो, नीतियों को और अधिक युक्तिसंगत बनाने में सहायक होगी।

**6.2** स्थिति का जायजा लेने/समीक्षा को प्रभावी बनाने के लिए इस प्रकार की गतिविधि का कुछ संकेतकों पर आधारित होना आवश्यक होता है जिससे लाभों/की गई प्रगति की मात्रात्मक रूप में गणना करने में मदद मिल सके। की गई प्रगति की समीक्षा करने के लिए प्रयोग में आने वाले कुछ संभावित संकेतकों को नीचे दिया गया है:

- क. इलेक्ट्रानिक लेनदेनों की कीमत और मात्रा में हुयी वृद्धि
- ख. चेकों के प्रयोग और उनकी कीमतों में आई उल्लेखनीय गिरावट
- ग. जीडीपी अनुपात की तुलना में नकदी में आयी कमी
- घ. पीओएस टर्मिनलों, एटीएम और अन्य स्वीकार्यता इंफ्रास्ट्रक्चर में हुयी वृद्धि
- ङ. डेबिट, क्रेडिट कार्डों और पूर्वदत्त लिखतों सहित कार्ड निर्गम में आई तेजी
- च. मोबाइल भुगतानों में हुई वृद्धि
- छ. नवोन्मेषी भुगतान प्रणालियों/उत्पादों का प्रयोग
- ज. सरकारी भुगतान और प्राप्तियों का इलेक्ट्रानिक विधि में अंतरण होना।

\*\*\*\*\*

## भारत में भुगतान प्रणाली विज्ञन के क्रियान्वयन हेतु रूपरेखा

विभिन्न उद्देश्यों को पूरा करने के लिए समय-सीमा नीचे दर्शायी गयी है। जिन पहलुओं पर सतत आधार पर ध्यान दिया जाना आवश्यक है उन्हें 'प्रगतिशील' श्रेणी के तहत दर्शाया गया है।

### I. प्रगतिशील (जारी) उद्देश्य

कार्रवाई बिंदु	पैरा
ईसीएस समूह के उत्पादों की डिज़ाइन पुनः बनाना ताकि क्रेडिट और डेबिट दोनों प्रकार के लेनदेनों सहित वे एनपीसीआई द्वारा एसीएच के कार्यान्वयन को ध्यान में रखते हुए बल्क लेनदेनों के लिए स्वचालित समाशोधन गृह(एसीएच) के रूप में कार्य कर सकें। एक इलेक्ट्रानिक मैंडेट प्रबंधन प्रणाली का विकास करना।	2.1.6 2.1.7
उद्योग जगत की सक्रिय भागीदारी से कार्यशालाओं, संगोष्ठियों और सेमिनारों के जरिए मानव संसाधन के कुशल पूल का निर्माण करने के लिए उद्देश्यपूर्ण प्रयास करना।	2.3.3
एकीकृत भुगतान इंफ्रास्ट्रक्चर के निर्माण के लिए सभी हितधारकों को शामिल करना।	2.4, 2.4.1 2.4.2
ओटीसी डेरीवेटिव्ज में सुधार हेतु जी-20 के प्रयासों की मदद करना और समुचित भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर लगाते हुए ओटीसी डेरीवेटिव्ज में इन उपायों को लागू करना।	3.1.8
ओटीसी डेरीवेटिव्ज के साथ जुड़े जोखिमों को कम करने के लिए ओटीसी डेरीवेटिव्ज हेतु सीसीपी व्यवस्थाओं को लागू करना।	3.1.8
सघनता संबंधी जोखिम को कम करने के लिए नई प्रौद्योगिकी और मानकों को अपनाना	3.1.9
आभासी भुगतान प्रणालियों और उनकी जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं पर ध्यान देना	3.1.10
भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा के लिए नई प्रौद्योगिकी, अधिप्रमाणन प्रोटोकोल, सुरक्षा विशेषताओं को अपनाना	3.1.14
हितधारकों नामतः सुरक्षा, आई टी, विधिक विशेषज्ञों और ओद्योगिक निकायों तथा सरकार के साथ इस दिशा में बात करने के लिए निरंतर उपाय करना ताकि भुगतान उत्पादों और चैनलों की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। भुगतान लेनदेनों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा में सुधार करने के प्रयास के रूप में धोखाधड़ी की निगरानी और भुगतान प्रणाली आपरेटरों द्वारा उसकी रिपोर्टिंग जैसे उपाय करना।	3.1.14

गैर-बैंक संस्थाओं की भूमिका (सीमा पारीय आवक धनप्रेषण सेवा प्रदाताओं सहित) और उनके द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं पर विशिष्ट ध्यान देना इसमें औपचारिक भुगतान नेटवर्क तक उनकी पहुंच, केंद्रीय बैंक के खाते में निपटान और उनके जोखिम प्रबंधन नेटवर्क शामिल हैं।	3.2.4
सीपीएसएस द्वारा बनाए गए अंतर-राष्ट्रीय सहकारी फ्रेमवर्क और घरेलू विनियामकीय आवश्यकताओं के अनुरूप- स्विफ्ट को लागू करना	3.2.5
ओआरएफएस चैनल के जरिए ऑन-लाइन डाटा/ सूचना हेतु प्रणाली को मूर्तरूप देना।	3.2.6
वित्तीय समावेशन और सरकारी प्राप्तियों और भुगतानों के इलेक्ट्रानिकीकरण पर जी-20 के प्रयासों के पूरा होने तक सक्रिय रूप से कार्यरत रहना। सरकार द्वारा परिकल्पित इलेक्ट्रानिक लाभ अंतरण और राजसहायता भुगतान के सीधे अंतरण को प्रोत्साहित करना	4.1.4
सरकार सहित सभी हितधारकों के साथ विचार विमर्श करना ताकि इलेक्ट्रानिक भुगतानों में लेनदेन की सीधी लागत को नकद लेनदेन की लागत के समान ही आकर्षक बनाया जा सके।	4.2.5
पहुंच, समावेशन और जागरूकता की सुविधा प्रदान करने के लिए ई-बात का निर्माण और क्रियान्वयन	4.3.1 4.3.2
सभी भुगतान प्रणालियों, विशेषरूप से गैर-बैंक भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों द्वारा चलाई जा रही प्रणालियों में भुगतान संबंधी ग्राहक विवाद प्रबंधन/मध्यस्थता दिशानिर्देशों की समीक्षा करना। ऑनलाइन/कार्ड भुगतानों में प्रचलित मौजूदा विवाद प्रबंधन प्रणाली की भी समीक्षा करना। जारीकर्ता से संबंधित विवाद (पीओएस टर्मिनलों पर किए गए लेनदेनों के संबंध में) के उत्पन्न होने की स्थिति में इलेक्ट्रानिक साक्ष्यों( ई-प्रभार रसीद) का प्रयोग करने की व्यवहार्यता का पता लगाना।	5.1.7 5.1.8
नकदी-रहित रूप से नागरिकों को लाभ अंतरित करने और सरकार से किए जाने वाले व्यावसायिक भुगतानों और विविध कारकों का उपयोग करते हुए व्यक्तियों द्वारा सरकार को किए जाने वाले भुगतानों हेतु सरकार के साथ सक्रिय रूप से कार्य करना। महामार्गों पर टोल कर के एकत्रण के लिए और एकीकृत शहरी यातायात आदि हेतु नयी प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए सरकार के साथ मिलकर पायलट योजनाओं पर कार्य करना।	5.1.9
नकदी के स्थान पर वैकल्पिक भुगतान लिखतों की उपलब्धता और व्यवहार्यता बढ़ाना	5.2.1
मोबाइल प्रौद्योगिकी और विविध कारक घटकों के अभिसरण को प्रोत्साहित करना ताकि वित्तीय लेनदेनों को करने हेतु मोबाइल ही एक उपकरण बन जाए।	5.2.1
इलेक्ट्रानिक भुगतानों को प्रोत्साहित करना। संभावित परिप्रेक्ष्यों में सरकार को देय भुगतानों को इलेक्ट्रानिक रूप में करने पर छूट मिलना सम्मिलित है।	5.2.1
नकद और/ या चेक द्वारा भुगतान करने के लिए एक सीमा का निर्धारण करना (सरकार ने सभी सरकारी विभागों द्वारा 25,000/- रु. से अधिक के सभी भुगतानों को इलेक्ट्रानिक रूप से करना अनिवार्य बना दिया है।)	5.2.1
सामान्यतः नकद के स्थान पर पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के प्रयोग को बढ़ावा दिया जाए और विशेष रूप से वित्तीय समावेशन, ईबीटी और डीटीएस अंतरणों और ई-कामर्स के लिए इसका प्रयोग किया जाए।	5.2.1

'शून्य उत्तरदायित्व' फ्रेमवर्क सहित सभी इलेक्ट्रानिक भुगतानों के लिए ग्राहक सुरक्षा लागू की जाए।	5.2.2
भुगतान लेनदेनों के इलेक्ट्रानीकरण को प्रोत्साहित करने के लिए व्यापारियों और ग्राहकों हेतु कर प्रोत्साहन देने के लिए सरकार के साथ बातचीत करना।	5.2.3

## II. अल्पकालिक उद्देश्य (18 माह तक)

कार्रवाई बिंदु	पैरा
देश में ग्रिड आधारित सीटीएस के कार्यान्वयन की निगरानी और समीक्षा। ग्रिड सीटीएस के तहत चेक समाशोधन के समेकन होने के बाद एकल समाशोधन गृहों की आवश्यकता की समीक्षा आवश्यक होगी।	2.1.2 2.1.3
छोटे केंद्रों/ बैंकों को सीटीएससे जोड़ने के लिए सर्विस ब्यूरों के तरीके को अपनाना।	2.1.3
केंद्रीय बैंक मुद्रा में विकेंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों (समाशोधन गृहों) के जरिए निपटान करने की व्यवहार्यता का पता लगाना	2.1.9
एनईएफटी के समान ही अन्य भुगतान प्रणालियों में प्रेषक को सकारात्मक पुष्टि भेजने की व्यवस्था लागू करने की व्यवहार्यता का पता लगाना।	2.1.10
भुगतान के अपने जीवन चक्र के दौरान लेनदेन को ट्रैक करने की सुविधा द्वारा भुगतान संबंधी लेनदेन की दृश्यता में सुधार लाने की व्यवहार्यता का पता लगाना।	2.1.10
प्रोत्साहनों की प्रणाली के साथ एक नीतिगत ढांचा बनाना ताकि राष्ट्रीय स्तर के परिवृश्य पर और दीर्घकालिक विज्ञन के साथ भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में आने के लिए भुगतान प्रणाली परिचालकों(आपरेटरों) को प्रोत्साहित किया जा सके।की	2.1.12
पूर्व दत्त भुगतान लिखतों के लिए दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और कागजी कूपनों के स्थान पर इलेक्ट्रानिक स्वरूप के कूपनों में अंतरण को अनिवार्य बनाने पर विचार करना।	2.1.13
देशी धनानंतरण दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और देशी धन विप्रेषण की सुविधा प्रदान करने में गैर-बैंक भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका को और युक्तिसंगत बनाना।पूर्व	2.1.13
गैर-बैंक भुगतान प्रणाली आपरेटरों की भूमिका के संदर्भ में पीओएस प्राप्त करने/एटीएम लेनदेनों के मौजूदा दिशानिर्देशों की समीक्षा करना व्हाइट लेबल एटीएम लागू करने की व्यवहार्यता का पता लगाना, बैंकों को पीओएस टर्मिनल लगाने के आदेश देना/उनके द्वारा जारी किए गए कार्डों की संख्या के अनुपात को इससे संयुक्त करने आदि की आवश्यकता पर विचार करना (पैरा 2.1.13)	2.1.13
व्हाइट लेबल एटीएम लगाने में हुई प्रगति की निगरानी रखना और व्हाइट लेबल एटीएम पर उपलब्ध मूल्यवर्द्धित सेवाओं में वृद्धि करना।	2.1.13
भुगतान प्रणालियों की सदस्यता मानदंड की समीक्षा करना ताकि उन गैर-बैंकिंग प्राधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों तक पहुंच बनाई जा सके जिन्होंने प्रायोजक बैंक के जरिए की गई व्यवस्था से मात्रात्मक रूप में और लेनदेनों की कीमत के रूप में महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त कर लिया है।	2.1.13
एक वैकल्पिक संदेश नेटवर्क के रूप में स्विफ्ट के प्रयोग में हुई प्रगति की निगरानी करना।	2.2.6

माइक्रो-एटीएम के लिए मानकों के साथ प्रारंभ करते हुए सभी भुगतान प्रणालियों और उत्पादों के लिए अंतररपरिचालनीय मानकों को अधिसूचित करना।	2.2.7
विभिन्न भुगतान प्रणालियों के लिए मानक बनाने के लिए आईबीए, आईडीआरबीटी और अन्य हितधारकों (गैर-बैंक प्राधिकृत संस्थाओं, संबंधित उद्योग परिसंघों और विशेषज्ञों सहित) के प्रतिनिधित्व के साथ भारतीय रिजर्व बैंक के समग्र दिशानिर्देश के तहत एक मानक निर्धारण निकाय बनाने की व्यवहार्यता की जांच करना। प्रस्तावित निकाय भुगतान प्रणालियों के लिए एक समान राउटिंग प्रोटोकॉल में अंतरित होने के लिए मानकों का भी निर्माण करेगा।	2.2.9 2.2.12 2.2.14
एनईएफटी, एनईसीएस आदि जैसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिचालित भुगतान प्रणालियों में प्रयुक्त अनुप्रयोग सॉफ्टवेयरों को ईष्टतम बनाने के अलावा, मौजूदा हार्डवेयरों और सॉफ्टवेयरों को प्रोन्नत बनाना, नैक्स्ट जेनरेशन आरटीजीएस को लागू करना।	2.3.1
एसीएच,आईएमपीएस आदि मौजूदा/ नई भुगतान प्रणालियों की प्रगति की निगरानी करना	2.3.1
सभी हितधारकों के साथ विचार विमर्श करके बढ़ी हुई मात्रा को हैंडल करने में प्रणाली प्रतिभागियों की प्रसंस्करण क्षमताओं का आकलन करना और प्रसंस्क्रण क्षमताओं को बढ़ाने के लिए योजना बनाना	2.3.2
प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों को चलाने वाले एफएमआई और ऐसी प्रणालियां जिनकी प्रणाली-वार महत्वपूर्ण भूमिका है, में समुचित जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क होने पर जोर देना आवधिक आधार पर स्ट्रेस-टेस्ट और बैक-टेस्टिंग करना ताकि जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क की पर्याप्ता सुनिश्चित की जा सके।	3.1.3
एनईएफटी जैसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिचालित किए जा रहे डीनएस प्रणालियों हेतु निपटान गारंटी तंत्र लागू करना	3.1.7
एटीएम भुगतान लेनदेनों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा सुधारने के एक भाग के रूप में लेनदेन की सीमा लागू करना, अप्रत्याशित समयावधि (ऑड आवर्स) में किए जाने वाले लेनदेनों के लिए अधिप्रमाणन की अतिरिक्त व्यवस्था करना, ॲड आवर्स में और दूर-दराज के क्षेत्रों में एटीएम के परिचालन की समयावधि लागू करना आदि।	3.1.15
परिचालनों को भली प्रकार बंद करने के प्रबंधन हेतु दिशानिर्देशों सहित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली आपरेटरों के लिए इससे बाहर निकलने के लिए नीतिगत फ्रेमवर्क बनाना	3.2.2
जारी किए गए विविध दिशानिर्देशों/अनुदेशों के समेकित वृष्टिकोण के लिए मास्टर परिपत्र जारी करना	3.2.3
विविध भुगतान प्रणालियों के लिए प्रक्रियागत दिशानिर्देशों की समीक्षा करना और उन्हें अद्यतन करना	3.2.3
ग्राहक की निधियों की सुरक्षा और वापसी के विशिष्ट संदर्भ में प्राधिकृत मध्यवर्ती संस्थाओं के टर्न-ओवर और अन्य मानकों के आधार को शामिल करते हुए उनके सीधे विनियमन फ्रेमवर्क को लागू करने के उद्देश्य से हितधारकों के साथ विचार-विमर्श करना।	3.2.4
नई पीएफएमआई के आधार पर खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए सेल्फ- असेसमेंट टैपलेट को युक्ति संगत बनाना।	3.2.5
पहचान दस्तावेज के मुद्दे का समाधान करना विशेष तौर पर उस देश में जहां काफी बड़ा वर्ग अभी तक बैंक सुविधा से वंचित है। भुगतान लेनदेनों के लिए दस्तावेजों और पहचान अपेक्षाओं की	4.1.2

जांच/समीक्षा करना। यूआईडीएआई द्वारा प्रस्तावित ई-केवाईसी सेवा के उपयोग को प्रोत्साहित करना।	
विविध पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के लिए मौजूदा केवाईसी मानदंडों पर पुनःविचार करना और अर्द्ध-बंद पूर्वदत्त भुगतान लिखतों (जिसे केवल सामान और सेवाओं की खरीद के लिए प्रयोग में लाया जा सकता है) के लिए एकल, युक्तिसंगत मानदंडों की व्यवहार्यता का पता लगाना	4.1.2
कार्ड भुगतान के मूल्य ढांचे की समीक्षा करना	4.2.4
इस प्रकार की मूल्य रणनीति बनाना जो ग्राहकों के भुगतान व्यवहार को प्रभावित कर सके ताकि नकद और कागज़ आधारित उत्पादों के स्थान पर इलेक्ट्रानिक उत्पादों के उपयोग को प्रोत्साहित किया जा सके।	4.2.5
ग्राहकों और कार्पोरेट जगत द्वारा एक निश्चित सीमा के ऊपर चेक उपयोग को हतोत्साहित करने के लिए रणनीति बनाना जिसमें समाशोधन गृहों के माध्यम से समाशोधित चेकों के लिए एक सीमा का निर्धारण करना भी शामिल है।	4.2.5
श्रेणियों की संख्या घटाते हुए और अंतिम उपभोक्ता के लिए बाधारहित और पारदर्शी मूल्य ढांचा मुहैया करा कर मूल्य ढांचे को सरल बनाना।	4.2.6
इलेक्ट्रानिक लेनदेनों में बैंकों और ग्राहकों की भूमिका और उत्तरदायित्व निर्धारित करने के लिए एक नीति बनाना ताकि धोखाधड़ी को न्यूनतम किया जा सके, जिम्मेदारियां निर्धारित की जा सकें और सभी इलेक्ट्रानिक लेनदेनोंमें ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने हेतु शून्य उत्तरदायित्व संबंधी सुरक्षा प्रदान की जा सके।	5.1.6
सभी भुगतान लेनदेनों को प्राधिकृत करने हेतु पहचान के रूप में आधार का प्रयोग करने की व्यवहार्यता का पता लगाया जाए।	5.1.6

### III. मध्यावधि उद्देश्य (18-36 माह)

कार्रवाई बिंदु	पैरा
सीटीएस 2010 के अनुरूप चेकों को जारी करने के लिए सरकार के साथ बातचीत और कोषागार नियमों में संशोधन के द्वारा सीटीएस में 'कागज़ी कार्रवाई' की मौजूदा प्रथा को समाप्त करना।	2.1.2
देश में एक इलेक्ट्रानिक जीआईआरओ प्रणाली लागू करना। चेक आधारित जीआईआरओ सुविधा लागू करने की व्यवहार्यता की जांच करना।	2.1.8
हितधारकों के साथ विचार विमर्श करके भुगतान लिखतों, संदेश प्रारूपों, भुगतान निर्देशों के मानकीकरण की आवश्यकता की समीक्षा करना। सभी भुगतान प्रणालियों में अपनाने के लिए आईएसओ 20022 जैसे अंतरराष्ट्रीय प्रारूपों को परखना।	2.2.1 2.2.4 2.2.5
खाता संख्याओं के मानकीकरण के लिए आईबीएएन/बीबीएएन को अपनाने की व्यवहार्यता की समीक्षा करना।	2.2.10 2.2.11
अंतर-राष्ट्रीय उत्कृष्ट प्रथाओं के अनुरूप व्यापार निक्षेपागारों की संपूर्ण कार्यप्रणालियों को विकसित करना। एक अलग स्वामित्वाधीन ढांचे के जरिए सीसीआईएल के टीआर कार्य का सीमांकन करना	2.3.6 3.1.6
भारत में नए एफएमआई मानकों का अनुपालन करने के लिए सीसीपी, सीएसडी, एसएसएस,	3.1.3

एलवीपीएस आदि जैसे एफएमआई के लिए दिशानिर्देश तैयार करना।	
मौजूदा विनियामकीय फ्रेमवर्क के भीतर रहते हुए सीसीपी को चलनिधि की सहायता देने के लिए एक वैकल्पिक व्यवस्था करना	3.1.5
सीसीपी, सीएसडी, व्यापार निक्षेपागारों और अन्य प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों हेतु वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर के नए अंतर-राष्ट्रीय मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना	3.2.5
भुगतान उत्पादों के लिए स्वीकार्यता ईको प्रणाली के निर्माण हेतु रणनीति तैयार करना जिसमें प्राधिकृत निजी क्षेत्र की संस्थाएं महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करेंगी।	4.1.3
मोबाइल बैंकिंग और एनएफसी में भुगतान प्रणालियों को प्रोत्साहित करना। इसके लिए आवश्यक है कि एमएनओ और बैंकिंग क्षेत्र आपस में मिलजुल कर और सम्मिलित रूप से उदाहरण के लिए एनपीसीआई के आईएमपीएस जैसे केंद्रीकृत प्लेटफार्म के माध्यम से कार्य करें।	5.1.2 5.1.3
सभी संपर्कविहीन/एनएफसी लेनदेनों/ भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों से स्वतंत्र प्रणालियों हेतु एक खुले मानक का विकास करना	5.1.2 5.1.3
देश भर में खुदरा व्यापारियों के विशाल आधार को कवर करने के लिए मोबाइल पीओएस और कम लागत वाले पीओएस को प्रोत्साहित करना	5.1.4
भारत में इलेक्ट्रॉनिक जीआईआरओ की नई प्रणाली लगाना या मौजूदा/पाइप-लाइन में मौजूद (चालू) भुगतान प्रणालियों के लीवरेज द्वारा इसे लागू करना। प्रस्तावित प्रणाली का ई-कामर्स और एम-कामर्स तथा व्यक्ति से व्यक्ति भुगतान लेनदेनों को स्वीकार करने के लिए इसके कार्य क्षेत्र में विस्तार करना।	5.1.5

#### IV. दीर्घकालिक उद्देश्य (इस दिशा में प्रयास 2015 तक प्रारंभ किए जाएंगे)

कार्रवाई बिंदु	पैरा
मोबाइल भुगतानों और आधार आधारित भुगतान प्रणालियों सहित सभी भुगतान प्रणालियों में aअंतर परिचालनीयता और पोर्टेबिलिटी के प्रति प्रयास करना।	2.2.2 2.2.7
एक कारगर आईटी आर्किटेक्चर का लक्ष्य बनाना जो एक 'भुगतान हब' के जरिए विविध भुगतान उत्पादों के लिए बिंदु से बिंदु इंटरफेस को समाप्त कर देगा।	2.2.15
समेकन, पोर्टेबिलिटी और अंतर-परिचालनीयता को प्रोत्साहित करने के लिए भुगतान प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर के बीच श्रंखला प्रदान करना।	2.3.5
एक सीमा के बाद सभी भुगतान प्रणालियों के निधि निपटानों को भारतीय रिज़र्व बैंक की खाता बहियों में करने के लिए प्रेरित करना, चाहें उन्हें बैंकों द्वारा परिचालित किया गया हो अथवा गैर-बैंक संस्थाओं द्वारा।	3.1.4 3.1.11
अंतर-राष्ट्रीय प्रयासों के अनुरूप वित्तीय बाजार इंफ्रास्ट्रक्चर के लिए एक रिजोल्यूशन फ्रेमवर्क तैयार करना।	3.2.5