

भुगतान के क्षेत्र में उत्कृष्टता*

श्री बी महापात्रा, अध्यक्ष, एनपीसीआई, श्री दिलीप असबे, एमडी, एनपीसीआई, विशिष्ट अतिथिगण, मेरे साथी बैंकर, इस उद्योग से जुड़े अग्रणी व्यक्तियों और निर्णायक-मंडल के माननीय सदस्यो ! देश की भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में महत्वपूर्ण नवोन्मेषी कार्य करने वालों के योगदान को मान्यता देने के उद्देश्य से एनपीसीआई द्वारा आयोजित आज के इस समारोह में आप सभी के बीच उपस्थित होकर मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। मैं अपनी बात प्रसिद्ध प्रेरक वक्ता रॉबिन शर्मा को उद्धृत करते हुए प्रारंभ करना चाहता हूँ जिन्होंने कहा है, 'समय के साथ किए गए छोटे-छोटे दैनिक सुधारों से आश्चर्यजनक परिणाम मिलते हैं।' उनकी इस बात से कोई भी असहमत नहीं हो सकता। यह बात वैश्विक स्तर पर अपनी पहचान बना चुकी भारत की भुगतान प्रणाली के क्षेत्र पर बहुत अच्छी तरह लागू होती है। भुगतान और निपटान प्रणाली तथा खुदरा भुगतान के क्षेत्र में भारत द्वारा लगायी गयी लंबी छलांग स्पष्ट देखी जा सकती है। इस संबंध में एनपीसीआई द्वारा निभाई गई भूमिका अति महत्वपूर्ण है और यह बिलकुल सही है कि उनके द्वारा दिए जा रहे इन पुरस्कारों से यह प्रदर्शित होता है कि भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में उठाए जा रहे नवोन्मेषी कदमों को कितना महत्व दिया जाता है।

भारत में खुदरा भुगतान प्रणाली : पृष्ठभूमि

1. भारत में भुगतान प्रणाली के डिजिटलीकरण पर जोर दिया जाने की शुरुआत बहुत पुरानी बात नहीं है। देश में खुदरा भुगतान प्रणालियों की एक मातृसंस्था के रूप में कल्पित एनपीसीआई का गठन भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के मार्गदर्शन और सहयोग से दिसंबर 2008 में किया गया।

2. रिज़र्व बैंक के भुगतान प्रणाली परिकल्पना (विजन) दस्तावेज़ 2005-08 में खुदरा भुगतान प्रणाली के लिए एक नई संस्थागत संरचना की कल्पना की गयी थी, जिसका स्वामित्व अधिमानतः बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों के पास होगा और जिसके उद्देश्य निम्नलिखित होंगे - क) मौजूदा बुनियादी ढांचे को सशक्त बनाते हुए संसाधनों का इष्टतम उपयोग करना और नई आधारभूत संरचना का निर्माण करना ताकि निरंतर आगे बढ़ते हुए पूरे देश तक

* श्री बी.पी. कानूनगो, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक - 29 मई 2018 - एनपीसीआई राष्ट्रीय भुगतान उत्कृष्टता पुरस्कार समारोह, मुंबई में मुख्य वक्ता के रूप में दिया गया भाषण।

अपनी पहुंच बनायी जा सके; और ख) एक ऐसा सशक्त प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म तैयार करना जो वहनीय लागत पर उच्चतम गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करे। तदनुसार, वर्ष 2009 में, जब आईडीआरबीटी ने इसे नेशनल फाइनेंशियल स्विच (एनएफएस) सौंपा, तब से एनपीसीआई ने भुगतान प्रणाली प्रदाता के रूप में अपनी भूमिका शुरू करते हुए एटीएम नेटवर्क को संचालित करना प्रारंभ किया। उसके बाद, आरबीआई ने एनपीसीआई को अपनी ओर से चेक ट्रेकेशन सिस्टम (सीटीएस) संचालित करने का कार्य सौंपा।

3. मातृ संगठन का उद्देश्य ग्राहकों को तेजी से, सुविधाजनक तरीके से, किसी भी समय और कहीं भी इस प्रकार की भुगतान सेवाएं प्रदान करना है जो उपयोग में आसान, सरल, सुरक्षित, तेज़ और न्यूनतम लागत वाली हों। पिछले कुछ वर्षों में एनपीसीआई ने विभिन्न प्रकार की खुदरा भुगतान प्रणालियां संचालित की हैं यथा- आईएमपीएस, यूपीआई-भीम (बीएचआईएम) सहित, मोबाइल भुगतानों के लिए नेशनल यूनिकाइड यूएसएसडी प्लेटफॉर्म (एनयूपी), रुपे, एनएसीएच, आधार पे सहित आधार आधारित ईपीएस, एपीबीएस, बीबीपीएस, एनईटीसी इत्यादि जिनमें से कुछ तो 24x7 आधार पर उपयोग के लिए उपलब्ध हैं। सभी भुगतान प्रणालियों में एनपीसीआई की मुख्य भूमिका स्विचिंग सेवाएं और उससे जुड़ी समाशोधन एवं निपटान सुविधाएं प्रदान करना रहा है। इसके अंतर्गत प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म बनाना, मानकों की स्थापना, प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश तैयार करना, जोखिम प्रबंधन संरचना आदि बनाना शामिल है, जिसने एक तरह से देश के खुदरा भुगतान परिदृश्य को बदल दिया है। इस प्रकार रिज़र्व बैंक की शुरुआती अपेक्षाओं को काफी हद तक पूरा किया गया है।

खुदरा भुगतान प्रणाली: वैश्विक मानचित्र पर भारत का उदय

4. भारत हमेशा से एक ऐसा देश रहा है जिसने भुगतान और निपटान प्रणाली के क्षेत्र में नवोन्मेष और विकास को बढ़ावा दिया है। पिछले दशक में विविध प्रकार की भुगतान प्रणालियाँ अस्तित्व में आयी हैं और ये सभी आम आदमी की सुविधा के लिए हैं।

5. ऐसे देश में जहां नकदी पर निर्भरता अत्यधिक है, वहाँ 90 के दशक तक एकमात्र प्रमुख भुगतान प्रणाली चेक समाशोधन प्रणाली थी। अभी भी हम 90 मिलियन से अधिक चेकों की प्रोसेसिंग प्रति माह करते हैं। यह स्वयं में अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि चेक भी गैर-नकदी लेनदेन होते हैं, परंतु प्रायः इसे समुचित महत्व नहीं दिया जाता। यह प्रणाली इस अर्थ में भी अद्वितीय थी कि देश में 1000

से अधिक समाशोधन गृह थे - जो किसी भी मानक के अनुसार देखने पर एक बड़ी संख्या थी। भुगतान प्रणाली में बदलाव की दिशा में प्रारंभिक कदम अस्सी के दशक के आखिरी वर्षों में रिजर्व बैंक द्वारा प्रबंधित समाशोधन गृहों का मशीनीकरण था जिसके तहत चेकों की प्रोसेसिंग के लिए माइकर (एमआईसीआर) तकनीक लायी गयी। इससे न केवल समाशोधन के कम्प्यूटरीकरण का श्रीगणेश हुआ, बल्कि आने वाले वर्षों में भुगतान को डिजिटल स्वरूप देने के बीज भी बो दिए गए। इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों की ओर सभी शुरुआती कदम रिजर्व बैंक द्वारा उठाए गए और परिपक्वता के स्तर पर पहुंचने के बाद इनके विकास की अनुमति बाजार को दे दी गई और इस प्रकार परस्पर परिचालन योग्य (इंटरऑपरेबल) एटीएम का उद्भव हुआ। एनएफएस ने साबित कर दिया है कि भारत जैसे बड़े देश में, नेटवर्क आधारित एटीएम बहुत अच्छी तरह से काम कर सकते हैं और यह भी कि इन पर आने वाली लागत प्रतिस्पर्धी इकाइयों द्वारा साझा रूप में वहन की जा सकती है। आज, एटीएम उपयोग में हो रही वृद्धि ने मेट्रोपॉलिटन केंद्रों से हटकर टीयर 3, 4 और 5 शहरों का रुख कर लिया है और व्हाइट लेबल एटीएम का विकास एटीएम की बढ़ी हुई क्षमता का प्रमाण है।

6. भारत उन चुनिंदा देशों में से है, जिनके पास अंतिम रूप से टी+1 आधार पर चेक समाशोधन के लिए निपटान/धन की व्यवस्था उपलब्ध है। खुदरा भुगतान की यूपीआई व्यवस्था पर भारत को गर्व है। हमारे पास एक अनूठी आधार सक्षम भुगतान प्रणाली है और साथ ही, सबसे सर्वसुलभ क्यूआर कोड-आधारित प्रोसेसिंग भी। इन सभी खुदरा भुगतान प्रणालियों के परिणामस्वरूप आम आदमी के लिए अनेक विकल्प मौजूद हैं और इससे भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि ये बहुत ही उचित दरों पर उपलब्ध हैं।

खुदरा भुगतान में आयी उत्कृष्टता

7. वर्ष 2017-18 के दौरान खुदरा भुगतान में मात्रात्मक रूप से 45 प्रतिशत तथा मूल्यानुसार 30 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। बहुत बड़ी मात्रा में भुगतान भारत की खुदरा भुगतान प्रणाली की विशेषता है और ऐसे में यह आवश्यक हो जाता है कि हर समय और हर जगह भुगतान प्रणालियों की उपलब्धता हो। यदि इन प्रणालियों को उम्मीदों के अनुसार वांछित स्तर की सेवाएं देने में सक्षम बनाना है तो 'उत्कृष्टता' से जुड़ी कुछेक अनिवार्य विशेषताओं पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। मैं आपसे ऐसी छह उत्कृष्ट विशेषताओं पर चर्चा करना चाहता हूँ :-

8. इस संबंध में पहली सबसे महत्वपूर्ण विशेषता है 'उपलब्धता'। खुदरा भुगतान प्रणाली की प्रकृति ही ऐसी होनी चाहिए कि जब भी उनकी मांग की जाए, वे उपलब्ध हों, हर समय - आमतौर पर चौबीसों घंटे सातों दिन और सभी सुविधाजनक स्थानों और माध्यमों में। यद्यपि हमारी अधिकांश प्रणालियों में यह विशेषता देखी जा सकती है, तथापि डिजिटल कनेक्टिविटी को लेकर बाधाएं अवश्य हैं। समस्त जनता को खुदरा भुगतान सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बुनियादी ढांचे से जुड़ी बाधाओं को दूर करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। वर्तमान में, बड़ी संख्या में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, ग्रामीण सहकारी बैंकों और जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को अभी तक खुदरा प्लैटफॉर्म (एनईएफटी, आईएमपीएस और एनएसीएच) पर नहीं लाया जा सका है। इसमें अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण भारत में नागरिकों की भागीदारी को प्रोत्साहित करने के लिए सभी आरआरबी, ग्रामीण सहकारी बैंकों और जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को उनकी अपनी प्रौद्योगिकीय क्षमताओं के अनुरूप विभिन्न खुदरा इलेक्ट्रॉनिक प्लैटफॉर्मों पर लाने की आवश्यकता है।

9. दूसरी आवश्यकता है 'दक्षता'। हमारे जैसे देश में जहां जनसंख्या का वितरण और उससे संबद्ध आवश्यकताएं भिन्न-भिन्न स्तरों की हैं, यह आवश्यक हो जाता है कि ये प्रणालियां बहुत ही किफायती दरों पर उपलब्ध हों और साथ ही, यह भी कि वे अपेक्षित गुणवत्ता के साथ सेवाएं दे सकें।

10. तीसरी महत्वपूर्ण आवश्यकता है 'सुविधा'। आज का ग्राहक बहुत समझदार है और सुविधा को लागत से अधिक महत्व देता है - यह एक ऐसी विशेषता है जो प्रमुख रूप से युवा आबादी में देखी जाती है। मोबाइल बैंकिंग, ऐप आधारित भुगतान प्रणाली, क्यूआर कोड का बड़े पैमाने पर उपयोग इस तथ्य की पुष्टि करते हैं।

11. उत्कृष्टता की चौथी कसौटी है 'निरापद होना'। सभी भुगतान प्रणालियों में सुरक्षा के विविध स्तर स्पष्ट रूप से दिखने चाहिए। यह आवश्यक है कि प्रणालियां न केवल सुरक्षा संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करें बल्कि आवधिक अंतराल पर इनकी सुरक्षा लेखापरीक्षा भी की जाए।

12. पांचवीं जरूरी चीज है 'सुरक्षा'। यह संभवतः एक धुरी की तरह केंद्रीय और सर्वाधिक महत्वपूर्ण अपेक्षा है क्योंकि आज पूरी दुनिया साइबर सुरक्षा से जुड़े खतरों से जूझ रही है। यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक उत्पाद के मामले में निर्बाध समाशोधन और निपटान को सुनिश्चित करने के लिए अपनायी जाने वाली जोखिम प्रबंधन और निपटान प्रथाओं (निपटान गारंटी निधि, चूक निधि, ऋण व्यवस्था, मार्जिन, डेबिट कैप्स, इत्यादि) का कार्यान्वयन पारंपरिक

दृष्टिकोण से सख्ती के साथ किया जाए। ऐसी घटनाएं हुई हैं जिनमें भुगतान प्रणाली/नेटवर्क का दुरुपयोग प्रतिभागी संस्थानों और/या उनके ग्राहकों को धोखा देने के लिए किया गया। धोखाधड़ी करने वालों को ऐसा करने से रोका जा सकता था या नहीं, यह बहस का विषय हो सकता है, लेकिन इस बात पर किसी प्रकार के मतभेद की गुंजाइश नहीं है कि सुरक्षा के मुद्दे पर निरंतर ध्यान देकर इस जोखिम को बहुत हद तक कम किया जा सकता है। अगर कोई एक या कुछेक इकाइयां ऐसा कर पाने में असफल रहती हैं तो इसके परिणामस्वरूप पूरी भुगतान प्रणाली खतरे में पड़ सकती है। हालांकि यह देखकर काफी संतोष होता है कि आईडीआरबीटी के सहयोग से एनपीसीआई अपनी खुदरा भुगतान प्रणाली को इष्टतम सुरक्षा प्रदान कर रहा है, परंतु पूरे आर्थिक क्षेत्र के लिए इस बात की अनिवार्य रूप से आवश्यकता है कि सुरक्षा उनकी कार्यशैली का एक अभिन्न घटक बने और यह सुनिश्चित किया जाए कि सुरक्षा की संस्कृति विकसित हो। इस बात को सदैव अपने मस्तिष्क में बैठाने की जरूरत है कि कोई भी प्रणाली शत-प्रतिशत सुरक्षित नहीं हो सकती। जहां एक ओर इस श्रेणी में उपलब्ध सर्वोत्तम सुरक्षा मानकों का परीक्षण करना, समय-समय पर उनकी दोषपूर्णता की जांच करते रहना, उनमें मौजूद जोखिमों को कम करना आवश्यक है, वहीं यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि प्रणाली में ऐसी आघातसहनीयता विकसित की जाए जिससे निरंतर बिना किसी बाधा के सेवाएं जारी रखी जा सकें और यदि कोई रुकावट आती भी है तो बहुत कम समय में सेवाओं को फिर से बहाल किया जा सके।

13. उत्कृष्टता का छठा संकेतक है 'अनुकूलता'। तेजी से बदलती दुनिया में, उत्पादों का जीवन-चक्र बहुत छोटा होता जा रहा है और ऐसे में उन्हें जल्दी-जल्दी होने वाले परिवर्तनों के प्रति अनुकूलित करना वास्तव में आवश्यक है। यहाँ पर मैं इस बात को रेखांकित करना चाहूंगा कि आरबीआई ने रीडर सॉफ्टर आधारित प्रोसेसिंग के साथ माइकर (एमआईसीआर) चेक क्लियरिंग की शुरुआत की लेकिन कुछ साल पहले इसे बंद करके चेक ट्रैकेशन प्रणाली लायी गयी। यह विकास के साथ अनुकूलन का एक अच्छा उदाहरण है।

भावी दिशा

14. मैं कुछ अन्य पहलुओं की चर्चा भी करना चाहता हूँ जो किसी भी भुगतान सेवा प्रदाता और उत्पाद पर लागू होते हैं और भविष्य की दिशा तय करते हुए इनका परीक्षण कर लेना आवश्यक है।

- i. *कार्यनिष्पादन का आकलन* : खुदरा भुगतान प्रणालियों के परिदृश्य को देखने पर इस तथ्य

पर मंथन किया जा सकता है कि कहीं हमारे पास बहुत अधिक उत्पाद/ उत्पादों की भिन्नता तो नहीं है। जिन उत्पादों की उपयोगिता न रह गई हो गई हो, उन्हें समाप्त किया जा सकता है। समेकन की प्रक्रिया, उत्पादों और सेवा-प्रदाताओं को समाप्त करने के मार्ग का सक्रियता पूर्वक अनुसरण किया जाना चाहिए। यह भी संभव है कि बाजार/उपयोगकर्ता स्वयं यह कार्य पूर्ण कर लें। प्रणालियों की अंतर्निहित क्षमताओं का पूर्ण दोहन किए जाने के लिए उन्हें परस्पर-परिचालन योग्य बनाया जाना भी उपयोगी है।

ii. उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया :-

(क) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग जागरूकता और प्रशिक्षण (ई-बात) कार्यक्रमों और हाल ही में मीडिया के लिए आयोजित कार्यशालाओं से एक महत्वपूर्ण बात उभरकर सामने आयी है। उपभोक्ताओं में न सिर्फ भुगतान के विभिन्न विकल्पों और विशेषताओं के बारे में, बल्कि उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के बारे में भी जागरूकता की कमी विद्यमान है। यह अशिक्षा सभी भौगोलिक क्षेत्रों और अंचलों में फैली हुई है। इसका दायरा सिर्फ ग्रामीण या अर्द्ध-शहरी क्षेत्र, उत्तर या दक्षिण नहीं है। यह बात बैंक की शाखाओं में काउंटरों पर बैठे स्टाफ पर भी समान रूप से लागू होती है। जनता को शिक्षित करने के लिए क्या हम पर्याप्त कार्य कर रहे हैं? क्या यह जिम्मेदारी अकेले विनियामक की ही होनी चाहिए ? इसका जवाब है, नहीं। हम सभी को उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए सचेत रह कर दृढ़तापूर्वक प्रयत्न करने चाहिए। भुगतान की आर्थिक प्रणाली के अंतर्गत जानकार उपभोक्ता एक महत्वपूर्ण हिस्सा होता है।

(ख) हमें लेनदेन विफल होने से संबंधित बहुत सी शिकायतें प्राप्त होती हैं। हमारे देश में, जब नए उपयोगकर्ताओं को डिजिटल वित्तीय लेनदेन में शामिल किया जा रहा है तब यदि उनका प्रारंभिक अनुभव हितकारी नहीं होगा तो उनकी रुचि समाप्त हो जाएगी और वे गैर-डिजिटल माध्यमों की ओर लौट जाएंगे। यह आवश्यक है कि हम प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल इस अनुभव को हितकारी बनाना सुनिश्चित करने के लिए

करें। भुगतान प्रणालियों में 100% परिशुद्धता अनिवार्य रूप से सुनिश्चित करनी होगी।

- (ग) हम उपभोक्ताओं के विषय में चर्चा कर रहे हैं, इसलिए मैं प्रभावी निवारण प्रक्रिया की जरूरत पर भी प्रकाश डालना चाहूंगा। बैंकिंग से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए व्यापक तंत्र स्थापित है, किंतु डिजिटल दायरे में शिकायत निवारण के बारे में ऐसा नहीं कहा जा सकता, जबकि ऐसी व्यवस्था स्थापित करने की जरूरत है। सदस्य संस्थानों तथा भुगतान सेवा प्रदाताओं को शिकायतों का ध्यान रखने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को मजबूत बनाने की आवश्यकता है। ये प्रक्रियाएं पारदर्शी और प्रभावी होनी चाहिए।

15. रिज़र्व बैंक, भुगतान प्रणालियों से संबंधित अपने विज़न को 2001 से ही सार्वजनिक करता रहा है। आने वाले समय से संबंधित परिकल्पना के अगले दस्तावेज पर कार्य प्रारंभ हो गया है। भविष्य में और अधिक चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा और यह समय अर्थव्यवस्था की मजबूती के साथ-साथ संवृद्धि के लिए भी उचित होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान प्रणालियों सहित प्रत्येक क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा और नवोन्मेष का हमेशा साथ दिया है। गैर-बैंक संस्थानों को पीपीआई जारी करने, व्हाइट लेबल एटीएम स्थापित करने की अनुमति के साथ भुगतान की आर्थिक प्रणाली में गैर-बैंक संस्थानों को अनुमति प्रदान करना इसी बात को मजबूती प्रदान करने के अंतर्गत था, और इससे नवोन्मेष तथा प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा मिला है। आने वाले वर्षों में भी यही बात विनियामकीय दर्शन के पथप्रदर्शन का कार्य करेगी।

16. उक्त प्रमुख मुद्दों के अलावा, हमें अगले तीन-चार वर्षों में अपनायी जाने वाली भुगतान प्रणालियों के खांके के बारे में सुझाव भी प्राप्त हो रहे हैं। हम उन सुझावों को परख रहे हैं, किंतु विचार-विमर्श और निम्नलिखित को यथासंभव बेहतरीन ढंग से स्थापित करने की जरूरत है -

- आंकड़ों का बेहतरीन संकलन, बिग डाटा का विश्लेषण और मानदंड निर्धारण के लिए विश्लेषण ढांचे का होना।
- धोखाधड़ी के आंकड़ों को पूरे उद्योग/पूरी प्रणाली में साझा करने का मंच (प्लेटफॉर्म) मौजूदगी।
- विभिन्न उद्योग क्षेत्रों के बीच स्व-विनियामकीय संगठनों की मौजूदगी।

- इंटरनेट से आपसे में जुड़ने वाले रोजमर्रा के उपकरणों और सोशल नेटवर्कों पर आधारित भुगतानों के सुरक्षा पहलुओं सहित मोबाइल भुगतानों के लिए सुरक्षा मानकों का होना।
- ब्लॉक चेन की लिवरेजिंग या डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी।
- क्यूआर कोड, टोकन प्रदान करने के माध्यम से भुगतान सहित संपर्क रहित भुगतानों को प्रोत्साहित करना।
- त्वरित विनियामकीय प्रतिक्रिया (रेग्युलेटरी सैंडबॉक्स) के माध्यम से नवोन्मेष।

17. अंतिम, किंतु महत्वपूर्ण बात कि भारत में भुगतान प्रणालियां, जैसा कि पहले भी कहा गया, विश्व की सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों में से हैं। ऐसा सभी हितधारकों के मिले-जुले प्रयासों से ही संभव हो पाया है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी ओर से विनियम निर्धारित करते समय हमेशा से सभी हितधारकों से विचार-विमर्श की प्रक्रिया को अपनाया है। प्रतिस्पर्धा और नवोन्मेष को निश्चित रूप से प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, किंतु विनियामक को प्रणाली की स्थिरता का भी ध्यान रखना होता है। उदाहरण के लिए, केवाईसी, एएमएल ढांचे को आसान बनाए जाने से जनता का भरोसा प्रणाली से ही उठ सकता है, अतः हर हाल में इससे परहेज किया जाना चाहिए।

18. भुगतान प्रणालियों की खामियों को निरापद और सुरक्षित ढंग से पाटने के लिए प्रौद्योगिकीय नवोन्मेषों से लिवरेज करना हमारा आदर्श वाक्य होना चाहिए। आज के उत्कृष्टता पुरस्कारों को इसका संकेत मानते हुए मैं उज्ज्वल भविष्य के प्रति आशान्वित हूँ। हमें भविष्य का अंग नहीं बनना है - हमें भविष्य का निर्माण करना है और उसे सफलताओं वाला बनाना है।

19. आज के सभी पुरस्कार विजेताओं को मेरी ओर से बधाई। पुरस्कार से, उन्हें आगे भी उत्कृष्ट उपलब्धियां अर्जित करने की प्रेरणा मिलनी चाहिए और दूसरों को भी चाहिए कि वे इनसे प्रेरणा ग्रहण करते हुए दुनिया की सर्वोत्तम भुगतान प्रणाली के सृजन की ओर आगे बढ़ें जो निरापद, सुरक्षित, सक्षम और सुविधाजनक हो।

मैं आशा करता हूँ कि एनपीसीआई इस लक्ष्य को हासिल करने में मुख्य भूमिका का निर्वहन करेगा।

धन्यवाद।