

डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

डिजिटल है इंडिया
डिजिटल हैं हम



e-Cash

मोबाइल या एटीएम से किसी अकाउंट से पैसे निकालने के लिए अत्याधुनिक तरीका

UNION 24X7 COMFORT

राज्य के बाहर बैंकिंग ट्रांजेक्शन के लिए अत्याधुनिक तरीका

IMPS

अपने मोबाइल से अपने/बाई पार्टी अकाउंट से तुरंत कनव ट्रांजेक्शन के लिए

Umobile Banking

यू-मोबाइल एप डाउनलोड करें और कहीं से भी, कभी भी अपने बैंकिंग के काम करें

Talking ATM

मेक्रीनों का अर्थ समझने के लिए कैश/अप ट्रांजेक्शन के लिए एटीएम

IRCTC Union Bank Prepaid Card

आईआरसीटीसी वेबसाइट पर थ्रीपार्टी से मुफ्त के साथ-साथ प्रत्येक ट्रांजेक्शन के लिए रिवाइस चार्जिंग

TABULOUS Banking

टेबुलस का इन्वेन्शन करने से आप अकाउंट खुलाने के लिए एडिजिटल बैंकिंग को घर बुलाएं

SMS Based Facility

एटीएम बैंकिंग कार्ड को ब्लॉक करें, शेष राशि सुरक्षा, निवृत्तता राशि/एटीएम सहित और जानकारी

Missed Call Facility

पंजीकृत मोबाइल नंबर से मिस्ड कॉल द्वारा तुरंत खाते की शेष राशि के बारे में एसएमएस प्राप्त करें



mPassBook
Selfie
Union Bank of India

Union Bank of India

DigiPurse

राम गोपाल सागर

यूनियन बैंक
ऑफ इंडिया
अच्छे लोग, अच्छा बैंक



Union Bank
of India

Good people to bank with

डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

संपादक
राम गोपाल सागर

यूनियन बैंक
ऑफ इंडिया  **Union Bank**
of India

राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई - 400 021
फोन : 022-22896517 / 22896503
फैक्स : 022-22834414

स्टाफ महाविद्यालय
बन्नरघट्टा रोड, बेंगलूरु -560083
फोन : 080-22639001 / 22639022
फैक्स : 080-27828627

डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

संरक्षक

- ❖ अरुण तिवारी
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

मार्गदर्शन

- ❖ राकेश सेठी
कार्यपालक निदेशक
- ❖ विनोद कथूरिया
कार्यपालक निदेशक

विशेष सहयोग

- ❖ देबज्योति गुप्ता
महाप्रबंधक (डिजिटल बैंकिंग), के.का.
- ❖ आर.आर.मोहंती
महाप्रबंधक (मानव संसाधन), के.का.
- ❖ अतुल कुमार
प्राचार्य, स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूरु

प्रथम संस्करण : मार्च, 2016

संपादक

- ❖ राम गोपाल सागर
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा),
राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.

संपादन सहयोग

- ❖ पवन कुमार साहनी
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूरु
- ❖ एस.एस.यादव
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा),
राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.
- ❖ नवल दीक्षित
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, के.का.

मुद्रक:
लावण्या मुद्रण,
बेंगलूरु, फोन : 9742227400

इस पुस्तक में प्रकाशित आलेखों में व्यक्त विचार संबंधित लेखकों के हैं. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया प्रबंधन की उनसे सहमति आवश्यक नहीं है. स्रोत का उल्लेख करने पर, इस पुस्तक में प्रकाशित आलेखों को पूर्णतया या आंशिक तौर पर उद्धृत किये जाने पर बैंक को कोई आपत्ति नहीं होगी.



अरुण तिवारी
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक



लक्ष्य- डिजिटल इंडिया का सपना पूरा करना

प्रिय साथियो,

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया "अच्छे लोग- अच्छा बैंक", कभी धीर-गंभीर होकर सोचिए, सचमुच बड़ा सटीक व उम्दा लगता है यह स्लोगन. लगभग 97 वर्षों से अथक परिश्रम के साथ जुटे इस बैंक ने हानि का कभी मुंह नहीं देखा. निरंतर, उत्तरोत्तर लाभ कमाने की अपनी गौरवमयी परंपरा ने इसके स्टाफ, ग्राहकों व शेयर धारकों में जोश भरा है व हौसला दिया है- आगे बढ़ते रहने का. हर बदलाव के साथ, नवोन्मेष के साथ, कभी परिवर्तन के साथ और कभी परिवर्तन की आहट से आगे बढ़ते रहने की इसकी आदत रही है. तभी तो बड़े राष्ट्रीयकृत बैंकों में सी.बी.एस लागू करने की पहल, मोबाइल बैंकिंग व डिजीपर्स जैसी डिजिटल पहल को अपनाने व लागू करने में अग्रणी रहा है.

हम सब जानते हैं कि बदलते परिवेश ने बैंकों का लक्ष्य लाभ कमाने पर केन्द्रित कर दिया है पर आवश्यक है कि भारत सरकार की नीतियों व सामाजिक हितों का बखूबी ध्यान रखते हुए बेहतर ग्राहक सेवा के साथ लक्ष्य की प्राप्ति की जाए. हमारा बैंक समाज के प्रति संवेदनशील और मददगार संस्थान के रूप में भी स्थापित हुआ है. इन सब समेकित लक्ष्यों को हर मानदंड से पूरा कर पाने का श्रेय हमारे सक्षम नेतृत्व व कर्मठ कर्मचारियों को जाता है.

'डिजिटल इंडिया' भारत का सपना है और "डिजिटल बनेंगे हम" इस सपने को साकार करने की योजना व रणनीति है. हमें मानना होगा कि देश के सर्वांगीण विकास के लिए यह आज की आवश्यकता है. बैंकिंग जगत के लिए तो यह अब अपरिहार्य हो गया है. इसी उद्देश्य के साथ हम भारत के इस दूरदर्शी प्रगतिशील सपने को पूरा करने में पूरे मनोयोग से जुट गए हैं.

बैंकिंग में डिजिटलाइजेशन अर्थात् नकदी रहित अर्थव्यवस्था, परिशुद्ध और त्वरित सेवाएं, यह आज के ग्राहक की प्रथम आवश्यकता व मांग भी है। इसे पूरा करने में हमारा अप्रतिम योगदान सदैव रहेगा। हमारा लक्ष्य नकदी के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं के जरिए बैंकिंग बढ़ाना है और इसे पूरा कराने में हमारा हर सक्रिय, जागरूक व संवेदनशील स्टाफ जुट गया है। विविध विधाओं के माध्यम से हमारे बैंक में कई प्रकार की डिजिटल सेवाएँ उपलब्ध कराई जा रही हैं। अतः इनके परिचालन, संचालन में क्या सतर्कता बरतनी चाहिए, उनका किस तरह व्यापक प्रयोग हो, ऐसे विषयों को इस पुस्तक में शामिल किया गया है।

यह बात भी गंभीरता से गौर करने की है कि विज्ञान, तकनीकी व प्रौद्योगिकी से जुड़े इस विषय को हिन्दी में प्रस्तुत करना व समझाना वाकई सराहनीय है, क्योंकि हिन्दी ही एक ऐसा माध्यम है जिससे हम सभी स्टाफ सदस्यों तक पहुँचने में कामयाब होंगे। आज हिन्दी ने तकनीकी क्षेत्र में अपनी मजबूत पहुँच बना ली है और हर आम आदमी हिन्दी में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की भी सुविधा पाकर सहज और संतोष महसूस करता है। एसएमएस, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, पीओएस मशीन, लैपटॉप, वेबसाइट सुविधाओं में हिन्दी के विकल्प ने बैंकिंग परिदृश्य में क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिया है। डिजिटल सोशल मीडिया में हिन्दी ने जैसे खलबली मचा दी है। निम्न व मध्यम वर्ग तबका हिन्दी के विकल्प से प्रसन्नचित्त है।

मेरी अपील है कि बैंक के सभी स्टाफ इस पुस्तक को पढ़ें, ज्ञान अर्जित करें और वर्तमान की इस जरूरत के प्रति स्वयं को समर्पित करें। लेखकों ने बड़े शोधपूर्ण ढंग से व व्यावहारिक अनुभवों से अपने लेख प्रस्तुत किए हैं। बैंक में, आधुनिक नजरिया, विकसित व दूरदर्शी सोच रखने वाले ऐसे लेखकों के प्रयास निःसंदेह सराहनीय हैं। उन्होंने डिजिटल इंडिया की भावना को विभिन्न कोणों से छूने का सफल प्रयास किया है। इस पुस्तक की यही खूबी है। उन्हें मेरी ओर से बधाई।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

आपका

प्रतिवारी..

(अरुण तिवारी)



राकेश सेठी कार्यपालक निदेशक

कहा जाता है कि 'आवश्यकता आविष्कार की जननी है' और मानव मस्तिष्क तो आवश्यकताओं का भंडार ही है. इसलिए नित नये आविष्कार हो रहे हैं. विज्ञान की प्रगति ने तो इन आविष्कारों को जैसे पंख ही लगा दिये हैं. इन आविष्कारों ने मानव जीवन को बहुत ही सुविधाजनक बना दिया है तथा जन सामान्य तक भी ये सुविधाएं बहुत कम समय में पहुंचनी चाहिए. एक लोकतांत्रिक सरकार का प्राथमिक कर्तव्य होता है सामाजिक कल्याण को बढ़ावा देना अर्थात समाज के हर वर्ग, हर व्यक्ति की बुनियादी जरूरतें पूरी हों, न्यूनतम अपेक्षित सुविधाएं उसे सहज रूप में प्राप्त हों. इसके साथ-साथ विज्ञान व तकनीक की नवीनतम सुविधाएं भी उसे सुलभ हो सकें; तभी किसी देश का सर्वांगीण विकास संभव है. सर्वांगीण विकास की यही परिकल्पना हमारे देश की भी है. देश के डिजिटलीकरण तथा जन सामान्य तक तकनीक को पहुंचाने के लिए माननीय प्रधान मंत्री ने 'डिजिटल इंडिया' का नारा दिया है.

यह हर्ष की बात है कि हमारे बैंक द्वारा इस सामयिक विषय को ध्यान में रखकर "डिजिटल बैंकिंग-विविध आयाम" नामक पुस्तक का प्रकाशन किया जा रहा है, जो 'बैंकिंग-विविध आयाम' पर पुस्तक प्रकाशन की शृंखला में हमारे बैंक द्वारा प्रकाशित होने वाली 8वीं पुस्तक है. 'डिजिटल बैंकिंग' के विभिन्न विषयों पर स्टाफ सदस्यों द्वारा लिखे सारगर्भित लेखों का यह एक अनूठा संग्रह है. इसमें यह संदेश है कि विकास के पथ पर निरंतर आगे बढ़ने के लिए हम समय के साथ नये परिवर्तनों को अपनाएं. इसी प्रकार की अनेक जानकारियों का समावेश इस पुस्तक में किया गया है, जो डिजिटल बैंकिंग के विविध आयामों को हमारे समक्ष प्रस्तुत करती है.

मुझे पूरा विश्वास है कि डिजिटल बैंकिंग से संबंधित विभिन्न विषयों की व्यापक जानकारी की दृष्टि से यह पुस्तक हमारे सुधी पाठकों व स्टाफ सदस्यों के लिए अत्यंत उपयोगी व ज्ञानवर्धक सिद्ध होगी. इस पुस्तक के सफल प्रकाशन के लिए, मैं इससे जुड़े सभी लेखकों, पाठकों एवं संपादक मण्डल के सभी सदस्यों का हृदय से आभार व्यक्त करता हूँ.

पुनः हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

आपका

(राकेश सेठी)



विनोद कथूरिया कार्यपालक निदेशक

सामयिक विषयों पर अक्सर स्तरीय सामग्री का अभाव होता है; परंतु डिजिटल बैंकिंग-विविध आयाम पुस्तक का प्रकाशन कर हमारे बैंक ने इस अंतर को कम किया है। यह हमारे बैंक के लिए एक उपलब्धि है। सामान्य शब्दों में डिजिटल-शब्द का अर्थ अपने कार्यों को आधुनिक युग के तरीकों तथा विज्ञान द्वारा प्रदत्त तकनीकों का प्रयोग कर सरल व सफल रूप से कार्यान्वित करने से है। डिजिटलीकरण के क्षेत्र में देश को सक्षम व अग्रणी बनाने के लिए भारत सरकार द्वारा डिजिटल इंडिया नामक पहल शुरू की गई है, जिसका मुख्य उद्देश्य तकनीक के माध्यम से आम लोगों के जीवन को सरल बनाना है। इन माध्यमों के प्रयोग से न सिर्फ हमारा देश विकास की ओर अग्रसर होगा, बल्कि लोगों की जीवनशैली भी काफी सुगम हो जाएगी।

भारत को डिजिटल बनाने की इस पहल का सभी के द्वारा स्वागत किया गया है। समय तेजी से बदल रहा है और बदलते वक्त की आधुनिक विज्ञान की तकनीकों से हमारा काम सरल हो और इससे कोई भी व्यक्ति वंचित न रहे यह हमारा भी दायित्व है। 'डिजिटल है इंडिया, डिजिटल हैं हम' घोषवाक्य के साथ हमारा बैंक डिजिटलाइजेशन क्रांति में कदम से कदम मिलाकर आगे बढ़ रहा है। टैबुलस बैंकिंग, यूनियन सेल्फी, डिजीपर्स, मोबाइल बैंकिंग, एम-पासबुक, सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड, यू-सिक्वोर क्रेडिट कार्ड, बिजनेस डेबिट कार्ड, शाखाओं के माध्यम से आईएमपीएस, मिस्ट कॉल/एसएमएस आधारित सुविधाएं जैसे नए विकल्पों के साथ यूनियन बैंक ने डिजिटलाइजेशन को एक नए आयाम तक पहुंचाया है। इसी दिशा में डिजिटल इंडिया पर आधारित यह पुस्तक हमारे बैंक के इस सफर में एक और नया अध्याय जोड़ने जा रही है। बैंकिंग को डिजिटलाइज करने तथा सभी पाठकों को डिजिटल बैंकिंग से अवगत कराने हेतु इस पुस्तक में प्रकाशित सभी लेखों को हमारे बैंक में कार्य करने वाले स्टाफ सदस्यों द्वारा लिखा गया है। डिजिटल बैंकिंग एक व्यापक विषय है जिसमें बैंकिंग लेनदेनों को ग्राहकों के लिए आसान और उपयोगी बनाने के सभी माध्यम शामिल हैं। एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, वित्तीय समावेशन जैसे सभी विषयों पर लेख इस अंक को संग्रहणीय व उपयोगी बनाते हैं। बदलते वक्त के इस दौर में समाज को प्रगति की ओर अग्रसर करने के लिए डिजिटल इंडिया के उत्पादों का ज्ञान निश्चित ही आवश्यक है। इस पुस्तक के प्रकाशन में प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष रूप से जुड़े सभी साथियों को बधाई।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,

आपका

विनोद

(विनोद कथूरिया)



देबज्योति गुप्ता

महाप्रबंधक (डिजिटल बैंकिंग)

साथियों,

वैश्विक विकास की रफ्तार के साथ कदम से कदम मिलाने के लिये जुलाई 2015 में भारत सरकार ने डिजिटल भारत नाम से एक अभियान का शुभारंभ किया है जिसके अंतर्गत देश के समस्त कार्यालयों, मंत्रालयों, संस्थानों, वित्तीय और गैर वित्तीय संस्थानों को समस्त देशवासियों के लिये अपेक्षित सूचनाएं, सेवाएं, जानकारीयां इलेक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध करानी होंगी या यूं कहें कि देशवासियों को अपनी सेवाओं के इलेक्ट्रॉनिक रूप के साथ जोड़ना है।

वर्तमान में पूरा विश्व परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। मनुष्य की जीवनचर्या के लगभग प्रत्येक कार्यो को कम्प्यूटरों द्वारा नियंत्रित किया जा चुका है। वह क्षेत्र चाहे शैक्षिक संस्थान का हो, वित्तीय संस्थान का हो, बाजार हो, ऑफिस हो, घर हो या कोई अन्य स्थान, हर जगह प्रतिस्पर्द्धा का एक माहौल बन चुका है। सभी में अपने अस्तित्व को बनाये रखने की होड़ सी लगी हुई है। ऐसे में प्रत्येक वित्तीय और गैर-वित्तीय संस्था/ शिक्षण संस्थान/ व्यापारिक केंद्र स्वयं को श्रेष्ठ साबित करना चाहते हैं। यही प्रतिस्पर्द्धा बैंकों में भी काफी समय पहले प्रारंभ हो चुकी है। ये सभी बैंक देश की अर्थव्यवस्था के साथ- साथ वित्तीय समावेशन जैसे अभियानों में स्वयं को प्रभावी दर्शाने में जी तोड़ कोशिश कर रहे हैं जिसके चलते वैश्विक पटल पर 1970 में एटीएम का उद्भव हुआ और फिर 1980 और 1990 के बीच काल सेंटर और इंटरनेट ने पैर पसारने प्रारंभ कर दिये और अंततः वर्ष 2000 में मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग के विकल्प के रूप में सामने आई। इन्हीं सब के बीच बैंकों की ग्राहक सेवा में तब एक महत्वपूर्ण मोड़ आया, जब देश में डिजिटलाइजेशन की चर्चा जोरों पर चलने लगी। आखिर यह डिजिटलाइजेशन है क्या, यदि हम बैंकिंग कार्यो की बात करें तो बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को सेवा का एक दू वे प्लेटफार्म उपलब्ध कराना है, सीधे शब्दों में कहें तो बिना कागजों के प्रयोग के बैंक इसके अंतर्गत अपनी सेवाएं प्रदान करेगा और ग्राहक उनका उपभोग करेगा। इस दौरान उनके बीच कोई मानव हस्तक्षेप नहीं होगा बल्कि संव्यवहार का माध्यम मात्र इलेक्ट्रॉनिक संसाधन यथा मोबाइल, कम्प्यूटर या

लैपटॉप पर एन्ड्रॉएड एप्प या इंटरनेट ही होंगे. बैंकिंग में अब सेवाओं एवं उत्पादों के भौतिक संवितरण के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिकली संवितरण की व्यवस्था होगी.

आखिर हमें डिजिटलाइजेशन की आवश्यकता क्यों है? साथियों, बढ़ती प्रतिस्पर्द्धा के इस दौर में ग्राहकों को दी जाने वाली सुविधाओं को तुरंत, त्वरित एवं सहज बनाना अनिवार्य हो गया है. सरकारी या बैंकिंग या अन्य सेवाओं के साथ ग्राहकों को सीधे जोड़कर हम अपने कार्यों में पारदर्शिता, परिशुद्धता एवं त्वरिता को प्रदर्शित कर सकेंगे. इन तीनों गुणों के कारण ग्राहकों की अपेक्षाओं को हम संतुष्ट कर सकेंगे और उनके मन में अपने बैंक के प्रति सकारात्मक विचार पैदा कर सकेंगे और बैंक की साख को कई गुना बढ़ा सकेंगे, जो आने वाले समय में हमारे ग्राहक आधार को बढ़ाने में बेहद मददगार सिद्ध होगा.

डिजिटलाइजेशन के लिये सबसे महत्वपूर्ण तीन केंद्र हैं प्रथम, कर्मचारी दूसरे क्रम में ग्राहक या यू कर्हें जनता और तीसरे क्रम में वो जो काफी महत्वपूर्ण है तकनीकी विकास. यदि किसी संस्था के कर्मचारियों में नई तकनीकी को आत्मसात करने की क्षमता है तो इसके प्रसार में कोई बाधा नहीं है. इसके साथ ही संस्था का आधार ग्राहक महत्वपूर्ण कड़ी इस लिये भी है क्योंकि डिजिटलाइजेशन के लिये किसी भी नई तकनीकी उत्पाद के परिचालन के प्रति इसका शिक्षित होना बेहद अनिवार्य है अन्यथा उत्पादों के उपभोग में कठिनाई होगी, इस कार्य के लिये भी संस्थाओं को अपने ग्राहकों को शिक्षित करने का बीड़ा उठाना होगा. तीसरे बिंदु का भी अपना महत्व है क्योंकि वैश्विक स्तर पर आने वाली तकनीकियों को अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सुविधाएं प्रदान करने और संस्था की श्रेष्ठता के लिये शीघ्रता से प्राप्त करना होगा.

आपने भी बैंकों द्वारा विभिन्न डिलिवरी चैनलों को स्थापित करने के उपरांत बैंकिंग परिवेश में आये परिवर्तनों को महसूस किया होगा. शाखाओं में जहां पहले लम्बी लम्बी कतारें केवल पैसा निकालने या जमा करने के लिये लगा करती थीं, आज एटीएमों और एसएनए के आ जाने के कारण इस स्थिति में बहुत सुधार हुआ है. जैसे-जैसे इसके प्रति अन्य शहरों, ग्रामीण क्षेत्रों के निवासी शिक्षित होते जा रहे हैं, शाखाओं पर ऐसे कार्यों का बोझ कम होने लगा है और शाखाएं अन्य नवोन्मेष कार्यों की ओर अपना ध्यान लगा पा रही हैं. आने वाले भविष्य में आप देखेंगे कि सम्पूर्ण कार्यों के डिजिटलाइजेशन के बाद तो बैंकिंग पूरी तरह से ही बदल गई है.

यदि हम यूनियन बैंक की बात करें तो हमारे बैंक ने अपने ग्राहकों को डिजिटलीकृत सुविधाएं प्रदान करने में कई पहल की हैं जिनमें 2008 में पेश की गई मोबाइल बैंकिंग सर्वोच्च है. सार्वजनिक बैंकों में मोबाइल बैंकिंग को पेश करने वाला हमारा यूनियन बैंक प्रथम है. यूमोबाइल के नाम से प्रारंभ किये गये इस उत्पाद में ग्राहकों को बैंकिंग के लिये कई सुविधाएं प्रदान की गई हैं जिनमें अपने खाते की जानकारी, खाता शेष की जानकारी, एनईएफटी/आईएमपीएस द्वारा अपने ही बैंक के अन्य खाते या किसी अन्य बैंक के खाते में निधि अंतरण, खाते से मोबाइल या खाते से खाते में निधि अंतरण इत्यादि और इसके अतिरिक्त डीटीएच

रिचार्ज, बिलों का भुगतान, मोबाइल रिचार्ज इत्यादि सुविधायें मौजूद हैं। इसी क्रम में एसएमएस बैंकिंग की सुविधा भी हमारे बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को पेश की गई है और वे उसके माध्यम से अपने खाते का शेष प्राप्त कर सकते हैं, निधि को अंतरित कर सकते हैं। ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं में उसके खाते में होने वाली किसी भी प्रकार की वित्तीय हलचल की जानकारी देने में एसएमएस एलर्ट एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और हमारा बैंक यह सुविधा काफी समय से अपने ग्राहकों को दे रहा है।

इसके बावजूद हमने अपने ग्राहकों को ऑनलाइन शॉपिंग के लिये भुगतान करने की सुविधा देने की आवश्यकता को महसूस किया और बैंक ने इस आवश्यकता को पूरा करने के उद्देश्य से अभी हाल ही में एक एप्प आधारित सुविधा का शुभारंभ किया है, जो कि डिजिपर्स के नाम से एक वॉलेट है। इस वॉलेट में बैंक ने ग्राहकों को कई सुविधायें प्रदान की हैं और इसे स्मार्ट वॉलेट के रूप में प्रस्तुत किया है, जिसके द्वारा हमारे ही नहीं अपितु अन्य बैंकों के ग्राहक ऑनलाइन शॉपिंग करने के साथ-साथ बिलों का भुगतान, डीटीएच व मोबाइल रिचार्ज करा सकते हैं। इस वॉलेट में आईएमपीएस की सुविधा भी दी गई है। अतः हमारे बैंक के ग्राहक डिजिपर्स के द्वारा निर्धारित सीमा में अपने बैंक के या अन्य बैंक के खाते में निधि का अंतरण कर सकते हैं। वॉलेट में नेट बैंकिंग या क्रेडिट/डेबिट कार्ड के माध्यम से टॉप-अप राशि जमा की जा सकती है। ग्राहकों द्वारा इसके प्रयोग से आने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिये डिजिपर्स के संबंध में सहायता प्रदान करने हेतु बैंक द्वारा एक पृथक सहायता कक्ष भी स्थापित किया है।

यूनियन बैंक ने अपने ग्राहकों को ऑनलाइन शॉपिंग के लिये वर्चुअल क्रेडिट कार्ड की सुविधायें भी प्रदान की हैं जिसमें ग्राहक भौतिक क्रेडिट कार्ड के स्थान पर ऐसे कार्ड का नंबर प्राप्त करता है जो वास्तव में भौतिक रूप में मौजूद नहीं है, ऐसे कार्ड भविष्य में कार्डों के खो जाने या चोरी हो जाने की स्थिति में होने वाली धोखाधड़ियों को टालने में महत्वपूर्ण भूमिका निभायेंगे।

इतना ही नहीं, साथियों, बैंक द्वारा अपने संभावित ग्राहकों के लिये खाता खोलने के सहज तरीकों को भी पेश किया गया है जिनमें टैबुलस बैंकिंग एवं यूनियन सेल्फी प्रमुख हैं। जहां टैबुलस बैंकिंग में बैंक का प्रतिनिधि संभावित ग्राहक के पास जाता है और खाता खोलने की औपचारिकताएं पूर्ण करता है, वहीं, एप्प आधारित उत्पाद यूनियन सेल्फी के माध्यम से ग्राहक स्वयं की सेल्फी लेता है और अपेक्षित दस्तावेजों एवं स्वयं की जानकारी को दर्ज करने के साथ-साथ अपनी पसंद की शाखा का चयन कर तुरंत खाता नंबर प्राप्त कर लेता है। संबंधित शाखा में जाकर दस्तावेजों का सत्यापन करा कर रेडी किट प्राप्त करता है।

साथियों, डिजिटलाइजेशन में संबंधित सभी लोगों का, चाहे वो स्टाफ हो या ग्राहक, नये तकनीकी उत्पादों के प्रति जागरूक एवं साक्षर होना जरूरी है और उन्हें तकनीकी को अपनाने एवं उसके परिचालन की आदत डालनी होगी। सरकार के इस महत्वाकांक्षी कार्यक्रम की सफलता से बैंकों को भी अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने में काफी सहजता होगी। इसमें

कोई अतिशयोक्ति नहीं कि डिजिटलाइजेशन बैंकिंग क्षेत्र में ही नहीं बल्कि इन्सान के प्रत्येक आवश्यकता वाले कार्यों और उसके रहन सहन के तौर तरीकों में एक क्रांतिकारी कदम है, सरकार द्वारा प्रारंभ किये गये डिजिटल लॉकर की भी यहां चर्चा करना चाहूंगा, शायद आप इससे परिचित होंगे, यह एक ऐसा लॉकर है, जिसमें कोई भी भारतीय अपने महत्वपूर्ण दस्तावेजों को सॉफ्ट प्रति में सेव कर सकता है और भविष्य में किसी भी कार्य हेतु यदि उस व्यक्ति को अपनी पहचान, सम्पत्ति या शिक्षा के संबंध में कोई दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा तो उसे केवल उस लॉकर का यूआरएल नंबर ही देना होगा और संबंधित कार्यालय उसके द्वारा प्रस्तुत सूचनाओं के सत्यापन हेतु उस यूआरएल के माध्यम से सॉफ्ट प्रति में सेव उन दस्तावेजों को देख कर सूचनाओं का ऑनलाइन सत्यापन कर सकेगा, अर्थात् उस व्यक्ति को भौतिक रूप में दस्तावेज प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होगी. यह एक ऐसा कदम है जो भविष्य में बैंकों के समक्ष केवाईसी, ऋण और अन्य अपेक्षाओं के संबंध में वैयक्तिक सूचनाओं को प्राप्त करने में सुविधाजनक होगा और ये सभी सूचनाएं विधिक रूप से वैध भी होंगी. हम जानते हैं कि हमारे बैंक के ग्राहक आधार में ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहकों की संख्या बहुत ज्यादा है और ऐसे में यदि बैंकिंग के डिजिटलाइज्ड डिपॉजिट या ऋण उत्पादों को सफल बनाना है तो आज आवश्यकता है कम्प्यूटर्स, टेब, स्मार्ट फोनों, इंटरनेट इत्यादि पर ग्रामीण क्षेत्र के गरीब लोगों की पहुंच होना. इंटरनेट की तीव्र गति अति महत्वपूर्ण होगी जिससे इन कार्यों की सफलता में तेजी आएगी और देश के हर कोने में इसकी पहुंच डिजिटलाइजेशन को गति प्रदान करेगी.

ऐसे समय जब पूरा भारत डिजिटल इंडिया में परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है, हमारे बैंक द्वारा डिजिटलाइजेशन विषय पर पुस्तक प्रकाशित करना भी इस अभियान को तीव्रता प्रदान करने से कम नहीं है. इस पुस्तक में प्रकाशित लेखों के लेखकों को बधाई देना चाहता हूं कि उन्होंने इस अभियान में अपना योगदान प्रदान किया. आइए, हम सरकार के इस कार्यक्रम को स्वयं से और अपने बैंक से प्रारंभ करें और अपने बैंक के डिजिटलाइज्ड उत्पादों और डिजिटलाइजेशन के महत्व को समझें तथा अपने साथियों एवं ग्राहकों को भी समझाएं. इस अभियान को सफल बनाने के हर संभव प्रयास करें और देश में बैंकिंग क्षेत्र में आने वाले एक क्रांतिकारी परिवर्तन के साक्षी बनें.

शुभकामनाओं के साथ

भवदीय

डी. गुप्ता

(देबज्योति गुप्ता)



सम्पादक की कलम से.....

वर्ष 2008 से "बैंकिंग विविध आयाम" शीर्षक से लगातार हिन्दी पुस्तकों का प्रकाशन नियमित रूप से जारी है. हर वर्ष बैंकिंग से जुड़ा विषय चुना जाता है और बैंक के स्टाफ सदस्यों के लेखन सहयोग से इसे पूरा किया जाता है. हमारे बैंक की यह पहल बैंकिंग उद्योग में पहली थी और निर्बाध रूप से जारी है. इसमें राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग के साथ स्टाफ महाविद्यालय का अप्रतिम योगदान रहा है.

वर्ष 2015-16 के लिए केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति ने "डिजिटल बैंकिंग" विषय का चयन किया. महाविद्यालय व डिजिटल बैंकिंग विभाग, के.का. ने इस विषय पर 46 लेखों की सूची जारी की. हमें खुशी है कि लेखकों ने इनमें से कुल 44 लेखों पर अपनी कलम चलाने व अपने विचार व्यक्त करने के लिए विभिन्न विषयों का चयन किया. निर्धारित अंतराल में कुल 43 लेख प्राप्त हुए. इन लेखों की जांच डिजिटल बैंकिंग विभाग के महाप्रबंधक श्री देबज्योति गुप्ता के मार्गदर्शन में की गई और सब मिलाकर 38 लेख प्रकाशन योग्य पाए गए. बस इस पुस्तक को आकार देने में इतना परिश्रम हुआ है. इसके उपरान्त प्रकाशन की प्रक्रिया में महाविद्यालय का उल्लेखनीय योगदान रहा. इसके लिए श्री अतुल कुमार, प्राचार्य की सहयोगात्मक भूमिका सराहनीय रही.

पुस्तक को पूर्णतः प्रकाशन योग्य बनाने में विभिन्न स्तरों से सम्पादन सहयोग के लिए श्री पवन कुमार साहनी, मुख्य प्रबंधक(राभा), स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलुरु, श्री एस.एस.यादव एवं श्री नवल किशोर दीक्षित, मुख्य प्रबंधकगण (राभा), राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई का योगदान प्रशंसनीय रहा. इस सबके साथ श्री आर.आर.मोहंती, महाप्रबंधक(मा.सं) का प्रेरक मार्गदर्शन जोशपूर्ण व उत्साही रहा. इन सभी सहयोगियों के प्रति हम सहृदय आभार प्रकट करते हैं.

यह पुस्तक "डिजिटल बैंकिंग" की विविध विधाओं पर आधारित है. इसमें समाहित लेखों में "डिजिटल बैंकिंग" के भावार्थ और कार्यप्रणाली को बखूबी प्रस्तुत किया गया है.

कुछ वर्षों में हमने देखा है कि इंटरनेट की विभिन्न प्रणालियों के जरिए युवावर्ग ने बैंकिंग को त्वरित बना दिया है. इसके तमाम माध्यमों के जरिए बैंकिंग लेनदेन कैशरहित होने लगे हैं. देखते-देखते ये हर वर्ग में स्वीकार्य व लोकप्रिय हो गए. चाहे धन प्रेषण का मामला हो या विभिन्न बिलों, यात्रा टिकटों के भुगतान का सवाल. सब कैशरहित व्यवस्था से हल हो गए हैं. इस व्यवस्था ने एटीएम में कैश के लिए कतारें कम की हैं, हर जगह बटुआ भर कर नकदी ले जाने की जोखिम कम हो गई, चेक कलेक्शन का इंतजार कम हुआ वहीं लंबी छुट्टियों के दौरान बैंक न खुलने पर भी अब परेशानी नहीं आती. वक्त की मांग को "डिजिटल है इंडिया, डिजिटल हैं हम" के उद्घोष ने और विशेष बना दिया. हर समूह व आम आदमी की इसमें रुचि बढ़ गई है. यह भारत के भविष्य के लिए बहुत महत्वपूर्ण पहल है जिसमें युवावर्ग का जुनून और दूरदर्शी रणनीति से देश को फलदायी परिणाम हासिल होंगे. इन्हीं उद्देश्य और कतिपय डिजिटल सुविधाओं पर प्रकाश डालती यह पुस्तक हमारे स्टाफ के लिए सचमुच प्रेरक व शिक्षाप्रद सिद्ध होगी.

इन्हीं शुभकामनाओं सहित,



(राम गोपाल सागर)

अनुक्रम

■ डिजिटल बैंकिंग एक क्रांति - देबज्योति गुप्ता	1
■ एटीएम बैंक खर्च में कटौती-कहाँ तक? - राजीव श्रीवास्तव	10
■ अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करना क्या बैंक के हित में ? - मंदार रामदास वैद्य	15
■ पीओएस: शुल्क आधारित आय का उपयुक्त उत्पाद (पॉइंट ऑफ सेल) - सुशांत त्रिवेदी	20
■ पीएमजेडीवाई और डिजिटल बैंकिंग - श्वेता सिंह	24
■ मोबाइल बैंकिंग - एक क्रांतिकारी पहल - प्रेरणा शॉ	30
■ ब्रिक बैंकिंग से क्लिक बैंकिंग तक - शिल्पा शर्मा सरकार	37
■ डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी (Delivery) चैनल का बढ़ता विकल्प - संतोष श्रीवास्तव	50
■ डिजिटल बैंकिंग और वित्तीय साक्षरता - हृषीकेश मिश्र	57
■ डिजिटल बैंकिंग में बरती जाने वाली सावधानियाँ - शारदा नागरे	66

■ डिजिटल बैंकिंग - महिला के लिए आर्थिक स्वतंत्रता - अर्पित जैन	77
■ यूनियन बैंक की नई पहल : यूनियन 24X7 कम्फर्ट - शिव कुमार शुक्ल	87
■ युवा पीढ़ी की मांग -डिजिटल बैंकिंग - जयप्रकाश चौधरी	93
■ क्रेडिट कार्ड : आज उधार, कल भुगतान - रवि हिंदुजा	100
■ डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से वित्तीय समावेशन - संजीव कुमार	104
■ अब बैंक आपकी चौखट पर - कुणाल किशोर भारती	108
■ भारतीय समाज नकद रहित प्रणाली की ओर अग्रसर - बृजेश कुमार तिवारी	114
■ एम-वॉलेट : बैंक आपकी मुट्ठी में - अतुल कुमार	122
■ डिजिटल बैंकिंग - हरित बैंकिंग - अजय खरे	128
■ ए टी एम - एक संपूर्ण बैंक - निमाई कुमार ठाकुर	134
■ ई-कैश - अनुराग कुमार	140
■ आईएमपीएस - इमीडिएट पेमेन्ट सर्विस (त्वरित भुगतान सेवा) - अरविंद कुमार तिवारी	144

■ कैशलेस कैम्पस	
- मनीष शंकर	149
■ कियोस्क बैंकिंग	
- सी. वी. श्रीलता	153
■ करेंसी से कार्ड की ओर	
- अर्जुन कुमार दे	158
■ एम-पासबुक	
- आकांक्षा दीक्षित	164
■ टैबुलस बैंकिंग : बैंकिंग आपके दरवाजे पर	
- बनलक्ष्मी जेना	172
■ डिजिटल बैंकिंग में बैंक की नई पहल	
- प्रदीप सिंह	175
■ डिजिटल इंडिया: बैंकिंग क्षेत्र का योगदान	
- जी.एन. दास	182
■ भुगतान एवं समाधान के क्षेत्र में क्रांतिकारी कदम एनएफसी (Near Field Communication)	
- पी.सी. पाणिग्रही	189
■ डिजिटलाइजेशन पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देश	
- गणेश तिवारी	193
■ ई-केवाईसी	
- रितेश कुमार खेतावत	199
■ आधार नंबर के माध्यम से लेन-देन	
- निधि सोनी	205
■ एसएमएसी (SMAC) आज की प्राथमिकता	
- धीरज शर्मा	210

■ डिजिटल इंडिया-वैश्विक परिप्रेक्ष्य में - कृष्ण कुमार यादव	214
■ एटीएम मशीन उपलब्धता से परिचालन तक - बैंक की दृष्टि में - सुनील कुमार	219
■ बोलता एटीएम - बैंक द्वारा की गई क्रांतिकारी पहल - सुनील दत्त	226
■ डिजिटल बैंकिंग - एटीएम / पीओएस : धोखाधड़ी एवं जोखिम प्रबंधन - प्रदीप सिंह फोनिया	231

देबज्योति गुप्ता

डिजिटल बैंकिंग एक क्रांति

सदैव अग्रणीय और पहल करने की यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की एक समृद्ध परंपरा है. हमारा बैंक डिजिटाइजेशन के अंतर्गत विभिन्न विकास कार्यक्रमों के माध्यम से इस उद्योग में कई तकनीकी पहल का पथ प्रदर्शक बना है. मार्च, 2015 के अनुसार बैंक की कुल शाखाओं के सापेक्ष एटीएम का अनुपात 1.7 था जो इस उद्योग के हमारे समकक्ष बैंकों के 1.6 से अधिक था. मार्च, 2015 में बैंक की 4078 शाखाओं के सापेक्ष एटीएम मशीनों की संख्या 7020 थी, जिनमें से मेट्रो में 1993, शहरी क्षेत्रों में 1946, अर्द्धशहरी क्षेत्रों में 1744 तथा ग्रामीण क्षेत्रों में हमारे 1337 एटीएम स्थापित हैं.

वित्त मंत्रालय की एक पहल "ज्ञान संगम" का संदर्भ लें तो हमारे बैंक में हमने शीर्ष 30 प्रोसेस के डिजिटाइजेशन एवं ऑटोमेशन की पहल की है- जिनसे कुछ संबंध में संक्षिप्त जानकारी आपको देना चाहते हैं:-

- क. **डिजिटल चैनल के पंजीकरण का ऑटोमेशन:** डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के लिये ऑटो पंजीकरण शाखा स्तर पर खोले गये नये खाता क्रमांक के सत्यापन के समय ही हो जाता है. इस पहल से ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता आयेगी.
- ख. **ई-चैनलों के लिये ग्राहक के अनुरोध प्रक्रिया का डिजिटाइजेशन :** क्रेडिट कार्ड को जारी करने के मैनुअली कार्यों का, इंटरनेट का सक्रियण और पॉस आवेदनों का कोर बैंकिंग सोल्यूशन (फिनेकल) के माध्यम से ऑटोमेशन किया गया है. अब, शाखा क्रेडिट कार्ड को जारी करने के लिये अनुरोध, इंटरनेट को सक्रिय करने के लिये एवं पॉस आवेदन को सीधे फिनेकल में प्राप्त करेगी और बैंक ऑफिस फिनेकल से रिपोर्ट को जनरेट कर उन अनुरोधों को प्रोसेस करेगा.

2 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

ग. **ऑटोमैटेड एसएमएस अलर्ट:** जिन ग्राहकों का डेबिट कार्ड एक्स्पायर होने वाला है उन्हें स्वतः एसएमएस प्रेषित होगा. सिस्टम से जेनरेट एसएमएस अलर्ट ग्राहक के डेबिट कार्ड की एक्स्पायरी तिथि के एक माह पूर्व प्रेषित होगा.

हमारा उद्देश्य बेहद स्पष्ट है कि हमें अपने बैंक को इंटरफेस के उन समस्त पहलुओं में डिजिटाइजेशन द्वारा एक टेक्नो सेवी बैंक बनना है जो चाहे ग्राहकों के लिये हों या हमारे स्टाफ के लिये. केंद्रीय दृष्टिकोण के साथ हमने "डिजिटल बैंकिंग" के नाम से एक स्वतंत्र विभाग बनाया है जिसके प्रमुख महाप्रबंधक हैं. डिजिटल बैंकिंग विभाग का मुख्य केंद्र ग्राहकों की सुविधा के लिये नयी तकनीकी को विकसित करना है चाहे वो मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, एटीएम, पॉस इत्यादि हों. आज की तिथि तक हमारे बैंक में 63% बैंकिंग संव्यवहार इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से हो रहे हैं जोकि काफी उत्साहपूर्ण हैं और स्पष्ट रूप से इंगित करते हैं कि ग्राहकों की सोच डिजिटल बैंकिंग की ओर रुख कर रही है. यूनियन बैंक की भविष्य में अपने ग्राहकों को डिजिटल प्लेटफार्म पर लाने की बड़ी योजनाएं हैं. गत समय में हमारे द्वारा कुछ पहल की गई थी जिनमें से कुछ इस प्रकार से हैं:

1. यूनियन 24X7 कम्फर्ट:

बैंक ने अखिल भारतीय स्तर पर अपने 27 केंद्रों पर "यूनियन 24X7 कम्फर्ट" लॉबी प्रारंभ की है. डिजिटाइजेशन की ओर बैंक का यह एक महत्वपूर्ण कदम है. ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई यह बेहद आधुनिक सुविधा है जिससे वे इन उन्नत लॉबियों में सहजता के साथ अपनी बैंकिंग आवश्यकताओं को शाखा में जाये बिना ही पूरा कर सकते हैं. यूनियन 24X7 कम्फर्ट लॉबियां ग्राहकों को स्वयं सेवा उपलब्धता प्रदान करती हैं जिनमें सम्मिलित हैं:

- ए. कार्ड से कार्ड अंतरण
- बी. यूनियन ई-कैश
- सी. एनईएफटी
- डी. आईएमपीएस निधि अंतरण
- ई. यूमोबाइल पंजीकरण
- एफ. मोबाइल रिचार्ज
- जी. आधार नंबर जोड़ना

1. नकदी जमा मशीन
2. चेक जमा मशीन
3. स्वयं सेवा पासबुक प्रिंटर
4. मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण सुविधा

बैंक द्वारा इस वित्तीय वर्ष के अंत तक ऐसी 100 लॉबी खोलने की योजना है.

2. मोबाइल बैंकिंग:

इसमें कोई दो राय नहीं है कि ब्रिक बैंकिंग से क्लिक बैंकिंग का सर्वोत्तम उदाहरण मोबाइल बैंकिंग ही है. मोबाइल एक ऐसा डिवाइस है जिसे कहीं भी ले जाना, रखना बेहद आसान है और उसके माध्यम से दी जाने वाली बैंकिंग सेवाएं किसी भी ग्राहक के लिये बेहद आरामदायक, सहज और सुविधाजनक होती हैं. मोबाइल बैंकिंग को मूर्त रूप देने के भारतीय रिजर्व बैंक के आह्वान पर बैंकों ने प्रयास प्रारंभ किये और हमारा बैंक 2008 में अपने ग्राहकों को इसे पेश करने वाला प्रथम बैंक बन गया. मोबाइल बैंकिंग पारंपरिक बैंकिंग का विकल्प हो चला है. हमारे बैंक द्वारा पेश किये गये इस उत्पाद में वो सभी सुविधायें, चाहे आईएमपीएस/आरटीजीएस से निधि अंतरण हो, बिलों का भुगतान हो, मोबाइल/डीटीएच रिचार्ज करना हो, ग्राहक के बेहद नजदीक अर्थात् उसके मोबाइल में मौजूद है जो एक ग्राहक शाखा में जाकर प्राप्त करता है.

3. आईआरसीटीसी यूनियन बैंक प्रीपेड कार्ड:

हमारे बैंक ने आईआरसीटीसी के साथ मिलकर 'आईआरसीटीसी यूनियन बैंक प्रीपेड कार्ड' को प्रारंभ किया है जिसे माननीय रेलमंत्री श्री सुरेश प्रभु द्वारा 24 मार्च 2015 को जारी किया गया. बैंकिंग उद्योग में यह प्रीपेड कार्ड अपने प्रकार का अकेला कार्ड है जो दो प्रकार से यथा, भौतिक एवं आभासी रूप में ग्राहकों को जारी किया जाता है.

ए) आंशिक केवाईसी के साथ लोड करने की सीमा राशि रु.10000/-

बी) पूर्ण केवाईसी के साथ लोड करने की सीमा राशि रु.50000/-

ग्राहक आईआरसीटीसी की वेबसाइट के माध्यम से इस कार्ड का प्रयोग कर रेल टिकट की बुकिंग कर सकता है. प्रत्येक टिकट बुकिंग के संव्यवहार पर ग्राहकों को रिवाइड अंक मिलते हैं जिनका मोचन (redeem) किया जा सकता है. इस कार्ड को प्राप्त करने से ग्राहक एनपीसीए से रु.1 लाख के व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा कवर का पात्र हो जाता है. ग्राहक को दोनों कार्डों में राशि को लोड करने की यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एवं आईआरसीटीसी वेबसाइट पर 24X7 आधार पर सेवा उपलब्ध है.

4 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

अभी तक हमने 12000 आईआरसीटीसी यूनियन बैंक प्रीपेड कार्ड जारी कर दिये हैं. ग्राहकों के बीच आभासी एवं भौतिक कार्डों की मांग बराबर है.

4. एमटीएनएल के ग्राहकों के लिये किसी भी बैंक के मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से लैंडलाइन बिल का भुगतान:

बैंक ने दिनांक 13 अक्टूबर, 2014 को एमटीएनएल उपभोक्ताओं के लिये "मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से बिल भुगतान" को प्रारंभ किया. इस उद्योग में पुश आधारित आईएमपीएस द्वारा मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ऐसी सुविधा को प्रारंभ करने वाला यूनियन बैंक अकेला बैंक है. इस सुविधा के अंतर्गत किसी भी बैंक की मोबाइल एप्लिकेशन रखने वाला एमटीएनएल ग्राहक संबंधित बैंक की मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग कर बिल का भुगतान कर सकता है. इसके लिये बैंक द्वारा एमटीएमएल हेतु 9969009700 मोबाइल नंबर एवं 9026263 एमएमआईडी (मोबाइल मनी आईडेंटिफायर) आबंटित किया है. ग्राहक को अपने एमटीएनएल बिल को मोबाइल के मैसेज बॉक्स में मोबाइल नंबर के साथ एमएमआईडी एवं लैंडलाइन बिल नंबर, जिसका भुगतान किया जाना है, को टाइप कर भेजना होगा. आंकड़ों की तत्काल वैधता के साथ ग्राहक का खाता नामें हो जायेगा और एमटीएनएल को राशि प्राप्त हो जायेगी. ग्राहक को इस संव्यवहार पर स्वतः एक एसएमएस प्राप्त हो जायेगा.

5. टेबुलस बैंकिंग:

यूनियन बैंक इकलौता सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है जिसने बचत बैंक खातों को ऑनलाइन खोलने के लिये ग्राहकों के घर के द्वार पर "टेबुलस बैंकिंग" की यह सुविधा प्रारंभ की है. सिस्टम को मिस्ट काल के साथ एकीकृत किया गया है जहां कोई भी व्यक्ति एक मिस्ट काल से इस सुविधा के लिये अनुरोध कर सकता है. उसके उपरांत बैंक का स्टाफ उस व्यक्ति के घर या स्थान पर बचत बैंक खाता खोलने के लिये टेब के साथ पहुंचेगा और टेब से उस व्यक्ति का फोटो लेगा और केवाईसी दस्तावेजों की भी फोटो लेगा जिसे बैंक ऑफिस में अद्यतन के लिये सर्वर को भेजा जायेगा.

6. रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड:

बैंक द्वारा अपने उच्च आय वर्ग के ग्राहकों के लिये 19 मार्च 2015 को रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड को प्रारंभ किया है. यह भारतीय राष्ट्रीय भुगतान कॉर्पोरेशन (एनपीसीआई) के रूपे प्लेटफार्म पर वैयक्तिकृत डेबिट कार्ड है. इस कार्ड से ग्राहक एटीएम पर ₹.40000/- की उच्च नकदी निकासी सीमा और ऑनलाइन संव्यवहारों के लिये ₹.60000/- सहित व्यापारिक केंद्रों पर उच्च शॉपिंग सीमा सहित प्रतिदिन की कुल ₹.1.00

लाख की राशि सीमा प्राप्त करते हैं। रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड, ग्राहकों को ₹.2.00 लाख का व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा कवर प्रदान करता है। इसके साथ ही कार्डधारक सभी एयरलाइन्स यथा, एयर इंडिया, जेट एयरवेज इत्यादि को कवर करते हुए 27 डोमेस्टिक एयरपोर्टों यथा, मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चैन्नै इत्यादि लाउन्ज में मुफ्त प्रवेश का अतिरिक्त लाभ उठाता है।

7. खुदरा एवं कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिये शाखा के माध्यम से आईएमपीएस:

शाखाओं में आने वाले अपने ग्राहकों के लिये आईएमपीएस को पेश करने वाला यूनियन बैंक प्रथम बैंक है। आईएमपीएस सुविधा से ग्राहक प्रतिदिन ₹.2.00 लाख की सीमा तक किसी भी अन्य बैंक में तत्काल निधि अंतरण कर सकता है। बैंक द्वारा यह सुविधा अपने खुदरा एवं कॉर्पोरेट ग्राहकों, दोनों को उपलब्ध कराई गई है। अधिकांश कॉर्पोरेट ग्राहक तत्काल निधि का अंतरण करना चाहते हैं और आईएमपीएस उनकी इस आवश्यकता को पूरा करता है क्योंकि संव्यवहार को पूरा करने के लिये केवल लाभार्थी का खाता नंबर एवं बैंक के आईएफएससी कोड की आवश्यकता होती है।

इस उत्पाद को प्रारंभ करने के उपरांत छोटी सी कालावधि में ही इसने आईएमपीएस के माध्यम से प्रति दिन औसत 1500 संव्यवहार की संख्या के आंकड़े को पा लिया था और जैसे जैसे ग्राहक इस अनोखी क्रांति से परिचित हो रहे हैं यह आंकड़ा भी दिन-ब-दिन बढ़ता ही जा रहा है।

8. नकदी रहित कैंपस प्रोजेक्ट:

“नकदी रहित कैंपस प्रोजेक्ट” जैसे एकल समाधान को प्रारंभ करने वाला भी यूनियन बैंक प्रथम बैंक है। जिसमें कॉलेज/संस्थान/विश्वविद्यालय से ऑनलाइन प्लेटफार्म उपलब्ध कराते हुए भौतिक नकदी को हटाना है। छात्रों को नेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, पीओएस या ऑनलाइन चालान प्रणाली के माध्यम से ऑनलाइन फीस का भुगतान करने की सुविधा प्रदान करना है। यह प्रोजेक्ट आरजीपीवी (राजीव गांधी प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय) भोपाल, गीतम यूनिवर्सिटी विशाखापटनम, पेरियार यूनिवर्सिटी सेलम और कई अन्य स्थानों पर सफलता से चल रहा है।

9. सभी केंद्रीय विद्यालय स्कूलों का ऑनलाइन स्कूल फीस भुगतान:

बैंक को अखिल भारतीय स्तर पर 1100 केंद्रीय विद्यालयों के 12 लाख छात्रों के लिये ऑनलाइन फीस संग्रहण प्लेटफार्म उपलब्ध कराने की श्रेष्ठ क्षमता प्राप्त है। छात्र केंद्रीय विद्यालय के पोर्टल पर जाकर पोर्टल में भुगतान के उपलब्ध विभिन्न विकल्पों यथा,

6 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

नेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, पॉस या ऑनलाइन चालान सिस्टम से उनकी फीस का भुगतान कर सकते हैं. केंद्रीय विद्यालय को यह सुविधा उपलब्ध कराने वाला यूनियन बैंक अकेला बैंक है.

10. मोबाइल बैंकिंग के लिये तुरंत पंजीकरण:

ग्राहकों को सशक्त बनाने के एक भाग के रूप में हम अपने ग्राहकों को शाखा में या एटीएम पर जाये बिना उन्हें मोबाइल बैंकिंग परिचालन करने की सुविधा प्रदान कर रहे हैं. ग्राहक को केवल एप स्टोर से यूमोबाइल एप को डाउनलोड करना है और उसके डेबिट कार्ड का विवरण देना है. वैधीकरण के तुरंत बाद ग्राहक को एमपिन (4 अंकों का नंबर) प्राप्त होगा, जिसे ग्राहक बदलेगा और एमपिन के बदलते ही उसी समय उसका मोबाइल बैंकिंग सक्रिय हो जायेगा.

11. मिस्ड काल के माध्यम से खाता शेष की जांच:

अपने खाते का शेष जानने के लिये ग्राहक को केवल उसके पंजीकृत मोबाइल से 09223008586 नंबर पर मिस्ड काल करना होगा. ग्राहक को उसके मोबाइल पर उसके खाते में उपलब्ध शेष राशि के संबंध में एक एसएमएस तुरंत प्राप्त होगा.

12. एसएमएस आधारित मूल्यवर्धित सेवाएं :

नामित नंबर 09223008486 पर एसएमएस द्वारा निम्नलिखित मूल्यवर्धित सेवाएं प्राप्त कर सकता है:-

- डेबिट कार्ड ब्लॉक करना
- विभिन्न खातों के शेष की जानकारी
- आधार कार्ड जोड़ना
- इंटरनेट बैंकिंग की यूजर आईडी सक्रिय/निष्क्रिय करना
- एटीएम और शाखा खोजना

ग्राहकों की सुविधा के लिये इस नंबर पर भेजे जाने वाले एसएमएस के प्रारूपों को बैंक के वेबसाइट में दिया गया है, इन प्रारूपों तक इस प्रकार से पहुंचा जा सकता है - यूनियन बैंक वेबसाइट पर पर्सनल बैंकिंग > डिजिटल बैंकिंग > एसएमएस बैंकिंग.

13. यूनियन सेल्फी:

बचत बैंक खाता खोलने के लिये बैंक द्वारा यूनियन सेल्फी नाम से एक बेहद

नये उत्पाद को प्रारंभ किया है जो एक एप्प आधारित उत्पाद है। एप्प को ग्राहक उसके मोबाइल पर एन्ड्रॉयड को एप्प स्टोर/आईएसओ से डाउनलोड कर सकता है। इस एप्लीकेशन पर उसे अपनी पसंद की शाखा एवं आय वर्ग की जानकारी एवं ई-मेल पता देना है, ओटीपी के माध्यम से उनका सत्यापन हो जाने के उपरांत एप्लीकेशन द्वारा उसे सेल्फी (फोटो) लेने एवं क्रमबद्ध तरीके से आधार कार्ड एवं पैन नंबर एवं जन्म तिथि के संबंध में जानकारी देनी होगी। ग्राहक द्वारा दी गई समस्त जानकारीयों की उसके स्वयं द्वारा पुष्टि एवं आधार कार्ड एवं पैन नंबर का संबंधित एजेंसियों द्वारा सत्यापन करने के उपरांत तुरंत खाता नंबर जनरेट हो जायेगा। ग्राहक को अपने खाते को सक्रिय करने हेतु पहले से चयन की गई शाखा में जाना होगा। यह उत्पाद ग्राहकों को बचत खाता खोलने की बेहद सरल आसान एवं सहज सुविधा प्रदान करता है।

14. कार्ड रहित डिपाजिट सुविधा:

हमारे बैंक द्वारा स्थापित 625 एसएनए (सिंगल नोट एक्सेप्टर) एवं 118 बीएनए (बंच नोट एक्सेप्टर) मशीनें ग्राहकों को शाखा में जाये बिना पैसा जमा करने की सुविधा प्रदान कर रहीं हैं। यद्यपि अभी यह सुविधा केवल हमारे बैंक के कार्डधारकों के लिये ही उपलब्ध है, शाखा में आने वाला ग्राहक बिना कार्ड के यूनिजन बैंक के किसी खाते में रीयल टाइम आधार पर पैन कार्ड के वैधीकरण के अधीन एसएनए के माध्यम से ₹.50000/- तक एवं बीएनए के माध्यम से ₹.50000/- से अधिक की राशि जमा कर सकता है।

15. बायोमेट्रिक एटीएम:

हमने अपने ग्राहकों, विशेष रूप से ऐसे ग्राहक जो कम पढ़े लिखे हैं और अभी हाल ही में वित्तीय समावेशन के अंतर्गत पीएमजेडीवाई में अधिक संख्या में खोले गये खातों को ध्यान में रखते हुए, एटीएम मशीनों को डेबिट कार्ड स्वैप के बाद बायोमेट्रिक सत्यापन समर्थित बनाने के लिये उनमें एक ऐसी नई तकनीक जोड़ी है। इस गुण की एटीएम मशीनों पर सफल जांच की गई है और इस हम सुविधा के विस्तार की योजना बना रहे हैं।

16. बोलता एटीएम:

दृष्टिबाधित ग्राहकों की सुविधा के लिये वर्ष 2008 में 'बोलता एटीएम' प्रारंभ करने वाला यूनिजन बैंक प्रथम बैंक है। दृष्टिबाधित व्यक्ति स्वतंत्र रूप से इस एटीएम से नकद निकासी, खाता शेष की जांच एवं पिन बदल सकता है। एटीएम के ऑडियो जैक में मानक हैंडफोन को प्लगइंन करके आवाज-मार्गदर्शन या बोलचाल मोड प्राप्त किया जा सकता है। आज की तिथि में पूरे भारत में ऐसे कुल 1700 से अधिक एटीएम स्थापित किये गये हैं।

8 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

17. मोबाइल वालेट:

बैंक ने 'डिजिपर्स' के नाम से मोबाइल वालेट को पेश किया है जिसमें ग्राहक डिजिटली राशि को लोड कर सकते हैं और इसका मोबाइल रिचार्ज, डीटीएच रिचार्ज, आन लाईन शॉपिंग, निधि अंतरण इत्यादि जैसे कार्यों में उपयोग कर सकते हैं। डिजिपर्स के माध्यम से ग्राहक ऑनलाइन शॉपिंग भी कर सकते हैं एवं ऐसे व्यापारिक केंद्र जहां क्रेडिट कार्ड के विवरण की आवश्यकता होती है, डिजिपर्स में उपलब्ध सुविधा में से एक सुविधा है वर्चुअल क्रेडिट कार्ड जारी करना, इस सुविधा में ग्राहक के अनुरोध पर उसे एक ऐसा क्रेडिट कार्ड जारी किया जाता है जिसकी भौतिक उपस्थिति नहीं होती है परंतु ग्राहक को उस क्रेडिट कार्ड से संबंधित सभी विवरण जैसे कार्ड नंबर, एक्सपायरी तिथि, सीवीवी नं. इत्यादि प्राप्त हो जाता है जिसके उपयोग से ग्राहक बेझिझक ऑनलाइन शॉपिंग कर सकता है, वालेट में ऐसी सुविधा प्रदान करने वाला हमारा बैंक प्रथम बैंक है जबकि स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के बाद वालेट प्रारंभ करने वाला बैंक बन गया है। इसमें एक समय में ₹.10000/- की धन राशि को लोड किया जा सकता है। 2 माह की छोटी सी अवधि में डिजिपर्स का उपयोग करने वालों की संख्या 1 लाख से अधिक हो चुकी है।

18. मोबाइल पासबुक (एम पासबुक):

बैंक ने ग्राहकों को मोबाइल के माध्यम से उसके सभी खातों का किसी अवधि विशेष का विवरण देखने के लिये एम पासबुक को प्रारंभ किया है। एम पासबुक सभी एप्प स्टोर्स यथा एन्ड्रॉयड, आईओएस, विंडोज इत्यादि पर उपलब्ध है। ग्राहक को केवल उसे डाउनलोड करना है और उसका उपयोग प्रारंभ करना है। ग्राहक अपने मोबाइल पर उसके खाते के किसी भी अवधि के विवरण को कभी भी देख सकता है।

19. मोबाइल बैंकिंग एप्प डाउनलोड करने के लिये मिस्ड काल:

मोबाइल बैंकिंग के दूर-दूर तक विस्तार और आसान पंजीकरण हेतु यूनियन बैंक ने यूमोबाइल एप्प को डाउनलोड करने के लिये मिस्डकाल की सुविधा प्रदान की है।

20. ऑनलाइन बचत बैंक खाता खोलना:

हमारे बैंक ने बचत बैंक खाता खोलने के लिये ऑनलाइन सुविधा प्रदान की है। इससे खाता खोलना बेहद आसान हो गया है। कोई भी व्यक्ति ऑनलाइन पेज पर सभी आवश्यक ब्यौरों को दर्ज करेगा। आगे सुलभ संदर्भ के लिये यूआरएन (यूनिक रेफरेंस नंबर) जनरेट होगा और उसे ग्राहक की ई-मेल आईडी एवं मोबाइल फोन पर प्रेषित कर दिया जाता है।

आने वाले समय में डिजिटल बैंकिंग मानव बैंकिंग का स्थान ले लेगी, अन्य शब्दों में कहा जाये तो डिजिटल विकास से होने वाले बदलाव भविष्य की बैंकिंग में मूलभूत परिवर्तन आयेंगे और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ऐसी उन सभी तकनीकियों को आत्मसात करने के लिये सदैव अग्रसर रहेगा जिससे ग्राहकों को त्वरित एवं सहज सुविधाएं प्रदान की जा सकती हैं.

राजीव श्रीवास्तव

एटीएम बैंक खर्च में कटौती-कहाँ तक?

मानव सभ्यता के विकास के साथ-साथ उसकी आवश्यकताएं समय-समय पर बदलती रहीं हैं। उन्नीसवीं सदी के मध्य से लोगों का जीविकोपार्जन, उच्च शिक्षा, रोजगार एवं नौकरी आदि के लिये गांवों एवं छोटे शहरों से बड़े एवं मेट्रो शहरों में पलायन होने लगा, जिसकी गति समय के साथ-साथ और बढ़ती गई। फलस्वरूप मनुष्यों की आवश्यकतायें समय के अनुरूप बढ़ती एवं बदलती गईं। इसका प्रभाव प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से बैंकों पर भी पड़ा। बैंक देश के आर्थिक विकास के आधार हैं। बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद उनकी समाज के प्रति जिम्मेदारी और बढ़ गई। आर्थिक वैश्वीकरण के साथ उदारीकरण का दौर चल पड़ा। फलस्वरूप निजी एवं अन्य वित्तीय संस्थाओं का आगमन होना शुरू हो गया और बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं में प्रतिस्पर्धा लगातार बढ़ती गई। बैंक व्यवसाय बढ़ाने के नित नए उपाय करने लगे, ताकि व्यवसाय के साथ-साथ लाभप्रदता भी बढ़े। लाभप्रदता बढ़ाने के लिए बैंक अपने खर्च कम करने के उपाय की संभावना तलाशने लगे। बैंकिंग सेवा प्रदान करने के विभिन्न माध्यमों की संभावनाओं पर बैंकों ने अपना ध्यान केन्द्रित किया, जिसमें संचार माध्यमों ने गतिशीलता प्रदान की। संचार माध्यमों के विस्तार से बैंकों ने अपनी सुविधाओं में विस्तार के लिए तकनीक का सहारा लिया जिससे बैंकों ने ग्राहकों की सुविधाओं में गुणात्मक सुधार किया और बैंकों ने अपने परिसर से निकलकर अपनी सेवाओं का दायरा और बढ़ाया। इसके परिणामस्वरूप ग्राहक अपने घर बैठे स्वयं ही बैंकिंग सुविधायें प्राप्त करने लगे। इससे बैंकिंग समय सीमा का बंधन भी समाप्त हो गया।

ग्राहकों की ऐसी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते एटीएम(ऑटोमेटेड टेलर मशीन) का विचार आया। विभिन्न प्रकार के सुधारों के बाद जून 1967 में बावर्लेस बैंक का एटीएम उत्तर लंदन में प्रारम्भ किया गया, जबकि भारत में एटीएम का आगमन उन्नीसवीं

सदी के अंत एवं बीसवीं सदी के प्रारम्भ में हुआ, जो कि बड़े शहरों से शुरू होकर, वर्तमान में इसका विस्तार छोटे कस्बों एवं गांवों तक पहुंच गया।

एटीएम से खाताधारक को फायदे :

एटीएम के आने से ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा शाखा परिसर के अलावा एटीएम से मिलने लगी। धनराशि आहरण के लिए उन्हें अब बैंकों में लम्बी-लम्बी लाइन लगाकर घंटों इंतजार नहीं करना पड़ता है। यह इंतजार शहरी क्षेत्रों से अधिक ग्रामीण क्षेत्रों में होता है। साथ ही बैंकिंग कार्य अवधि की समय सीमा का भी बंधन समाप्त हो गया। एटीएम 24x7 अर्थात् अब हमेशा पूरे समय उपलब्ध रहते हैं। खाताधारक अब अपने समय या आवश्यकता के अनुसार कभी भी और कहीं भी धनराशि का आहरण कर सकते हैं। किसी आपात काल में एटीएम बहुत सहायक होता है।

एटीएम से खाते की अवशेष रकम की जानकारी एवं खाते का विवरण आदि प्राप्त हो जाता है जिसके लिए अब बैंक नहीं जाना पड़ता है। एटीएम से पैसे का प्रेषण सुविधाजनक हो गया। अब पैसे एक स्थान पर जमा करके उसका आहरण सुविधा अनुसार कहीं भी किया जा सकता है। इससे वो लोग जो पैसे अर्जन हेतु कहीं दूर गए हैं, उनके घर वालों को या कोई अन्य सदस्य उच्च शिक्षा हेतु बाहर गया है, उसको तुरंत एटीएम के माध्यम से भुगतान मिल जाता है।

तकनीकी विकास के साथ अब एटीएम से अन्य कई कार्य संपादित किए जा सकते हैं, जैसे - आधार कार्ड लिंक करना, इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग के पिन या पासवर्ड परिवर्तित करना, विभिन्न बिलों का भुगतान करना, डिश या मोबाइल रिचार्ज करना आदि की भी सुविधा।

एटीएम से बैंक को फायदे

बैंक परिसर में लेनदेन की प्रति प्रविष्टि पर जहां लगभग रु.45.00 से रु.50.00 के बीच लागत आती है, वहीं एटीएम द्वारा प्रति प्रविष्टि लगभग रु.15.00 एवं ई-बैंकिंग द्वारा प्रति प्रविष्टि लगभग रु.4.00 लागत आती है। इस प्रकार एटीएम के माध्यम से संचालन करने से बैंकों के संचालन लागत में कमी आती है। जो बैंक के लिए लाभप्रद है (श्री एम.डी.माल्या-अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक, बैंक ऑफ बड़ौदा और आईबीए के उपाध्यक्ष का "ग्राहक सेवा के गुणात्मक सुधार में तकनीक की महत्ता" विषय पर अखिल भारतीय बैंक जमाकर्ता समिति द्वारा आयोजित बैठक में दिनांक 30 जून, 2009 को दिये व्याख्यान पर आधारित)। इससे बैंक शाखा परिसर में भीड़ पर सकुशल नियंत्रण किया जा सकता है और बैंक स्टाफ अपनी सेवाओं का उपयोग दूसरे उत्पादक कार्यों में करके बैंक की लाभप्रदता बढ़ा सकते हैं।

एटीएम खर्च में कटौती

एटीएम के खर्च में कटौती करने की कई संभावनाएं हैं, जिसमें कुछ उपाय निम्न हैं:

स्थान का चयन: एटीएम या तो शाखा के साथ शाखा परिसर में या परिसर से सटे अथवा लगे हुए हों, जिसे ऑन-साइट एटीएम कहते हैं, या शाखा परिसर से अलग कुछ दूरी पर स्थित हो, जिसे ऑफ-साइट एटीएम कहते हैं, लगाया जाता है। वर्तमान में बैंक शाखा परिसर में या सटे हुए एवं नई शाखाएं एटीएम के साथ खुल रही हैं या एटीएम के साथ प्रस्तावित होती हैं। लेकिन यहां यह ध्यान रखना होगा कि एटीएम जाने का रास्ता अलग होना चाहिए जिससे शाखा बंद होने के बाद भी एटीएम का उपयोग किया जा सके। साथ ही शाखा कार्य एटीएम की वजह से बाधित न हो। इससे एटीएम परिसर का किराया, बिजली खपत, एटीएम सुरक्षा एवं अलग से इंटरनेट कनेक्शन आदि न लेने से खर्च को कम किया जा सकता है। एटीएम शाखा परिसर में या निकट होने से उसके रखरखाव में या खर्चों पर नियंत्रण किया जा सकता है। साथ ही किसी ग्राहक की एटीएम से संबन्धित शिकायत का तुरंत निवारण किया जा सकता है।

यदि बैंक शाखा से हटकर (ऑफ-साइट) एटीएम हेतु परिसर का चुनाव कर रहे हों, तो कुछ बातों का ध्यान रखना चाहिए, जैसे स्थान किसी आवासीय क्षेत्र, बाजार क्षेत्र, आस पास में विभिन्न सरकारी कार्यालय या उपक्रम वाले क्षेत्र, स्कूल, कालेज या विश्वविद्यालय जहां अधिक से अधिक संचालन(हिट) होने की सम्भावना हो जिस क्षेत्र में एटीएम की संख्या कम हो या एटीएम वंचित क्षेत्रों में प्राथमिकता के आधार पर एटीएम खोलना चाहिए। एटीएम के स्थान चयन के समय उसकी सुरक्षा का पूरा ध्यान रखना चाहिए। किसी सुनसान इलाके में एटीएम कम सुरक्षित रहता है, जहां पूरे समय एटीएम पर सुरक्षाकर्मी रखने पड़ते हैं, जिससे खर्च बढ़ सकते हैं। एटीएम हेतु आवश्यकता के अनुरूप ही जगह लेनी चाहिए। अधिक जगह लेने पर किराया अधिक वहन करना पड़ता है। किसी कार्यालय, उपक्रम, कालेज, विश्वविद्यालय या व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में किराए में मोलभाव करके कम कराया जा सकता है। इस प्रकार एटीएम हेतु उचित स्थान का चयन करके हम खर्च में कटौती कर सकते हैं। साथ ही एटीएम के स्क्रीन पर एवं परिसर पर अपनी योजनाओं का प्रचार व प्रसार किया जा सकता है।

बाहरी स्रोतों की सेवा लेना (आउट-सोर्सिंग): प्रायः शाखा पर स्थित (ऑन-साइट) एटीएम का रखरखाव व नकदी रखने का कार्य उसी शाखा द्वारा ही किया जाता है, परंतु शाखा से अलग स्थान (ऑफ-साइट) पर स्थित एटीएम के रखरखाव, सुरक्षा एवं

नकदी भरने का कार्य किसी बाहरी स्रोतों (आउट-सोर्सिंग) से करने पर लागत में कमी रहती है। एटीएम सेवा में न होने (आउट-ऑफ-सर्विस) या नकदी न होने के कारण एटीएम न चलने की स्थिति पर आउट-सोर्सिंग से या तो ये स्थितियाँ आती नहीं हैं या तो ऐसी स्थिति में समाधान तुरंत कर लिया जाता है, जिससे एटीएम आउट-ऑफ-आर्डर या केश-आउट नहीं के बराबर होता है, जिससे हिट अधिक होने से आय में वृद्धि की जा सकती है।

बिजली की जगह सोलर लाइट का उपयोग: एटीएम संचालन हेतु प्रायः बिजली व इनवर्टर का प्रयोग किया जाता है। बिजली की स्थिति ग्रामीण क्षेत्रों में ठीक नहीं होती है। बिजली की आपूर्ति कुछ घंटे होती है, जो कि यूपीएस या इवर्टर को चार्ज करने के लिए पर्याप्त नहीं होती। इससे एटीएम सुचारु रूप से नहीं चल पाता, जिससे बैंक की छवि के साथ-साथ बैंक की लाभप्रदता पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। यदि एटीएम का संचालन सोलर लाइट से करें तो बिना बाधित बिजली की आपूर्ति हो सकती है। इसमें खर्चा भी बिजली की तुलना में कम आयेगा, साथ ही विद्युत विभाग की कई औपचारिकताओं से राहत भी मिल जाएगी।

सुरक्षा उपायों में परिवर्तन: प्रायः ऑफ-साइट एटीएम की सुरक्षा के लिए सुरक्षा प्रहरी की व्यवस्था की जाती है, जिसकी बाहरी स्रोतों (आउट-सोर्सिंग) से सेवा ली जाती है, जो पूरे दिन आठ-आठ घंटे की तीन शिफ्टों में ली जाती है, लेकिन एटीएम के स्थान एवं उसकी सुरक्षा को ध्यान में रखकर आवश्यकतानुरूप उसे केवल आठ घंटे की एक शिफ्ट रात 9.00 बजे से सुबह 5.00 बजे तक करके खर्च को कम किया जा सकता है। यदि हम पाते हैं कि रात के समय हिट कम हो रही है (प्रतिदिन औसतन 20 हिट से कम) तो रात के समय एटीएम बंद(शटर गिराना) रखा जा सकता है, जिससे सुरक्षा एवं अन्य व्ययों में कटौती की जा सकती है। रेलवे स्टेशनों जैसे स्थानों पर, जहां एक से अधिक एटीएम पास-पास हों, तो आपस में एक ही सुरक्षा प्रहरी से सभी एटीएम की देख भाल करके व्ययों में कमी की जा सकती है। बैंकों में इस बात पर भी विचार हो रहा है कि सुरक्षा कार्य में तकनीक का प्रयोग करके एटीएम को अधिक सुरक्षित किया जाए। इससे खर्च में भी कमी आयेगी। इसके लिए एक उपकरण विकसित किया जा रहा है जो एटीएम में किसी संदेहास्पद गतिविधियों को स्विच-सेंटर जैसे किसी केन्द्रित स्थान पर इसकी सूचना तुरंत पहुंचाएगा एवं इसकी रिकार्डिंग भी रखेगा, जिसे एस.एम.एस. अर्थात् सिन्क्रोरेटी मैनेजमेंट सिस्टम (सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली) कहा गया है। अभी इस प्रणाली का प्रयोगात्मक उपयोग किया जा रहा है। यदि यह प्रणाली पूर्णरूप से सफल रहती है तो एटीएम की सुरक्षा की मदों में भारी कटौती संभव हो सकती है।

खाते के बकाया या खाते के विवरण का कागजों की स्लिप पर प्रिंट निकालना:

प्रायः ग्राहक एटीएम से खाते की बकाया या खाते का विवरण कागज पर निकाल कर, उसे देखकर तुरंत फाड़ देते हैं। इसमें यदि खाते में ग्राहक के मोबाइल नंबर या उसके ई-मेल का विवरण दिया हो तो यह जानकारी उसके मोबाइल नंबर या ई-मेल पर देकर कागज की बचत से खर्च में कुछ कमी की जा सकती है।

स्थानीय वेंडर को रखरखाव एवं मरम्मत का कार्य देना: यदि स्थानीय वेंडर को एटीएम की मरम्मत एवं रखरखाव का कार्य देंगे तो वेंडर की लागत कम आएगी, जिसका प्रभाव प्रत्यक्ष रूप से एटीएम के खर्च पर पड़ेगा। साथ ही स्थानीय वेंडर, कॉल को तुरंत निपटाएगा जिससे एटीएम आउट-ऑफ ऑर्डर कम समय रहेगा, जिससे बैंक की आय बढ़ेगी व एटीएम पर लागत कम आएगी।

मोबाइल एटीएम का उपयोग: कुछ बैंक स्थिर एटीएम के जगह मोबाइल एटीएम (चलता फिरता) का प्रयोग करके खर्च को कम कर रहे हैं, जिससे बैंक का व्यापक प्रचार भी होता है।

अन्य संस्था से टाई-अप: बैंक अब कुछ अन्य संस्थाओं से टाई-अप (गठबंधन) जैसे व्हाइट लेबल एटीएम आदि से अपने खर्च को कम कर रहे हैं।

एटीएम के अन्य उपयोग: एटीएम से पैसे निकालने, खाते का बैलेंस या खाते के विवरण जानने के अलावा भी अन्य उपयोग जैसे मोबाइल रीचार्ज, बिजली व अन्य बिलों का भुगतान, मोबाइल या एसएमएस हेतु रजिस्ट्रेशन, आधार कार्ड लिंक करना व उसके पिन आदि बदलने जैसे कई काम एटीएम द्वारा किए जा सकते हैं, जिससे शाखा पर कार्य का दबाव कम होगा और बैंक की आय भी बढ़ेगी।

ग्राहकों को एटीएम संचालन हेतु शिक्षित एवं प्रेरित करना: जो ग्राहक, शाखा परिसर में आते हैं, उन्हें व्यक्तिगत रूप से या बैंकों द्वारा अपने प्रचार माध्यमों से एटीएम उपयोग को बढ़ावा देने का प्रसार करने से एवं एटीएम के उपयोग हेतु ग्राहकों को प्रशिक्षित करने से एटीएम का उपयोग बढ़ाया जा सकता है, जिससे खर्च में कटौती होगी एवं आय को बढ़ाया जा सकता है। नए खाता खोलने वाले ग्राहक को एटीएम लेने के लिए प्रेरित करना चाहिए।

इस प्रकार छोटे-छोटे उपाय करके एटीएम खर्चों में एक सीमा तक कटौती की जा सकती है एवं हमारे थोड़े थोड़े प्रयास से एटीएम के खर्चों में कटौती भविष्य में भी संभव है।

मंदार रामदास वैद्य

अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करना क्या बैंक के हित में ?

प्राचीन समय से ही भारतीय मानसिकता 'अपनी वित्तीय क्षमता के भीतर रहकर ही व्यय करने' की रही है. आज भी प्रायः समस्त भारतीय परिवारों में पलते-बढ़ते बच्चों पर सबसे पहले किया जाने वाला महत्वपूर्ण संस्कार होता है 'अपनी चादर देखो और पैर उतना ही पसारो'. सुरक्षित परिवेश हमेशा से ही भारतीय जीवन-शैली का प्राण रहा है और इसी की उपज है मर्यादा में बने रहने की यह सीख. भारत के इतिहास के सर्वाधिक विख्यात व्यक्तित्वों में से एक अयोध्यापति श्रीरामचंद्र जी तो 'किसी भी स्थिति में स्वयं की मर्यादा या सीमा को न लांघने की' विशेषता के चलते समस्त भारतीयों द्वारा 'मर्यादा पुरुषोत्तम भगवान' की उपाधि से आज भी गौरवान्वित हैं.

इससे पूर्णतः विपरीत एक जीवन-शैली भी प्राचीन भारतीय संस्कृति का हिस्सा है, जिसका प्रवर्तन चार्वाक ने किया था. इस चार्वाक नीति के मूलमंत्र है, 'ऋणं कृत्वा घृतं पिबेत' अर्थात् 'ऋण निकालो और घी पियो'. चार्वाक ने ऐसा उपदेश किया है कि जब अपने पास धन की कमी है तो दूसरे धनवान से धन उधार में लेकर अपनी कामना पूर्ण कर लो और यथासमय लेनदार को उक्त धन ब्याज सहित चुकता कर दो. अर्थात् धन की अपर्याप्तता के कारण किसी भी वांछित वस्तु से वंचित न रहो.

बैंकिंग एक मर्यादित अर्थ में चार्वाक नीति का ही आज का स्वरूप प्रतीत होता है, जिसकी सहायता से कोई भी व्यक्ति अपनी वर्तमान आर्थिक क्षमता से ऊपर उठकर इच्छित वस्तु को ऋण के माध्यम से प्राप्त कर लेता है और ऋण की राशि को किश्तों के रूप में धीरे-धीरे बैंक को लौटाता है.

समय के साथ-साथ अन्य सभी बातें आधुनिकता की ओर अग्रसर हो गयीं, तो भला बैंकिंग भी कैसे पीछे रहती? बैंकों को यह ज्ञात हो गया कि हर जगह पैसा साथ में लाने-ले जाने में कठिनाई तो है ही, साथ ही जोखिम भी है. विशेषकर यात्रा करते समय यह जोखिम तथा कठिनाई और बढ़ जाती है. बस इसी जोखिम एवं कठिनाई के उपाय के रूप में उभरा प्लास्टिक मनी अर्थात् कार्ड सिस्टम. क्रेडिट कार्ड इस प्लास्टिक मनी का ही एक बेहद आकर्षक एवं पसंदीदा रूप है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया अंतर्राष्ट्रीय वीसा कार्ड (International VISA Card) जारी करता है, जो बैंक के ग्राहकों को विश्वभर में कहीं भी इंटरनेट तथा व्यापारी संस्थापनों के पीओएस टर्मिनलों के माध्यम से समस्त आवश्यक वस्तुओं के क्रय की सुविधा उपलब्ध कराता है. यह बैंक का एक अत्यंत महत्वपूर्ण उत्पाद है, क्योंकि आज के आधुनिक परिवेश में यह बैंक के लिए शुल्क आधारित आय (Fee Based Income) के एक बहुत ही अहम साधन या स्रोत के रूप में स्थापित हुआ है. यूनियन बैंक उसके केवल कर्मचारियों तथा उन्हीं खातेदारों को क्रेडिट कार्ड की सुविधा प्रदान करता है, जिन्होंने केवाईसी (Know Your Customer) मानदंड पूर्ण किए हैं. हमारा बैंक चार प्रकार के क्रेडिट कार्ड जारी करता है. वे हैं क्लासिक कार्ड, सिल्वर कार्ड, गोल्ड कार्ड एवं प्लैटिनम कार्ड, जिनकी क्रेडिट सीमा भी अलग-अलग होती है.

क्रेडिट कार्ड एकदम छोटा-सा और वजन में हल्का साधन है, जो बहुत ही आसानी से कहीं भी ले जाया जा सकता है और दुनिया के किसी भी कोने से किसी भी वस्तु की खरीद कार्ड स्वैप कर की जा सकती है. भुगतान तुरंत करने की आवश्यकता नहीं होती. महीने के किसी एक निश्चित दिन पर इस प्रकार किए गए सभी व्ययों का बिल जनरेट होता है और बिल में उल्लिखित अंतिम समय-सीमा के भीतर संबंधित खाते में राशि जमा की जा सकती है.

उपर्युक्त सुविधाओं के चलते धीरे-धीरे क्रेडिट कार्ड दुनिया भर में बड़ा ही मशहूर हो गया. इतना ही नहीं, बल्कि आज के जमाने में तो क्रेडिट कार्ड धारक होना और क्रेडिट कार्ड से भुगतान करना प्रतिष्ठा का प्रतीक (स्टैटस सिम्बल) बन गया है. बैंकों के कारोबार तथा लाभ का एक बड़ा हिस्सा आज क्रेडिट कार्ड के माध्यम से आता है.

लेकिन जैसा कि सर्वज्ञात है, हर एक सिक्के के दो पहलू होते हैं ('शोले' वाले सिक्के को छोड़कर). जैसे-जैसे क्रेडिट कार्ड का चलन बढ़ता गया, वैसे-वैसे विभिन्न बैंकों में भी अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करने की मानो होड़-सी लग गयी. बहुतांश आम आदमी तो इस स्टैटस सिम्बल को अपनाने के लिए पहले ही से उतावले थे, सो क्रेडिट कार्ड का बाजार दिन-ब-दिन गर्म होता चला गया.

एक बहुत मशहूर पुरानी कहावत है 'अति सर्वत्र वर्जयेत' अर्थात् किसी अच्छी या उपयुक्त बात की अति भी वर्जित ही है, क्योंकि वह नुकसान करती है। यही बात क्रेडिट कार्ड पर भी सटीक बैठती है। हम इस लेख में केवल बैंक के हितों की बात कर रहे हैं। ऐसे में प्रश्न यह उठता है कि अधिक से अधिक संख्या में क्रेडिट कार्ड जारी करने से बैंक अधिकारियों को आबंटित कार्ड वितरण का लक्ष्य भले ही पूरे होते हों, लेकिन क्या यह यथार्थ में बैंक के भी हित में है? चलिए इन अहम मुद्दों पर कुछ विचार-विमर्श किया जाए। पहले कुछ ऐसे मुद्दों की बात करें, जो बैंक के हित में नहीं हैं:

- 1) अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करने की होड़ में ये संभावनाएं बढ़ जाती हैं कि संबंधित व्यक्तियों की यथावश्यक संपूर्ण जांच-पड़ताल किए बिना या उसे नजर-अंदाज कर के भी क्रेडिट कार्ड हेतु उन्हें चयनित किया जाए। ऐसे क्रेडिट कार्ड धारक भविष्य में बैंक के लिए सरदर्द सिद्ध हो सकते हैं।
- 2) कई बार बड़े धनवान लेकिन अनपढ़ गँवार व्यक्तियों को भी उनकी आर्थिक समृद्धि को देखते हुए क्रेडिट कार्ड दिया जाता है। ऐसे लोगों के क्रेडिट कार्ड संबंधी अज्ञान का फायदा उठाकर कुछ बदमाश व्यक्ति उनके कार्ड का दुरुपयोग कर सकते हैं। आगे जाकर ये मामले बैंक के लिए चिंता का विषय बनने की बहुत अधिक संभावना रहती है।
- 3) क्रेडिट कार्ड के बिलों के समय से भुगतान में चूक करने वाले कार्ड धारक सामान्यतः दो प्रकार के पाए जाते हैं। कुछ धारक साफ नीयत के नहीं होते और खाते में पर्याप्त मात्रा में राशि उपलब्ध होने के बावजूद भुगतान को टालते रहते हैं या विलम्ब करते रहते हैं। दूसरे प्रकार के धारक नीयत से तो साफ होते हैं, लेकिन आर्थिक मुश्किलों के कारण चाहते हुए भी भुगतान नियत समय पर नहीं कर पाते। लेकिन दोनों में से किसी भी परिस्थिति में नुकसान तो बैंक का ही होता है।
- 4) असुरक्षित वेबसाइट्स पर क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने से कभी-कभी कार्ड से संबंधित गोपनीय जानकारी दुराचारी व्यक्ति या संस्थाओं को बैठे बैठे ही प्राप्त हो जाती है, जिसका वे दुरुपयोग न करें तो ही आश्चर्य की बात है। इसी से बहुत सारे इन्टरनेट भ्रष्टाचार पनपते हैं।
- 5) क्रेडिट कार्ड से संबंधित गोपनीय जानकारी की मैग्नेटिक स्ट्रैप पर नकल उतारकर कुछ तकनीकी विशेषज्ञ भी उसका गलत उपयोग कर सकते हैं।

18 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- 6) कुछ क्रेडिट कार्ड धारक भूलवश या अज्ञानवश कार्ड से संबंधित जानकारी या कार्ड वैरिफिकेशन वैल्यू (सीवीवी) को गोपनीय न रखते हुए निकट परिचितों को भी बता देते हैं, जो आगे जाकर कार्ड के दुरुपयोग तथा मूल धारक के साथ-साथ बैंक के लिए भी परेशानी का कारण बन सकते हैं.
- 7) बैंकों द्वारा बहुत अधिक मात्रा में क्रेडिट कार्ड का वितरण होते रहने की स्थिति में कभी-कभी उनका प्रेषण गलत व्यक्तियों को भी हो सकता है, जिससे कार्ड के दुरुपयोग के साथ ही मूलतः कार्ड के लिए पात्र व्यक्ति के साथ बैंक के संबंधों में भी बाधाएं आती हैं. इस प्रकार क्रेडिट कार्ड के गलत वितरण से बैंक की छवि पर भी प्रतिकूल प्रभाव होना तय है.
- 8) कभी कभी क्रेडिट कार्ड धारक की लापरवाही से कार्ड गुम हो जाता है. ऐसी स्थिति में कार्ड से होने वाले संव्यवहार शीघ्रताशीघ्र ब्लाक नहीं किए गए, तो ऐसे कार्डों का भी दुरुपयोग किया जाना संभव है, जो धारक के साथ-साथ बैंक के लिए भी घातक सिद्ध हो सकता है.

प्रकृति का एक वैश्विक नियम है, 'बढ़ती हुई संख्या का परिणाम घटती हुई गुणवत्ता'. भारत की दिन दूनी रात चौगुनी बढ़ रही जनसंख्या का भारतीय गुणवत्ता पर उसी मात्रा में हो रहा व्यापक विपरित परिणाम इसी नियम की सत्यता का परिचायक है. संसार में कोई भी अन्य क्षेत्र जब इस नियम से परे नहीं है, तो भला बैंकिंग क्षेत्र इससे अछूता कैसे रह सकता है? क्रेडिट कार्ड से संबंधित उपर्युक्त मुद्दों का अध्ययन करने पर यही तथ्य स्पष्ट रूप से उजागर हो रहा है कि इनमें से अधिकांश अनियमितताएं बैंकों द्वारा अधिकाधिक मात्रा में क्रेडिट कार्ड जारी करने की अंधी होड़ तथा उसी कारणवश प्रस्तावित कार्ड धारकों की पहचान एवं जांच-पड़ताल में दी गयी ढील अथवा बरती गयी लापरवाही से ही उत्पन्न होती हैं.

अब क्रेडिट कार्ड से संबंधित कुछ ऐसे पहलुओं पर भी गौर फरमाया जाए, जो बैंक के हित में हैं:

- 1) यदि क्रेडिट कार्ड धारक को संबंधित बैंक से क्रेडिट कार्ड के संबंध में अच्छी सेवाएं निरंतर मुहैया कराई गईं, तो यह संभावना बढ़ जाती है कि ऐसे धारक बैंक के नियमित ग्राहक बन जाएं तथा बचत खाते या चालू खाते से लेकर समस्त ऋण या अग्रिमों के लिए वे उसी बैंक पर निर्भर रहने लगें.
- 2) अच्छी ग्राहक सेवा से संतुष्ट क्रेडिट कार्ड धारक अपने आप ही संबंधित बैंक के प्रचारक की भूमिका में ढल जाते हैं. वे उस बैंक और उसके क्रेडिट कार्ड का गुणगान

अपने परिजनों एवं संबंधित संस्थाओं में भी करने लगते हैं, जिससे कुछ समय पश्चात क्रेडिट कार्ड के साथ-साथ संबंधित बैंक भी स्टैटस सिम्बल बन जाने के आसार उत्पन्न होते हैं।

- 3) क्रेडिट कार्ड की अच्छी सेवाओं तथा सुविधाओं के चलते संबंधित बैंक की सकल छवि भी बाजार में अच्छी बन जाती है।

क्रेडिट कार्ड से संबंधित उपर्युक्त सभी सकारात्मक पहलुओं का आकलन करने पर एक और तथ्य स्पष्ट होता है कि ये सभी सकारात्मक पहलू तब ही असरदार साबित हो सकते हैं, जब क्रेडिट कार्ड से संबंधित सेवाएं एवं सुविधाएं ग्राहक (क्रेडिट कार्ड धारक) को अच्छी तरह से और निरंतर मिलती रहें। अधिकाधिक मात्रा में क्रेडिट कार्ड जारी करते रहने से ग्राहक सेवा तथा ग्राहक संतुष्टि पर निश्चित रूप से अनुचित प्रभाव होना संभव है। ऐसा होने पर बैंक को ग्राहक संतुष्टि के स्थान पर ग्राहक असंतुष्टि का सामना करना पड़ सकता है, जो बाजार में उसकी सकल छवि के लिए बड़ी ही समस्या सिद्ध हो सकती है।

उपसंहार

देखा आपने, अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करना जब एक ओर अनियमितताओं को बढ़ावा दे सकता है, तो दूसरी ओर ग्राहक सेवा तथा ग्राहक संतुष्टि के स्तर में भी गिरावट ला सकता है। बैंक ऋण और अग्रिम तो गैर-निष्पादक आस्तियों (एनपीए) का रूप ले ही लेते हैं, लेकिन उपर्युक्त अव्यवस्था के चलते क्रेडिट कार्ड भी गैर-निष्पादक आस्ति बन सकता है।

तो हमारे समूचे विचार मंथन का सारांश यही है कि अधिकाधिक क्रेडिट कार्ड जारी करना बैंक के हित में नहीं हो सकता। इसके विपरीत, यदि बैंक सीमित संख्या में तथा प्रस्तावित धारकों का पूर्व रिकार्ड, अन्य बैंकों के साथ व्यवहार, उनकी नियत, उनकी वैयक्तिक तथा पारिवारिक साख, वित्तीय क्षमता, भुगतान क्षमता इत्यादि महत्वपूर्ण पहलुओं की बारीकी से जांच-पड़ताल करने के पश्चात पात्र पाए जाने वाले व्यक्तियों को ही क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं, तो भले ही किसी को यह कड़ा रूख या समय की बरबादी लगे, लेकिन दीर्घ समयावधि (Long Term) में बैंक के हितों की रक्षा की दृष्टि से यह सावधानी तथा सतर्कता उचित ही सिद्ध होगी।

सुशांत त्रिवेदी

पीओएस: शुल्क आधारित आय का उपयुक्त उत्पाद (पॉइंट ऑफ सेल)

बिक्री का बिन्दु(पीओएस) वह स्थान है जहां बिक्रियाँ होती हैं. मैक्रो स्तर पर यह मॉल, मार्केट या शहर में हो सकता है जबकि माइक्रो स्तर पर यह उस स्थान को इंगित करता है जहां ग्राहक भुगतान करने के लिए आते हैं. यह एक ग्राहक के सामान के लिए या एक सेवा के प्रबंध के बदले में व्यापारी को भुगतान करने वाला एक बिन्दु है. बिक्री के बिन्दु पर व्यापारी के पास एक तैयार चालान होगा, यह एक नकदी रजिस्टर प्रिंट आउट भी हो सकता है. भुगतान प्राप्त करने के बाद व्यापारी भी रसीद के लेनदेन के लिए सामान्य रूप से एक मुद्दा सकता है.

विभिन्न खुदरा स्थितियों में पी.ओ.एस. विशेष आवश्यकताओं के अनुरूप अनुकूलित हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का उपयोग करते हैं. खुदरा व्यापारी तराजू तौल, स्कैनर, इलेक्ट्रॉनिक और मैनुअल नकदी रजिस्टर, टच स्क्रीन, ई.एफ.टी. पी.ओ.एस. टर्मिनलों आदि हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का उपयोग कर रहे हैं.

1990 के दशक से पहले की स्थिति में मैकडोनल्ड्स द्वारा पी.ओ.एस. डिवाइस सॉफ्टवेयर के साथ नियंत्रित किया गया जो कि संचार क्षमता में सीमित थे. इस प्रणाली में क्लाइंट सर्वर प्रौद्योगिकी का पहला वाणिज्यिक उपयोग किया गया था. सहकर्मी से सहकर्मी संचार, दूरदराज के प्रारम्भ के एक साथ बैंक अप आदि के परिप्रेक्ष्य में यह सफल रहा. 1992 में मार्टिन गुडविन और बॉब हेनरी द्वारा माइक्रोसॉफ्ट विंडोज आधारित पहला पी.ओ.एस. बनाया गया. स्थानीय प्रसंस्करण शक्ति, स्थानीय डाटा भंडारण, नेटवर्किंग और ग्राफिकल यूजर इंटर फेस की उपलब्धता के लिए यह यथा संभव लचीला और अत्यधिक क्रियात्मक पी.ओ.एस. सिस्टम था. सन् 2000 के दशक के बाद क्लाउड

आधारित पी.ओ.एस. का उपयोग किया गया. यह एक सेवा के रूप में सॉफ्टवेयर से सीधे पहुँच सकता है. इंटरनेट ब्राउजर व इसके उपयोग से इसे कहीं भी लगाया जा सकता था. यह सिस्टम प्लैटफार्म और ऑपरेटिंग सिस्टम सीमाओं से स्वतंत्र है. साइबर ट्रिल ब्रिटेन में स्थित है जो दुनिया का पहला मल्टीचैनल क्लाउड आधारित स्थित प्रणाली होने का दावा करता है. क्लाउड आधारित पी.ओ.एस. सिस्टम परंपरागत पी.ओ.एस. सिस्टम से अलग होते हैं क्योंकि उपयोगकर्ता डाटा, जिसमें बिक्री और सूची दोनों शामिल है, स्थानीय रूप से संग्रहित नहीं हैं बल्कि एक रिमोट सर्वर में हैं. क्लाउड आधारित पी.ओ.एस. के फायदे आंकड़ों के केन्द्रीकरण के रूप में हैं.

खुदरा उद्योग पी.ओ.एस. टर्मिनल के प्रमुख उपयोगकर्ता में से एक है. बिक्री प्रणाली के खुदरा बिन्दु पर आमतौर से कैश रजिस्टर, रसीद प्रिन्टर और बहुत सारे पी.ओ.एस. डेबिट/क्रेडिट कार्ड प्रसंस्करण प्रणाली, एक हस्ताक्षर कब्जा डिवाइस एवं ग्राहक पिन पैड डिवाइस भी शामिल की जा सकती है. एक सिस्टम में की-बोर्ड, माउस शामिल हो जाते हैं. अधिक से अधिक पी.ओ.एस. मॉनिटर उपयोग में आसानी के लिए टच स्क्रीन प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल करते हैं. एक ही पी.ओ.एस. यूनिट खुदरा व्यापारी को फुटकर बिक्री के लिए पूरा काउंटर दे देता है. पी.ओ.एस. सिस्टम सॉफ्टवेयर आम तौर पर ग्राहक आधारित कार्यों की एक बहुत बड़ी संख्या संभाल सकते हैं जिसमें बिक्री, लाभ, उपहार कार्ड, ग्राहक वफादारी कार्यक्रम आदि शामिल हो जाते हैं. पी.ओ.एस. सॉफ्टवेयर भी इसी तरह पूर्व नियोजित प्रचार की बिक्री, निर्माता कूपन सत्यापन, विदेशी मुद्रा हैंडलिंग और कई प्रकार के भुगतान के रूप में कार्य करने के लिए अनुमति दे सकते हैं.

पी.ओ.एस. इकाई उपभोक्ता के लिए बिक्री संभालती है, लेकिन यह एक खुदरा व्यापार में उपयोग की पूरी स्थिति प्रणाली का ही एक हिस्सा है. बैंक ऑफिस कम्प्यूटर्स पीओएस के दूसरे कार्यों जैसे सूची नियंत्रण, क्रम, दूसरे स्थानों से उत्पादों की प्राप्ति व स्थानांतरण का कार्य करते हैं. पी.ओ.एस. प्रणाली के अन्य विशिष्ट कार्य हैं- ग्राहक रिटर्न सक्रिय करने के प्रयोजनों के लिए, बिक्री के रुझान और लागत, मूल्य, लाभ विश्लेषण रिपोर्टिंग आदि. ग्राहक जानकारियों को प्राप्ति प्रबंधन, विपणन उद्देश्यों व विशिष्ट खरीद विश्लेषण के लिए भंडारित किया जा सकता है. कई खुदरा पी.ओ.एस. सिस्टम स्वतंत्र लेखा आवेदन करने के लिए बिक्री और माल के बारे में जानकारी की लागत का विश्लेषण करने में मदद करते हैं.

हाल ही में नए अनुप्रयोगों जैसे मोबाइल फोन व टैबलेट्स का उपयोग पी.ओ.एस. में कैसे किया जा सकता है, इसे पेश किया गया है. हाल ही के अध्ययन के अनुसार मोबाइल पी.ओ.एस. टर्मिनल परंपरागत टर्मिनलों को विस्थापित कर रहे हैं क्योंकि

22 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

गतिशीलता, अग्रिम कम लागत व निवेश और बेहतर प्रयोक्ता अनुभव सहित विभिन्न सुविधाएं इनमें समाहित हैं. दूर दराज के वित्तीय लेनदेन के संज्ञान सुविधा के लिए मोबाइल पी.ओ.एस. छोटे और मध्यम व्यापारियों से मांग में और वृद्धि की उम्मीद कर रहे हैं.

पी.ओ.एस. सिस्टम ने रेस्टोरेन्ट उद्योग में विशेष रूप से फास्ट फूड सेक्टर में क्रांति ला दी है. हाल ही की प्रौद्योगिकी में रजिस्टर्स कम्प्यूटर्स हो गए हैं. कभी-कभी स्पर्श स्क्रीन की तरह आईपैड पी.ओ.एस. भी हो रहे हैं. रेस्टोरेन्ट उद्योग के लिए प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में एक और नवीनता है वायरलेस पी.ओ.एस. इसके द्वारा रेस्तरां में एक सर्वर के लिए आदेश एकत्र करने के लिए संदेश भेजा जाता है.

हाल ही में राजस्थान में राशन वितरण मामले में होने वाली धांधली को लेकर ठोस कदम उठाया गया है जिससे अभी शुरुआती दौर में 8 जिलों में पी.ओ.एस. मशीन के माध्यम से राशन बांटा जाएगा. इसका शुभारंभ पहले चरण में अजमेर जिले से हुआ है. इस दौरान पी.ओ.एस. मशीनें नागरिक एवं आपूर्ति विभाग के केंद्रीय सर्वर एवं अन्य डाटा हब से इन्टरनेट के माध्यम से जुड़ी होंगी. यहाँ अजमेर जिले की 1145 में से 545 उचित मूल्य की दुकानों में पीओएस मशीनों को वितरित किया गया है जिसमें से 494 मशीनों को एक्टिवेट भी कर दिया गया है. ऐसे में अब लोगों को एक कार्ड के तहत इस योजना का लाभ मिलेगा, क्योंकि इस कार्ड के 12 अंकों को मशीन में अंकित कर दिया है. ऐसे में जिन लोगों को यह कार्ड नहीं मिला है, उन पत्रों को यह कार्ड देने की प्रक्रिया शुरू की जायेगी. सूत्रों की मानें तो अब यह पूरी प्रक्रिया ऑनलाइन हो जाने से अब राशन की दुकानों की मानीटरिंग ऑनलाइन ही होगी. लाभार्थी की ओर से ली गयी सामग्री तथा राशन डीलर के पास शेष कोटे की पूरी डिटेल् अब ऑनलाइन मिलेगी. इतना ही नहीं इस मशीन के तहत राशन लेने के बाद अब दुकानदार उपभोक्ता को प्राप्त सामग्री की कम्प्यूटराइज्ड रसीद भी देगा.

पी.ओ.एस. से कई तरह के लाभ हो सकते हैं जिनमें वित्तीय सटीकता, जवाबदेही, गति और दक्षता, स्टॉक प्रबंधन व रिपोर्टिंग आदि हैं. इस माध्यम से जब ग्राहकों से वसूली की जाती है तो उनकी वित्तीय सटीकता लाभ में वृद्धि करती है.

विश्व स्तर पर पी.ओ.एस. उपकरणों के प्रति उपयोग बढ़ता जा रहा है. ग्राहकों को अधिक से अधिक सुविधा देने की होड़ में पी.ओ.एस. उपकरण महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं. बैंकों को इससे कई तरह के लाभ हैं जिनमें बहुमुद्रा के माध्यम से लाभ में हुई वृद्धि, एजेंसी बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक अधिग्रहण, सुरक्षा में वृद्धि आदि शामिल हैं. व्यापारियों को भी इससे कई तरह के लाभ मिले हैं जैसे कम नकदी प्रबंधन लागत, अपने

खाते की त्वरित जानकारी, एजेंसी बैंकिंग सेवाओं के रूप में त्वरित उत्पादन रोल आउट आदि. कार्ड होल्डर को भी कई सुविधाओं का लाभ मिला जैसे संभव स्थानीय मुद्रा में भुगतान, जब विदेशी यात्रा पर हों, एजेंसी बैंकिंग नेटवर्क की पहुँच आदि. पी.ओ.एस. उपकरणों का प्रयोग करके बैंकिंग नए ग्राहकों का तेजी से अधिग्रहण कर सकता है. दूर दराज के क्षेत्र में ग्राहकों की सेवा और नयी सेवाएँ शुरू करने के लिए इनका उपयोग किया जा सकता है. पी.ओ.एस. उपकरणों के प्रयोग से बैंकर को कमीशन प्राप्त होता है जो कि उनकी आय को बढ़ाने में सहायक होता है. ग्राहकों द्वारा इनके अधिक से अधिक उपयोग से समय की बचत के साथ-साथ अच्छा राजस्व प्राप्त करने में मददगार साबित होता है. कुशल प्रबंधन व बेहतर सेवाओं के माध्यम से बैंक पी.ओ.एस. उपकरणों से अच्छी ग्राहक सेवाएँ दे सकते हैं जो कि ग्राहकों का समय बचाने के साथ-साथ बैंक की छवि को उच्च कोटि तक पहुंचा सकती है.

श्वेता सिंह

पीएमजेडीवाई और डिजिटल बैंकिंग

इस वर्ष राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन की कड़ी में पीएमजेडीवाई (प्रधानमंत्री जन-धन योजना) के रूप में आया हुआ विश्व कीर्तिमान बना चुका एक नवाचार प्रधानमंत्री जन-धन योजना अपनी पहली वर्ष गांठ मना चुका है। वित्तीय समावेशन मिशन हेतु भारत सरकार द्वारा समय-समय पर विभिन्न योजनाएँ चलाई गईं, उन सभी योजनाओं में प्रधानमंत्री जन-धन योजना मील का पत्थर साबित हुई है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना की घोषणा माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 15 अगस्त, 2014 को की गई, जिसे विश्व के सबसे बड़ी वित्तीय समावेशन का शंखनाद माना गया। यहाँ तक कि गिनीज रिकॉर्ड्स में भी इसकी उपलब्धियों को मान्यता प्रदान की गई है। पूरे देश में इसका शुभारंभ 28 अगस्त 2014 को व्यापक स्तर पर किया गया। पूरे देश में लगभग प्रति परिवार एक खाता खोलने का लक्ष्य 26 जनवरी 2015 तक प्राप्त कर लिया गया। इस योजना को सफल बनाने हेतु इस योजना से संबंधित किसी भी समस्या के निवारण के लिए टोल फ्री नंबर 1800110001 तथा 18001801111 दिया गया है।

उद्देश्य:

प्रधानमंत्री जन-धन योजना का उद्देश्य वंचित वर्गों जैसे कमजोर वर्गों और कम आय वर्गों को विभिन्न वित्तीय सेवाएँ जैसे मूल बचत बैंक खाते की उपलब्धता, आवश्यकता आधारित ऋण की उपलब्धता, विप्रेषण सुविधा, बीमा तथा पेंशन उपलब्ध कराना सुनिश्चित करना है। गरीबों और निर्बलों को विकल्प तथा अवसर प्रदान करके उन्हें सशक्त बनाना है।

यह योजना **मूल बचत बैंक खाता** के छः माह तक के संतोषजनक परिचालन के तहत रु.5000/- तक के ओवरड्राफ्ट तथा रु.1.00 लाख तक के अंतर्निहित दुर्घटना बीमा के साथ रुपये डेबिट कार्ड के साथ सभी स्थानों पर बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराने के लक्ष्य के साथ आरम्भ की गई है।

पीएमजेडीवाई के अंतर्गत प्राप्त किए गए लक्ष्य :

- बैंकों में पीएमजेडीवाई के अंतर्गत 18.47 करोड़ खाते खोले गए हैं, जिनमें रु.24362 करोड़ से अधिक राशि जमा है.
- पीएमजेडीवाई के अंतर्गत खोले गए 41.82% खातों के साथ आधार नंबर जोड़ दिया गया है.
- पीएमजेडीवाई पर जागरूकता के प्रसार, रुपये कार्डों के उपयोग इत्यादि हेतु पीएमजेडीवाई के शिविर और 89876 वित्तीय साक्षरता काउन्टर लगाये गए थे.
- ओवरड्राफ्ट की सुविधा हेतु 10 लाख से अधिक खाते पात्र पाये गए हैं. इनमें से 164962 खाताधारकों द्वारा ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ उठाया है.
- रु.30000 के जीवन कवर के 847 दावों तथा 1 लाख रुपये के दुर्घटना बीमा कवर के 389 दावों का सफलतापूर्वक भुगतान किया जा चुका है.

हमारा देश अन्य क्षेत्रों की ही भांति तकनीक क्षेत्र में भी उन्नति कर रहा है. इसका उदाहरण हम इस बात से ही लगा लेते हैं कि हमारे देश के प्रधानमंत्री ने डिजिटल इंडिया का नारा दिया. हमारी संस्था **डिजिटल है इंडिया, डिजिटल है हम** की इस डिजिटल क्रांति के साथ कदम से कदम मिलाते हुए आगे बढ़ने के क्रम में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है. आज बैंकिंग जगत में परंपरागत बैंकिंग माध्यमों की जगह डिजिटल बैंकिंग लेती जा रही है. इसके निम्नलिखित कारण हैं.

- **ग्राहकों की पसंद में परिवर्तन:** आज के ग्राहकों को कार्य में गति तथा सुविधायुक्त उत्पादों की सहज उपलब्धता पसंद है. वे चाहते हैं कोई भी कार्य शीघ्रताशीघ्र हो जाए. उनकी इस जरूरत को डिजिटल माध्यम से ही पूरा किया जा सकता है. विभिन्न कार्यों से जुड़े ग्राहक के पास आज समय की कमी है. बहुत बार ऐसा होता है कि समय की कमी उनके कार्य को बिगाड़ देती है. सभी अपने कार्यों को समयानुसार पूर्ण कर लेना ही पसंद करते हैं. इसलिए ग्राहकों की पसंद में अब बदलाव अधिक द्रष्टव्य हो रहा है.
- **प्रतिस्पर्धा की दौड़:** वर्तमान युग प्रतिस्पर्धा का युग है. आज प्रतिस्पर्धा की दौड़ में सभी अपना कार्य बिना वक्त गवाए करना चाहते हैं. डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से कम समय में तथा कम खर्च में बैंकिंग सेवाओं का उपभोग किया जा सकता है.

26 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- तकनीक प्रयोग करने की होड़: आज लगभग सभी क्षेत्रों में डिजिटल का प्रवेश हो चुका है. सभी तकनीक का अधिक से अधिक प्रयोग अपने कार्य हेतु कर रहे हैं. तकनीक के प्रयोग में जोखिम भी कम उठाना पड़ता है. आज हम जितनी भी तकनीक का प्रयोग कर रहे हैं वे सभी यूजर-फ्रेंडली हैं. सामान्य विवेक रखने वाला व्यक्ति भी इन तकनीकों का प्रयोग अपने अनुभव से कर लेता है.

प्रधानमंत्री जन-धन योजना के तहत अधिक से अधिक लोगों को रुपये एटीएम कार्ड उपलब्ध कराया गया है. रुपये कार्ड भारत का स्वदेशी भुगतान प्रणाली पर आधारित एटीएम कार्ड है. इसे वीजा व मास्टर कार्ड की तरह प्रयोग किया जाता है. अभी देश में भुगतान के लिए वीजा व मास्टर कार्ड के डेबिट कार्ड तथा क्रेडिट कार्ड प्रचलन में चल रहे हैं. ये कार्ड विदेशी भुगतान प्रणाली पर आधारित हैं. रुपये कार्ड को अप्रैल 2011 में विकसित किया था. इसे भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने विकसित किया है. 8 मई 2014 को भारत के राष्ट्रपति श्री प्रणब मुखर्जी ने भारत का अपना भुगतान कार्ड रुपये राष्ट्र को समर्पित किया. भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2005 में ऐसी स्वदेशी सेवा की आवश्यकता की परिकल्पना की थी और यह कार्य 2010 में इसके संचालन के तुरंत बाद भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) को सौंप दिया था. एनपीसीआई ने रुपये सेवा को अप्रैल, 2013 में ही शुरू कर दिया था जबकि कार्ड भुगतान नेटवर्क को पूरी तरह कार्य रूप देने में सामान्यतः पाँच से सात वर्ष लग जाते हैं. उक्त तिथि तक इस नेटवर्क में 70 लाख कार्ड जारी किए जा चुके थे. रुपये कार्ड परियोजना में 17 बैंकों ने सहयोग दिया है. एनपीसीआई ने 14 मई 2011 को महाराष्ट्र में शहरी सहकारी क्षेत्र के गोपीनाथ पाटिल पतिर्क जनता सहकारी बैंक के साथ पहला रुपये कार्ड लॉंच किया था. इसके बाद काशी-गोमती संयुत ग्रामीण बैंक (केजीएसजीबी) ने 24 मई 2011 में इस कार्ड को जारी किया था. जिससे खाताधारक बैंक के डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न माध्यमों का उपयोग कर लाभान्वित हो सकेंगे. इन बैंकों ने वित्तीय समावेशन के तहत जोड़े गए ग्राहकों को यह कार्ड जारी किया है. शीघ्र ही मुख्य धारा वाले अन्य बैंक भी इस कार्ड को जारी करेंगे. अभी यह कार्ड सीमित सेवाएँ दे रहा है. बाद में यह क्रेडिट कार्ड के रूप में भी जारी किया जाएगा. व्यावसायिक तौर पर जारी होने के बाद यह कार्ड वीजा और मास्टर कार्ड जैसी वैश्विक भुगतान प्रणाली की जगह ले लेगा. चीन भी इसी तरह का कार्ड 'यूनियन पे ऑफ चाइना' के नाम से पहले ही विकसित कर चुका है.

रुपे कार्ड देश के सभी (1.60 लाख से भी ज्यादा) एटीएम, 9.45 लाख से भी ज्यादा पीओएस टर्मिनल और अधिकतर ई-कॉमर्स टर्मिनलों में स्वीकार किए जाएंगे. इस कार्ड का एक स्वरूप किसान कार्ड इस समय सभी सरकारी बैंकों द्वारा जारी किया जा रहा

है. इसके साथ ही 43 बैंकों के डेबिट कार्ड में भी इसका उपयोग किया जा रहा है. इस समय देश में 150 से भी ज्यादा सहकारी और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक रुपये एटीएम कार्ड जारी कर रहे हैं. इस समय 17 मिलियन कार्ड जारी हो चुके हैं जबकि हर महीने करीब 3 मिलियन कार्ड जारी हो रहे हैं. रुपये तीन चैनलों - एटीएम, बिक्री केंद्र और ऑनलाइन बिक्री पर काम करता है. बैंक इसके लिए विदेशी मुद्रा के बदले भारतीय रुपये में शुल्क अदा करेंगे और यह कार्ड बैंकिंग क्षेत्र में भारत की क्षमता भी दर्शाता है. इससे अंतर्राष्ट्रीय कार्डों पर निर्भरता भी कम होगी. पीएमजेडीवाई खाता धारक रुपये कार्ड का प्रयोग निम्न क्षेत्रों में कर सकते हैं -

- **एटीएम कार्ड:** प्रत्येक खाता धारक को एटीएम कार्ड उपलब्ध कराया गया है. आज इस डिजिटल युग में एटीएम कार्ड सिर्फ एक प्लास्टिक का कार्ड न रहकर हमारे लिए चलता-फिरता एक बटुआ हो चुका है, जिसका उपयोग हम जब चाहें और जहां चाहें कर सकते हैं. एटीएम कार्ड के प्रयोग से हम निम्न सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं:
 - ❖ मोबाइल टॉप अप करा सकते हैं.
 - ❖ टैक्स का भुगतान कर सकते हैं.
 - ❖ बिल का भुगतान किया जा सकता है.
 - ❖ यू-मोबाइल का पंजीकरण कर सकते हैं.
 - ❖ अंतर बैंक फंड का अंतरण निम्न माध्यमों एनईएफटी, आईएमपीएस तथा यूनियन ई-कैश के द्वारा कर सकते हैं.
- **मिनी पासबुक:** सभी खाताधारक, पीएमजेडीवाई खाताधारक भी इस सुविधा का उपभोग कर सकते हैं. मोबाइल द्वारा एक निश्चित अवधि का बैंक विवरण देख सकते हैं. कंप्यूटर से अधिक पहुँच आज मोबाइल की है. इसके उपयोग से ग्राहक जब चाहे अपने खाते की स्थिति का अवलोकन कर सकता है.
- **मोबाइल बैंकिंग:** अब तक मोबाइल बैंकिंग के जरिए लाखों लोग बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठा रहे हैं. हमारे देश की एक बड़ी आबादी इसी माध्यम से बैंकिंग के लेन-देन करने में समर्थ है.

28 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- **एसएमएम आधारित सुविधा :**
 1. एटीएम डेबिट कार्ड को ब्लॉक करें,
 2. शेष राशि पूछताछ और
 3. निकटतम शाखा/एटीएम सहित और जानकारीयाँ.
- **मिस्ड काल सुविधा:** पंजीकृत मोबाइल नंबर से मिस्ड कॉल द्वारा तुरंत खाते की शेष राशि के बारे में एसएमएस प्राप्त करें.
- **ऑनलाइन:** किसी डेस्कटॉप से केवल अपने यूजर नेम तथा पासवर्ड से अपने बैंक खाते तक पहुँच प्राप्त कीजिये तथा किसी भी समय बैंकिंग सुविधाओं का उपभोग कीजिये.

आज व्यक्ति के पास समय की कमी है. वह विभिन्न कार्यों में लगा हुआ है. जिसकी वजह से वह कम समय में अपने कार्य को पूर्ण कर लेना चाहता है. ऐसे में व्यक्ति के पास यदि घर बैठे ही बाहर की सुविधाएं उपलब्ध हो जाएं तो वह खुशी-खुशी उस परिवर्तन को स्वीकार कर, अपने दैनिक, सामाजिक एवं व्यावसायिक जीवन को सुचारु रूप से चलाता है. घर बैठे ही निधि अंतरण, तीज-त्योहारों हेतु प्रीपेड कार्ड, किसी भी प्रकार के बिल का भुगतान **डिजिटल बैंकिंग** के माध्यम से आसानी से किया जा सकता है.

प्रधानमंत्री जन-धन योजना के तहत अधिक से अधिक व्यक्तियों को बैंकिंग जगत से जोड़ा गया है. भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए यह एक काया पलट (गेम चेंजर) योजना है. इसने धन बचाने की आदत डालने, औपचारिक ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराने, सरकारी सब्सिडियों और कल्याण कार्यक्रमों में रिसावों को रोकने के लिए एक पद्धति तैयार की है. इसके साथ ही सक्रिय रूपे कार्ड के धारक को व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा और स्थायी निःशक्तता के मामले में एक लाख रुपये तक का बीमा संरक्षण भी मिलेगा. ऐसी सुविधाएं किसी भी इंटरनेशनल कार्ड योजना के पास नहीं है.

जिस प्रकार हर सिक्के के दो पहलू होते हैं. उसी प्रकार पीएमजेडीवाई और डिजिटल बैंकिंग में इतनी सारी सुविधाओं के साथ कुछ चुनौतियाँ भी अवश्य हैं. पीएमजेडीवाई ने बैंक के बचत खातों की संख्या को बढ़ाया है. साथ ही राशि को भी बढ़ाया है. बैंकिंग जगत के समक्ष इतने अधिक ग्राहकों को समय पर सेवा प्रदान करना अपने आप में ही एक बहुत बड़ी चुनौती है जिसे डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से आसानी

से पूर्ण किया जा सकता है. आवश्यकता है तो बस ग्राहकों को उचित सूचना प्रदान करने की. उनके साथ मैत्रीपूर्ण व्यवहार करने की तथा जब भी आवश्यकता पड़े उन्हें उचित सलाह देने की.

पीएमजेडीवाई लोगों की आर्थिक स्थिति को बदलने हेतु वाकई सरकार की एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है. बैंक में खाता खुलने के साथ ही कोई भी व्यक्ति डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग कर सकता है. बदलाव के लिए परिवर्तन आवश्यक है और परिवर्तन हेतु लोगों के पास सूचना तथा प्राप्त सूचना का उचित प्रयोग. डिजिटल बैंकिंग ने लोगों की पहुँच तथा उनके सपनों को पंख दे दिये हैं. पहले लोग बैंक की शाखा में प्रवेश करने के साथ ही अपनी घड़ी की तरफ देखते थे. पर अब डिजिटल बैंकिंग द्वारा बैंकिंग लोगों के घर तथा जेब में पहुँच चुकी है.

प्रेरणा शॉ

मोबाइल बैंकिंग - एक क्रांतिकारी पहल

आज का युग भूमंडलीकरण का है। भूमंडलीकरण की प्रक्रिया से सभी देशों के विभिन्न क्षेत्र जैसे कि आर्थिक, विपणन, उद्योग, संस्कृति एकीकृत हो गए हैं। भूमंडलीकरण से निरंतर उत्पाद/सेवाएं एक देश से अन्य देशों को उपलब्ध हो रही हैं, इसका प्रभाव वित्तीय क्षेत्र पर भी पड़ रहा है। इसके कारण आज वित्तीय क्षेत्र के संगठनों/संस्थानों में ग्राहक को सर्वोत्तम उत्पाद/सेवाएं उपलब्ध कराने की प्रतिस्पर्धा हो रही है। सभी बैंक, अब सूचना प्रौद्योगिकी(आई.टी.) के द्वारा विभिन्न प्रणाली/ आयाम (चैनल) के माध्यम से ग्राहक को और बेहतर सेवाएं उपलब्ध करा रहे हैं। जिससे ग्राहक अपनी व्यस्त दिनचर्या के होते हुए भी अब कहीं से, कभी भी बैंक की सेवाओं का लाभ उठा सकता है। इन प्रणाली/आयाम के कुछ उदाहरण हैं जैसे एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एस.एम.एस. बैंकिंग, इत्यादि।

हालांकि सभी प्रणालियों/आयामों की अपनी विशेषताएँ और लाभ हैं, पर सबसे अधिक क्रांतिकारी पहल है- मोबाइल बैंकिंग। मोबाइल बैंकिंग की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि यह सेवा मोबाइल के माध्यम से उपयोग होती है। मोबाइल दूरसंचार का ऐसा यंत्र है जो आज के समय में लगभग सब प्रयोग करते हैं, जिसके कारण वर्तमान एवं भविष्य में, भारत के साथ-साथ सभी देशों में यह सेवा और अधिक प्रचलित होती जाएगी और वह समय दूर नहीं जब ग्राहक बैंकों की सेवा जैसे मिनी स्टेटमेंट, खातों में वित्तीय लेन-देन, खाते में शेष राशि की निगरानी, बिल भुगतान आदि के लिए मोबाइल बैंकिंग का ही उपयोग करेंगे। मोबाइल बैंकिंग की और अधिक विशेषताएँ एवं लाभ जानने से पहले यह जानना आवश्यक है कि मोबाइल बैंकिंग सेवा वास्तव में क्या है, इसे कैसे उपयोग कर सकते हैं इत्यादि।

मोबाइल बैंकिंग- बैंकिंग का ऐसा आयाम है जिसमें ग्राहक स्मार्टफोन या सेल्यूलर डिवाइस के द्वारा ऑनलाइन बैंकिंग के कार्यों को पूरा करता है। ये कार्य इस प्रकार से हो सकते हैं- मिनी स्टेटमेंट, खातों में वित्तीय लेन-देन, खाते में शेष राशि की निगरानी, बिल भुगतान, चेकबुक हेतु अनुरोध देना आदि।

प्रारंभिक रूप से मोबाइल बैंकिंग की सेवा एस.एम.एस. के द्वारा प्रस्तुत होती थी, जिसे एस.एम.एस. बैंकिंग के नाम से जाना जाता था। इसमें ज्यादातर बैंक लेन-देन की जानकारी मोबाइल फोन पर मूल संदेश के द्वारा प्राप्त कराते थे। इसके पश्चात सन 1999-2000 में सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.) के क्षेत्र में एक नई खोज हुई-स्मार्टफोन (वायरलेस एप्लिकेशन प्रोटोकॉल के साथ) जिसने मोबाइल वेब के उपयोग को सक्षम बनाया। इस खोज से मोबाइल बैंकिंग के लिए एक नया मंच/माध्यम मिला और अब ज्यादातर बैंक ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग की सेवा इस माध्यम के द्वारा दे रहे हैं। इस माध्यम से अब बैंक ग्राहक को और बेहतर सेवाएं दे पा रहे हैं। बैंक एप्लिकेशन (अथवा एप) के द्वारा ग्राहक को यह सेवा को उपलब्ध कराते हैं।

भारत में मोबाइल बैंकिंग तीन माध्यमों के द्वारा उपलब्ध है, जो इस प्रकार हैं:

- एस.एम.एस.- यह माध्यम भारत में बहुत ही प्रसिद्ध है
- मोबाइल एप्लिकेशन (अथवा एप) मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से जिसे एंड्रॉयड, आईओएस, विंडोज (windows) आदि प्लेटफार्मों के लिए विकसित किया गया है,
- यू एस एस डी (USSD)

मोबाइल बैंकिंग की सेवा का लाभ उठाने के लिए निम्नलिखित की आवश्यकता है:

- स्मार्टफोन या सेल्यूलर डिवाइस इंटरनेट की सुविधा के साथ,
- ग्राहक का बैंक में बचत खाता सक्रिय होना चाहिए,
- ग्राहक के मोबाइल पर मोबाइल बैंकिंग से संबंधित एप्लिकेशन होना चाहिए। साथ ही मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड होने के पश्चात ग्राहक को उसमें निर्देशानुसार मोबाइल एप में आवेदन देना होगा।
- मोबाइल बैंकिंग की तकनीक के अनुसार ग्राहक के पास मोबाइल पर निर्धारित ब्राउज़र और ऑपरेटिंग सिस्टम होने चाहिए। उदाहरण स्वरूप इंटरनेट एक्सप्लोरर,

32 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

मोजिला फायरफॉक्स आदि. ऑपरेटिंग सिस्टम के उदाहरण-विंडोज 7 और अधिक, विंडोज विस्टा आदि.

- अन्य आवश्यकताएँ बैंकों की मोबाइल बैंकिंग सुविधा के अनुसार हो सकती हैं.

इनके अतिरिक्त सभी बैंकों की मोबाइल बैंकिंग की सुविधा थोड़ी अलग होती है. इसी कारण मोबाइल बैंकिंग उपयोग करने के लिए सबकी अलग आवश्यकता हो सकती है. लेकिन उपरोक्त आवश्यकता हर ग्राहक के पास होनी ही चाहिए. भारत में मोबाइल बैंकिंग की सेवा कुछ ही बैंकों ने प्रारम्भ की है जिसमें से एक हमारा बैंक- यूनियन बैंक ऑफ इंडिया भी है. हमारा बैंक ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग की सेवा नवम्बर 2008 से प्रदान कर रहा है. हमारे बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग की सेवा को यू-मोबाइल के नाम से जाना जाता है. यह सेवा सभी उपलब्ध मोबाइल मंच पर प्राप्त हो सकती है जैसे कि एंडरोइड, सिमबियन, आई.ओ.एस., विंडोज एवं ब्लैकबेरी.

यू-मोबाइल की सेवाएँ दो प्रणालियों पर कार्यरत हैं- एस.एम.एस. टैग आधारित (बेसिक एवं स्मार्टफोन के लिए) एवं एप्लिकेशन टैग आधारित (स्मार्टफोन के लिए एवं जी.पी.आर.एस.पर). यूनियन बैंक हर श्रेणी के ग्राहक की आवश्यकताओं को विचार में रखते हुए नए उत्पाद एवं सेवाएँ प्रदान करता है. इसलिए जिन ग्राहकों के पास तकनीकी रूप से कम उन्नत मोबाइल है अथवा गैर स्मार्टफोन है, बैंक उनके लिए यू-मोबाइल की सेवाएँ एस.एम.एस. के द्वारा प्रदान करता है. यू-मोबाइल की सेवा का लाभ कोई भी डेबिट कार्ड धारक उठा सकता है. कोई भी डेबिट कार्ड धारक मोबाइल बैंकिंग की सुविधा ए.टी.एम./ वैबसाइट/ शाखा/ कॉल सेंटर में कॉल करने के द्वारा प्राप्त की जा सकती है.

मोबाइल बैंकिंग कैसे एक क्रांतिकारी पहल है? इसका उत्तर यूनियन बैंक द्वारा उपलब्ध यू-मोबाइल की विशेषताएँ देखकर ही मिल जाता है. यू-मोबाइल सुविधा ग्राहकों को अधिक से अधिक सेवाएँ उपलब्ध कराती है, जिनमें से कुछ इस प्रकार से हैं:

- ❖ **बैलेन्स की जानकारी, मिनी स्टेटमेंट (पिछले नौ लेनदेन तक):** यह सुविधा कॉर्पोरेट में काम करने वाले ग्राहकों अथवा ऐसे ग्राहक जिनके पास समय का अभाव है उनके लिए उपयोगी है. इस सुविधा से ग्राहक कभी भी - किसी भी समय, कहीं भी अपने खाते का बैलेन्स या उससे जुड़े मिनी स्टेटमेंट की जानकारी ले

सकते हैं। अर्थात ग्राहक को इन सेवाओं के लिए बैंक जाने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी।

- ❖ **निधि अंतरण अथवा फंड ट्रान्सफर:**
 - **बैंक के अंतर्गत:** कोई भी दो पंजीकृत ग्राहकों के लिए बैंक के द्वारा मोबाइल से मोबाइल फंड ट्रान्सफर की सुविधा मिलती है। मोबाइल से खाता (यूनियन बैंक में किसी खाते के लिए),
 - **मोबाइल से बचत खाता:** मोबाइल से बचत खाते की सुविधा से यूनियन बैंक के किसी भी बचत खाते में वित्तीय लेन-देन कर सकते हैं।
- ❖ अन्य बैंकों के खातों में एन.ई.एफ.टी. मंच के द्वारा वित्तीय लेन-देन कर सकते हैं।
- ❖ अकाउंट नंबर एवं आई.एफ.एस.सी कोड के द्वारा आई.एम.पी.एस. निधि अंतरण अथवा फंड ट्रान्सफर,
 1. मोबाइल नंबर एवं एम.एम.आई डी के द्वारा आई.एम.पी.एस. निधि अंतरण अथवा फंड ट्रान्सफर,
 2. अकाउंट नंबर एवं आई.एफ.एस.सी कोड के द्वारा आई.एम.पी.एस. निधि अंतरण अथवा फंड ट्रान्सफर,
- ❖ मर्चेन्ट आई.एम.पी.एस. निधि अंतरण, एम.एम.आई.डी, टी.पी. उत्पन्न करना,
- ❖ हॉटलिस्ट डेबिट कार्ड
- ❖ ए.टी.एम./ब्रांच लोकेटर,
- ❖ चैक पुस्तिका के लिए बैंक में आवेदन,
- ❖ एम पिन बदलना, इत्यादि।

उपर्युक्त के अलावा यू-मोबाइल के द्वारा ग्राहक अपनी प्रतिक्रिया और शिकायतें भी पंजीकृत करा सकता है। साथ ही आधार कार्ड की संख्या जुड़ जाने से अब यू-मोबाइल एक और नई सेवा देता है- आधार नंबर से आई.एम.पी.एस. निधि अंतरण। साथ ही यह देखा जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग कितनी लाभकारी है। इससे न केवल समय की बचत होती है वरन आज के युग की यह सबसे बड़ी आवश्यकता है।

भारत में मोबाइल बैंकिंग की क्रांतिकारी पहल बनने का कारण यह भी है कि बैंकिंग की सुविधा आज भी भारत के हर वर्ग, हर स्थान पर नहीं पहुँच पाई है। इसी कारण कई खंड जो कि आर्थिक रूप से निर्बल हैं, वह बैंकिंग का लाभ नहीं उठा पाते। इसी कारण भारत सरकार अपने प्रयासों के द्वारा मोबाइल बैंकिंग को सुगम और सुलभ बना कर बैंकिंग की सेवा को हर वर्ग, हर क्षेत्र तक पहुंचा रहे हैं- अर्थात् आम आदमी तक। इस प्रयास हेतु सरकार ने नेशनल यूनिफाइड एस.एस.डी प्लैटफॉर्म (NUUP) के द्वारा एक नई सुविधा *99# प्रारंभ की है। इस सेवा के द्वारा बैंकिंग का हर ग्राहक अब एक संख्या से बैंकिंग की सेवाओं को देश के किसी भी बैंक से उपयोग कर सकता है जिसमें ग्राहक के फोन का कोई भी दूरसंचार सेवा प्रदाता हो सकता है, मोबाइल हैंडसेट किसी भी प्रतिरूप का हो सकता है साथ ही ग्राहक किसी भी क्षेत्र का हो सकता है।

*99# की सुविधा न केवल ग्राहक के लिए अपितु बैंकों के लिए भी लाभदायक है। बैंकों की सहायता के लिए *99# के द्वारा सभी बैंकों को एक सामान्य मंच उपलब्ध कराया जा रहा है जिसके द्वारा बैंक ग्राहक को बैंकिंग की सुविधा मोबाइल बैंकिंग आदि के द्वारा प्रदान कर सकते हैं। इससे बैंक अपने ग्राहकों की तरफ विशेष रूप से केन्द्रित हो सकेंगे, क्योंकि अब बैंकों को स्वयं, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि के लिए अलग मंच विकसित करने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी जिससे बैंकों का समय बचेगा।

हमारा बैंक भी अब यू.एस.एस.डी.(USSD) प्लैटफॉर्म को लागू करके अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग इत्यादि की सेवा अब *99# के द्वारा उपलब्ध करा रहा है। *99# की सुविधा सभी पंजीकृत मोबाइल बैंकिंग ग्राहकों के लिए है जो कि बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। यू.एस.एस.डी. सभी जी.एस.एम. हैंडसेट पर कार्यरत है और मौलिक हैंडसेट से उपयोग हो सकता है।

मोबाइल बैंकिंग वैसे तो बैंकिंग के लिए एक प्रचलित आयाम बनता जा रहा है और *99# की पहल के पश्चात ग्राहकों में मोबाइल बैंकिंग उपयोग करने की रुचि बढ़ती जा रही है, लेकिन अब भी कई ग्राहक मोबाइल बैंकिंग की सुविधा उपयोग करने में संकोच करते हैं। हालांकि अगर मोबाइल बैंकिंग की विशेषताओं, लाभ एवं उसे सही प्रकार से उपयोग करने के तरीके को लेकर ग्राहकों में जागरूकता बढ़ायी जाए तो मोबाइल बैंकिंग को अधिक से अधिक ग्राहक प्रयोग कर सकेंगे। उदाहरण स्वरूप ग्राहकों की कुछ शंकाएं/संदेह/प्रश्न और उनकी वास्तविकता/स्पष्टीकरण इस प्रकार से हैं- मोबाइल बैंकिंग को लेकर ग्राहक की सबसे बड़ी आशंका होती है-सुरक्षा, परन्तु मोबाइल बैंकिंग को अब और भी सुरक्षित आयाम बनाया जा रहा है जैसे कि-

मोबाइल बैंकिंग की मुख्य विशेषता है कि

- मोबाइल बैंकिंग की सेवा मोबाइल फोन पर आधारित है.
 - साथ ही मोबाइल बैंकिंग की सेवा/ सुविधा किसी भी निश्चित मोबाइल संख्या पर ही प्राप्त होती है.
 - उपयोगकर्ता आई. डी. एवं एम-पिन जब तक नहीं मिलते तब तक ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के द्वारा कोई भी वित्तीय लेन-देन नहीं कर सकते.
- 1) अगर मोबाइल खोया अथवा चुराया गया हो तो ग्राहक को नए मोबाइल बैंकिंग के लिए पुनः पंजीकरण करना होता है.
 - 2) इनके अलावा मोबाइल बैंकिंग के पंजीकरण के पश्चात ग्राहक को एक संख्या मिलती है मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एम.एम.एम.आई.डी MMID).
 - 3) एम.एम.आई.डी. मोबाइल पर वित्तीय लेन-देन करने के लिए प्रयोग होती है.
 - 4) मोबाइल बैंकिंग के द्वारा वित्तीय लेन-देन की सफलता के लिए दोनों दल के पास MMID होना आवश्यक है.
 - 5) मोबाइल बैंकिंग को अगर एप्लिकेशन के द्वारा प्रयोग करना हो तो मोबाइल पर सक्रिय जी.पी.आर.एस. कनेक्शन होना आवश्यक है.
 - 6) इसके आगे अगर मोबाइल बैंकिंग पर किये गये लेन-देन में कोई गलती हो जाती है तो ग्राहक को 2-3 दिन के अंदर राशि वापिस मिल जाती है.

उपर्युक्त स्पष्टीकरण/ वास्तविकता को देखते हुए, अगर ग्राहक को कुछ सावधानियाँ अपनाने की सलाह दी जाए तो ग्राहक की प्रमुख आशंका सुरक्षा हल हो सकती है. इनमें से कुछ सावधानियाँ निम्नलिखित प्रकार से हैं:

- 1) ग्राहक को कभी भी एमपिन(MPIN) अपने मोबाइल में नहीं सहेजना चाहिए.
- 2) ग्राहक को मोबाइल के खोने/चोरी होने पर तुरंत अपने बैंक से संपर्क करना चाहिए.
- 3) ग्राहक को अपने डेबिट कार्ड पिन/ क्रेडिट कार्ड पिन/ एम पिन किसी को भी नहीं बताना चाहिए.
- 4) ग्राहक को अपने मोबाइल में पासवर्ड लगाना चाहिए, जब भी फोन को खोलना हो, या फोन को स्टैंड बाय/ स्लीप मोड से वापिस लाना हो, स्विच ऑन करना हो तो फोन बिना पासवर्ड के न खुल पाये.

36 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- 5) ग्राहक को ऐसे लोगों से सावधान रहना चाहिए जो बैंक विवरण को एस.एम.एस. या फोन पर पूछते हैं.

अगर ग्राहक ऐसी ही छोटी-छोटी सावधानियों को ध्यान में रखे और उन पर अमल करे तो मोबाइल बैंकिंग की सुविधा को उपयोग करना उनके लिए और सुगम और सुरक्षित होगा, जिससे अधिक से अधिक लोग मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग करेंगे और इसे व्यापक प्रचार प्रसार मिलेगा. मोबाइल बैंकिंग के अधिकाधिक प्रयोग से बैंकों को कासा, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र आदि जैसे कारोबार पर ध्यान केंद्रित करने का और अधिक समय मिलेगा, क्योंकि वित्तीय लेन-देन, पासबुक, बैलेन्स संबन्धित कार्यों को ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के द्वारा ही पूरा कर लेंगे. इसीलिए सभी बैंक इस प्रयास में भी जुटे हुए हैं कि मोबाइल बैंकिंग को और उपभोक्ता मैत्रीपूर्ण बनाएं, ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग से और सुविधाएं दें, ताकि अधिक से अधिक ग्राहक मोबाइल बैंकिंग की तरफ आकर्षित हों. अतः मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग क्षेत्र में बहुत बड़ी क्रांतिकारी पहल है जो अभी तो केवल प्रारम्भ हुई है.

शिल्पा शर्मा सरकार

ब्रिक बैंकिंग से क्लिक बैंकिंग तक

समाचारों में मोबाइल वैलट आजकल एक चर्चित विषय है. पब्लिक सेक्टर तथा प्राइवेट सेक्टर के बैंक, मोबाइल वैलट के क्षेत्र में नई नई सुविधाएं प्रदान करने की होड़ में हैं. मोबाइल वैलट द्वारा प्रदत्त सुविधाओं के विषय में पढ़ते हुए बचपन के दिन याद आ गए, जब दादाजी का हाथ पकड़े हम बैंक जाया करते थे. बड़े मजे की यात्रा हुआ करती थी. दादा जी सरकारी नौकरी से सेवानिवृत्त थे और पेंशन प्राप्त करते थे. पेंशन हेतु उन्हें स्वयं ही बैंक जाना आवश्यक था. हमारे कस्बे में किसी और बैंक की कोई शाखा नहीं हुआ करता थी. सो हम और दादाजी शहर में स्थित एक मात्र बैंक की शाखा की ओर हर माह जाते थे. परंपरागत बैंकिंग, ईंट और गारे से निर्मित एक बड़ी इमारत, शाखा का कार्यकाल प्रातः 10.00 से दोपहर 02.00 बजे, 40 कर्मियों से सुसज्जित, पेंशन हेतु एक ही काउंटर और कतार में खड़े हम और दादा जी. पूरा एक दिन निकल जाता था. कुछ ऐसी ही परिस्थिति होती थी जब दूसरे नगर में चाचा को पैसे भेजने होते थे. अध्ययनरत चाचा को, पैसे भेजने का केवल एक ही माध्यम था, डाक घर. बैंक का कार्यकाल शेष होने के पश्चात पैसे उगाही का कोई और मार्ग नहीं होता था, इसलिए घर की तिजोरी में सदैव ही कुछ धन रखना आवश्यक था. इसी प्रकार बैंक लॉकर की सुविधा तो प्रदान करते थे किन्तु बैंक की शाखा का सुदूर स्थित होना तथा लॉकर से निकासी बैंक के कार्यकाल तक सीमित रहने के कारण आभूषण एवं अन्य मूल्यवान वस्तुएं घर पर ही रखी जाती थीं.

समय बीता, हम बड़े हो गए और हमारी नौकरी लग गई बैंक में ही. बचपन की धुंधली यादें लिए बैंक में आए तो देखा कि बैंक का माहौल पूरी तरह से बदला हुआ था. सभी बदलाव अचंभित करने वाले थे. अब हमारे कस्बे में कई सारे बैंकों की शाखा स्थापित हो गई थीं. बड़े बड़े बही खातों की जगह सुंदर एवं छरहरे कम्प्यूटरों ने ले ली थी. प्रत्येक कर्मचारी तथा अधिकारी कम्प्यूटर साक्षर एक स्थान में केवल 5-10 स्टाफ सदस्य.

38 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

व्यवसाय का स्वरूप वृहद हो गया था. बैंक से सभी वर्ग के लोग जुड़ रहे थे. नई और पुरानी दोनों पीढ़ी के ग्राहकों को सुखद सेवा प्रदान करना आवश्यक हो गया था. बैंक में अभूतपूर्व परिवर्तन आ गया था. 2003 में टेली बैंकिंग सहित कभी भी कहीं भी बैंकिंग को चरितार्थ करने के लिए बैंक की आईटी(IT) पहल, कोर बैंकिंग सॉल्युशन(सीबीएस) का शुभारंभ किया था.

सीबीएस ने बैंक की कार्य प्रणाली में आमूलचूल परिवर्तन किया. बैंक शाखाओं की समस्त बहियों का वृत्तांत एक वृहद सर्वर में प्रविष्ट कर दिया गया. सारे कम्प्यूटर आपस में जुड़े हुए थे, जो सर्वर से स्वतः ही जानकारी का लेनदेन कर सकते थे. अब समस्त खातों की जानकारी, चाहे चालू हो, बचत हो या फिर ऋण, सभी एक ही कम्प्यूटर के जरिये देश की किसी भी शाखा में दृष्टिगोचर हो सकती थी. इसका अर्थ यह हुआ कि मुंबई की शाखा से दिल्ली की शाखा के खातों का लेन देन न केवल देखा जा सकता था वरन लेन देन किया भी जा सकता था. इस प्रकार के लेन देन को सुचारु रूप प्रदान करने के लिए ग्राहकों के हस्ताक्षर के नमूने भी सर्वर में सुरक्षित कर दिये गए थे. कम्प्यूटर के माध्यम से किए जाने वाले कार्य सीधे सर्वर में सुरक्षित होते गए. इससे किसी विशेष कम्प्यूटर के खराब होने पर, आंकड़ों पर कोई भी प्रभाव नहीं पड़ता था. और जब पहल हुई तो कहानी बनती ही गई. आधुनिक तकनीक ने बैंक के कार्यों में ऐसा स्थान पाया कि एक क्रांति की लहर उत्पन्न हो गई. बैंकिंग अब केवल बैंक शाखा की चहारदीवारी तक सीमित नहीं रह गई, वरन सही मायनों में ग्राहक के द्वार के भीतर प्रवेश कर गई. बैंकिंग अब डिजिटल हो गई.

डिजिटल बैंकिंग के विषय में आगे चर्चा से पूर्व आइए समझें डिजिटल बैंकिंग की परिभाषा. पहले बैंकों में ई-बैंकिंग शब्द का प्रचलन हुआ. ई-बैंकिंग अर्थात;

इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली की शृंखला जैसे ऑनलाइन बैंकिंग, टेलीफोन बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से दूरस्थ स्थान से निर्देशों के द्वारा एक बैंक खाते के परिचालन की सुविधा.

ई-बैंकिंग को और सरलता से समझना चाहें तो यूं कह सकते हैं कि इलेक्ट्रॉनिक संवादात्मक संचार प्रणाली के माध्यम से नए एवं पारंपरिक बैंकिंग उत्पादों का स्वचालित वितरण.

बैंकिंग क्षेत्र में एक और शब्द बहुतायत में प्रयोग होता है वह है ऑनलाइन बैंकिंग. ऑनलाइन बैंकिंग अर्थात:

बैंक की वेबसाइट के माध्यम अपने ग्राहकों को लेन देन तथा अन्य मानक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की सुविधा. इसे हम सीधे शब्दों में इंटरनेट बैंकिंग भी कह सकते हैं.

फिलहाल बैंकिंग डिजिटल हो गई है. डिजिटल बैंकिंग एक नई अवधारणा है.

बैंकिंग के क्षेत्र में, विश्लेषणात्मक उपकरण, सामाजिक मीडिया, परस्पर संवाद, अभिनव भुगतान के समाधान तथा उपयोगकर्ता के अनुभव पर ध्यान केन्द्रित करते हुए मोबाइल प्रौद्योगिकी और डिजिटल प्रौद्योगिकी को एकीकृत करके मानक ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को बेहतर बनाने के लक्ष्य की एक नई अवधारणा है.

डिजिटल बैंकिंग का सरल अर्थ है बैंक की शाखा से दूर एक सम्पूर्ण बैंकिंग अनुभव. आइए जाने डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न उत्पाद तथा बैंकिंग अनुभव में आए बदलाव के विषय में:

- 1) एनईएफटी/ आरटीजीएस - अंतर बैंक रकम के अंतरण का सबसे सस्ता सरल एवं सुरक्षित उपाय है. इससे आवश्यक रकम प्राप्तकर्ता के खाते में त्वरित अंतरित हो जाती है. पैसों के लेनदेन की कोई आवश्यकता नहीं होती. बैंक ड्राफ्ट की तुलना में इसके कमीशन भी नाम मात्र के होते हैं. समस्त बैंकों के डिजिटलाइज होने के पश्चात, समस्त ग्राहक खातों को विशिष्ट क्रमांक प्रदान किए गए हैं. इसके चलते त्रुटि की गुंजाइश बहुत कम रहती है. अभी स्वयं से दूर उपस्थित व्यक्तियों को रकम प्रेषित करने हेतु एक ही बैंक में खाता होने की विवशता नहीं है.

प्लास्टिक मनी- जब धन आपके हाथ में एक प्लास्टिक के कार्ड के रूप में हो. हमेशा अपने साथ रुपए रखने की विवशता का अंत. प्लास्टिक मनी के विभिन्न प्रकार:

- 2) एटीएम- **स्वचालित टेलर मशीन. जैसा नाम वैसा काम.** परंपरागत बैंकिंग में बैंकिंग केवल बैंक के कार्यकाल तक ही सीमित था. किसी अप्रिय स्थिति से बचने हेतु सभी अपने घर की अलमारी/ सन्दूक में कुछ धन अवश्य रखते थे. इसका समाधान हुआ एटीएम के आगमन से. सीबीएस ने एटीएम को भी राह दी. भारत में पहला एटीएम 1987 में एचएसबीसी बैंक द्वारा स्थापित किया गया था. करीब 28 वर्ष पश्चात भी सबसे ज्यादा उपयोग किया जाने वाला वितरण चैनल यही है. सर्वर से जुड़े एटीएम से कहीं भी खाते में से स्वयं पैसे निकालने की सुविधा उपलब्ध हो गई. चाहे दिन हो या रात, बैंक का अवकाश हो या हड़ताल, एटीएम सदैव ही सबसे ज्यादा उपयोग किए जाते हैं. लगभग सभी वर्ग के लोग एटीएम का उपयोग करने में सक्षम हैं. दृष्टि से अक्षम ग्राहकों के लिए बोलने वाले एटीएम की स्थापना

40 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

की गई. एटीएम से केवल पैसे निकालने ही नहीं वरन चेक तथा पैसे जमा करने की भी सुविधा उपलब्ध है, कुछ बैंकों के एटीएम कक्ष में तो इंटरनेट बैंकिंग हेतु किओस्क(kiosk) भी उपलब्ध है. समस्त राष्ट्रीयकृत एवं कुछ निजी बैंक के एटीएम भी संचार प्रणाली द्वारा ऐसे जोड़े गए हैं, ताकि ग्राहक आवश्यकता होने पर किसी भी बैंक के एटीएम से पैसे निकाल सकते हैं. एटीएम कार्ड अभी अंतर्राष्ट्रीय भी होने लगे हैं. इससे ग्राहक विदेश में भी एटीएम मशीन द्वारा पैसे निकाल सकते हैं.

- 3) एटीएम सह डेबिट कार्ड- एटीएम कार्ड न केवल एटीएम से पैसे निकालने हेतु वरन विभिन्न पीओएस(POS) मशीन युक्त दुकान से खरीदारी करने हेतु भी उपयोग किया जा सकता है. एटीएम सह डेबिट कार्ड होने के कारण, खरीदारी करते ही तुरंत खाते से रकम कम हो जाएगी.
- 4) क्रेडिट कार्ड- डेबिट कार्ड की भांति मिलते जुलते रंग रूप का एक कार्ड और होता है, जो क्रेडिट कार्ड के नाम से जाना जाता है. यह एक तरह का भुगतान कार्ड होता है जिसमें उपयोगकर्ता हेतु बैंक एक चलित ऋण सीमा प्रदान करता है. इस चलित ऋण सीमा का उपयोग कर भुगतान करने की सुविधा उपयोगकर्ता के पास होती है. उपयोगकर्ता को बिल के माध्यम से बकाया राशि की सूचना दी जाती है, जिसे एक निर्धारित तिथि तक जमा करना अनिवार्य होता है. एक बार बकाया राशि जमा करने के पश्चात चलित ऋण सीमा दुबारा उपयोग हेतु उपलब्ध हो जाती है. क्रेडिट कार्ड मुख्यतः वीसा(visa) अथवा मास्टर कार्ड(mastercard) द्वारा संचालित होते हैं.
- 5) पे रोल कार्ड- एक कार्ड विशेष में एक पूर्व निर्धारित रकम प्रविष्ट कर किसी को प्रदान किया जा सकता है. ये कार्ड पीओएस मशीन में खरीदारी तथा एटीएम मशीन से पैसे निकालने जैसे दोनों प्रयोजन साधते हैं. यह बहुतायत में कारपोरेट जगत में प्रयोग में लाया जाता है. इसके लिए कारपोरेट को केवल संबंधित बैंक के पे रोल कार्ड की संख्या एवं कार्ड विशेष में रकम हेतु निर्देश देने की आवश्यकता है. कार्ड में निर्धारित रकम डालने के पश्चात यह कार्ड कारपोरेट द्वारा अपने कर्मचारी को वेतन/ प्रोत्साहन के रूप में प्रदान किया जाता है. कर्मचारी इस कार्ड में उपलब्ध रकम से खरीदारी भी कर सकते हैं अथवा संबंधित बैंक के एटीएम से कैश भी निकाल सकते हैं. सबसे आकर्षक बात यह है कि इस कार्ड को प्राप्त करने एवं उपयोग करने के लिए बैंक में खाता खुलवाने की आवश्यकता नहीं है. पे रोल से जुड़ी एक और अनोखी बात यह है कि पूर्व

निर्धारित रकम की समाप्ति के पश्चात इस कार्ड में दुबारा रकम भरवाई जा सकती है।

- 6) गिफ्ट कार्ड- गिफ्ट चेक का आधुनिक रूप. गिफ्ट कार्ड में भी एक पूर्व निर्धारित रकम बैंक द्वारा कार्ड में प्रविष्ट कर दी जाती है. गिफ्ट कार्ड में एक ही कार्ड में दुबारा रकम नहीं भरवाई जा सकती. रकम समाप्त होने के पश्चात गिफ्ट कार्ड व्यर्थ हो जाता है. जारी करने की तारीख से एक वर्ष पश्चात गिफ्ट कार्ड व्यर्थ हो जाता है. साथ ही गिफ्ट कार्ड को केवल वस्तु क्रय हेतु ही उपयोग में लाया जा सकता है, इसके द्वारा एटीएम से कैश नहीं निकाल सकते.
प्लास्टिक मनी तो अब पुरानी सी बात हो चली है. तकनीकी आधुनिकता के चलते नित नई-नई सुविधाएं एवं सेवाएं आरंभ होती रहीं, जो आज भी निरंतर प्रवाह में हैं. आइए जानें कि और क्या-क्या सेवाएं आज हमें उपलब्ध हैं.
- 7) इंटरनेट बैंकिंग- परंपरागत बैंकिंग में खाते में लेन-देन अथवा जानकारी पाने का एक मात्र उपाय था पासबुक. अब इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के द्वारा ग्राहक घर बैठे अपने कम्प्यूटर के माध्यम से अपने विभिन्न खातों में लेन-देन, एनईएफटी, खातों का विवरण, एटीएम कार्ड पिन परिवर्तन आदि का लाभ ले सकते हैं. साथ ही इंटरनेट बैंकिंग भावी लेन-देन की सुविधा देता है अर्थात आज से ही भविष्य हेतु अंतरण का आदेश दे सकता है, जो सर्वर में प्रविष्ट हो जाता है तथा निर्धारित दिन व समय पर स्वतः ही निष्पादित हो जाता है.
- 8) इंटरनेट बैंकिंग द्वारा पीपीएफ खाते - पीपीएफ खाता धारक, अपने सहज समय में, इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अपने पीपीएफ खाते में पैसे जमा कर सकते हैं, तथा पीपीएफ खाते का विवरण भी पा सकते हैं,
- 9) इंटरनेट बैंकिंग के द्वारा प्रधानमंत्री बीमा योजना में नामांकन- बैंक के वर्तमान ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अब माननीय प्रधानमंत्री जी द्वारा आरंभ की गयीं सभी सुरक्षा बीमा योजनाओं में नामांकन कर सकते हैं.
- 10) एटीएम से एनईएफटी- बैंक के वर्तमान ग्राहक जो एटीएम कार्ड धारी हैं, वे बैंक की वेबसाइट द्वारा स्वतः प्रेरित एनईएफटी हेतु लाभार्थी की सम्पूर्ण जानकारी बैंक के सर्वर में पंजीकृत करने के पश्चात एटीएम मशीन द्वारा स्वेच्छा से एनईएफटी की सुविधा का उपयोग कर सकते हैं. एक लाभार्थी को केवल एक बार ही पंजीकरण करने की आवश्यकता है.

42 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- 11) ई-कैश- कभी सोचा ही नहीं कि बैंक से संपर्क साधे बिना कैश का भी लेन-देन हो सकता है. ई-कैश ऐसी सुविधा प्रदान करता है कि बैंक के ग्राहक किसी के भी मोबाइल नंबर पर कैश प्रेषित कर सकते हैं. इसके लिए कैश विप्रेषक तथा प्राप्तकर्ता अलग-अलग बैंक के ग्राहक हो सकते हैं. किन्तु दोनों का एटीएम कार्ड धारक होना आवश्यक है. ई-कैश का कार्यसंपादन एटीएम अथवा मोबाइल प्रणाली से आरंभ हो एटीएम प्रणाली में ही पूर्ण हो जाता है. समस्त कार्य सर्वर द्वारा स्वचालित ढंग से हो जाता है. शाखा की कोई भी भूमिका नहीं होती.
- 12) मोबाइल बैंकिंग- बैंक मोबाइल एप्लीकेशन(Applicaiton)मोबाइल के साथ अब बैंक आपकी जेब में उपलब्ध है. इसके लिए ग्राहक को अपने मोबाइल में एक सॉफ्टवेयर डाउनलोड करने की आवश्यकता है. यह एप्लीकेशन प्ले स्टोर/app स्टोर पर उपलब्ध है. इस app तथा संबन्धित लिंक की जानकारी समय-समय पर ग्राहकों को एसएमएस के द्वारा प्रदान की जाती है. एक बार सॉफ्टवेयर सक्रिय होने के पश्चात ग्राहक को स्वयं के खाते का विवरण, खाते से लेन-देन, ई-कैश, चेक बुक हेतु आवेदन, इत्यादि अनेक सुविधाएं उपलब्ध हो जाती हैं अर्थात ग्राहक को शाखा से संपर्क साधे बिना ही अनेक सेवाएं सीधे सर्वर से ही उपलब्ध हो जाती हैं. तो हो गया न बैंक आपकी जेब में.
- 13) एसएमएस सेवा- ग्राहक द्वारा दिये गए मोबाइल नंबर को सर्वर में प्रविष्ट कर खाते में होने वाले लेन-देन की जानकारी एसएमएस के द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाती है.
- 14) आईएमपीएस- इमीडियट पेमेंट सर्विस- अर्थात मोबाइल के माध्यम से एक बैंक के खातेदार द्वारा अन्य बैंक के खातेदार को पैसे भेजने की सुविधा. मोबाइल से दिये गए निर्देशानुसार संबंधित खातों में डेबिट व क्रेडिट हो जाएगा. वो भी ऐसे खाते जो अलग-अलग बैंक में पंजीकृत हैं. या यूं कहें कि एनईएफटी की सुविधा मोबाइल में ही उपलब्ध, शाखा से संपर्क साधे बिना, शाखा के बंद होने के बाद भी तथा बैंक अवकाश के दिन भी, कहीं से भी कभी भी एनईएफटी की सुविधा मोबाइल में.
- 15) एटीएम से आईएमपीएस(IMPS)- आईएमपीएस को केवल मोबाइल तक सीमित न रख कर यह सुविधा एटीएम मशीन में भी उपलब्ध करवा दी गई है. इसके लिए वर्तमान ग्राहक को स्वयं का मोबाइल नंबर बैंक के सर्वर में पंजीकृत करवाना होगा. साथ ही लाभार्थी के मोबाइल नंबर और उसे प्रदत्त एमएमआईडी(MMID)

नंबर की जानकारी होना आवश्यक है। इसके पश्चात केवल एटीएम मशीन में दिये गए निर्देशों का पालन कर आईएमपीएस की सुविधा का लाभ लिया जा सकता है। इसके लिए शाखा से संपर्क करने की कोई भी आवश्यकता नहीं।

- 16) शाखा से आईएमपीएस- इसके साथ ही संबंधित शाखा से भी आईएमपीएस की सुविधा ग्राहकों को उपलब्ध है। आईएमपीएस के माध्यम से ग्राहक एनईएफटी/ आरटीजीएस जैसा ही लाभ पा सकते हैं, किन्तु इसकी गति अन्य माध्यम की तुलना में सर्वाधिक है।
- 17) माइक्रो एटीएम (MICRO ATM)- एक छोटा एटीएम। पारंपरिक एटीएम मशीन की तुलना में यह एक सूक्ष्म मशीन होती है। सामान्यतः ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राहकगण एटीएम का उपयोग करने में स्वयं को सहज नहीं पाते, इसी वजह से बैंक रहित ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक लेन-देन की सुविधा मुहैया करवाने के लिए माइक्रो एटीएम का शुभारंभ किया गया। माइक्रो एटीएम एक पीओएस(POS) मशीन की भांति होता है, जिसे बैंक द्वारा नियुक्त किया गया बीसी संचालित करता है। माइक्रो एटीएम द्वारा पैसे की निकासी के लिए ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहकों को अपने आधार कार्ड/ उंगलियों की छाप का प्रयोग करना होता है। माइक्रो एटीएम के माध्यम से रकम निकासी के साथ ही रकम जमा, अपने खाते से अन्य खाते में पैसों का लेन-देन एवं अपने खाते की पूछताछ कर सकते हैं।
- 18) रेलवे टिकिट बुकिंग- बैंक द्वारा आईआरसीटीसी रुपये प्री-पेड कार्ड की सुविधा प्रदान की जाती है। इस कार्ड का उपयोग करते हुए आईआरसीटीसी की वेबसाइट पर रेल टिकिट का त्वरित भुगतान कर सकते हैं। प्री-पेड कार्ड में रकम की समाप्ति पर पुनः भरने की सुविधा उपलब्ध है।
- 19) ई-लॉकर- क्लाउड स्टोरेज(cloud storage) जैसी अवधारणा के शुभारंभ के पश्चात अब बहुमूल्य दस्तावेज पीडीएफ रूप में ई-तिजोरी में रखे जा सकते हैं। कुछ बैंक इसके लिए भी सुविधा मुहैया करवाते हैं। ग्राहक अपने आवश्यक एवं बहुमूल्य दस्तावेज पीडीएफ रूप में बैंक द्वारा प्रदत्त, पासवर्ड से संचालित, ई-तिजोरी में बैंक के सर्वर में प्रविष्ट कर सुरक्षित रख सकते हैं। ई-लॉकर कम्प्यूटर, लैपटॉप अथवा मोबाइल से इंटरनेट द्वारा सहज प्राप्य है। सरल भाषा में ग्राहक सुदूर सर्वर में सुरक्षित, ई-तिजोरी में स्थित अपने जन्म प्रमाणपत्र अथवा विवाह प्रमाणपत्र का अवलोकन अथवा प्रति की प्राप्ति दुनिया के किसी भी कोने से कर सकते हैं।

44 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- 20) स्मार्ट वाल्ट - सामान्यतः बैंक द्वारा प्रदत्त लॉकर की सुविधा केवल बैंक कार्यकाल में ही उपलब्ध होती है। इसका मुख्य कारण लॉकर में रखे सामान की सुरक्षा है। आधुनिकतम तकनीक की सहायता से अभी स्मार्ट वाल्ट सुविधा का शुभारंभ किया गया है। बैंक का कार्यकाल समाप्त होने के पश्चात भी इस लॉकर की सुविधाएं उपलब्ध होंगी। नवीनतम बायोमेट्रिक(biometric) तकनीक से लैस इस लॉकर के संचालन हेतु ग्राहक को अपने एटीएम कार्ड तथा अपनी उंगलियों की पहचान की आवश्यकता होती है। लॉकर के भीतर एक रोबोट सक्रिय होता है जो ग्राहक की सेवा में तत्पर रहता है।
- 21) मोबाइल वॉलट (डीजी पर्स)- बैंक खाते के बिना बैंकिंग - मोबाइल बैंकिंग को और आगे बढ़ाते हुए एक नई तकनीक निकाली गई, जिसे मोबाइल वॉलट की संज्ञा दी गई। इस तकनीक की सुविधा लेने हेतु मोबाइल में एक एप्लीकेशन(application) डाउनलोड करने की आवश्यकता है जो गूगल प्ले स्टोर पर उपलब्ध होता है। मोबाइल बैंकिंग से पृथक एवं महत्वपूर्ण बात, इस सेवा का लाभ लेने हेतु बैंक का ग्राहक होने की कोई आवश्यकता नहीं। इसे वह भी उपयोग कर सकते हैं जिनके पास स्वयं का कोई बैंक खाता ही नहीं। मोबाइल वॉलट में पंजीकृत करते ही पंजीकृत नंबर का एक वॉलट खाता खुल जाता है। इसमें पैसे भरने एवं खर्च दोनों का अधिकार व्यक्ति विशेष के पास ही उपलब्ध होता है। एक वॉलट खाते में कोई अन्य व्यक्ति भी पैसे जमा करवा सकते हैं। वॉलट खाते का उपयोग हर तरह के बिल के भुगतान हेतु, होटल अथवा टिकिट बुकिंग हेतु, ऑनलाइन खरीदारी हेतु, सिनेप्लेक्स की टिकिट बुकिंग इत्यादि के लिए किया जा सकता है।
- 22) ऑनलाइन ओनली बैंक virtual bank - यह एक और नई अवधारणा है, जहां संबंधित बैंक की कोई भी शाखा नहीं होती। सारा लेन-देन केवल ऑनलाइन या कम्प्यूटर, लैपटॉप अथवा मोबाइल एप्लीकेशन application द्वारा ही होता है। पैसे के लेन-देन हेतु संबंधित बैंक के मुख्य कार्यालय से ही संपर्क साधने की आवश्यकता है। इस तरह के बैंक में सम्पूर्ण कार्य मशीन द्वारा होता है तथा यह मानव रहित बैंकिंग का उच्च उदाहरण प्रस्तुत करते हैं। इस तरह के बैंक विदेश में बहुतायत में हैं किन्तु भारत देश में अभी इनका आगमन नहीं हुआ है।

बैंक में ये बदलाव क्यों? - बड़े बड़े बही खाते, बैंक में लगी लंबी कतार, बैंक के नाना प्रकार के फार्म, बैंक के कार्यकाल का ध्यान रखने की पाबंदी, स्टाफ के अवकाश लेने पर काम का रुक जाना जैसे प्राचीन काल की बात जान पड़ती है। बही खाते की सारी प्रविष्टि सर्वर में कर दी गई और शनैः शनैः समस्त सेवाएं ऑनलाइन उपलब्ध होने लगी हैं।

इस रूपान्तरण प्रक्रिया में यथेष्ट समय तथा लागत दोनों लगे हैं, किन्तु इस बदलाव की प्रेरक शक्ति क्या रही होगी? संभवतः ग्राहक की मांग, और इन उच्च श्रेणी के मांग को राह मिली कैसे:

1. एकल परिवार- सामाजिक ढांचे में परिवर्तन. नौकरी तथा अन्य कारणों से संयुक्त परिवार का चलन समाप्त पर है. महानगरों में अधिकतम एकल परिवार का चलन है. ऐसे में ग्राम में स्थित संबंधियों को पैसे प्रेषित करने हेतु डाक घर के अतिरिक्त भी अन्य प्रणाली की आवश्यकता थी. बैंक के डिजिटाइजेशन के पश्चात सुदूर स्थापित शाखा के खाते में पैसे प्रेषित करना सहज हो गया.
2. घर से दूरी-नौकरी की तलाश में युवा विदेश अग्रसर हैं. अधिकांश युवा विदेश में अकेले वास करते हैं जबकि परिवार भारत में स्थापित होते हैं. ऐसे परिस्थिति में वेतन का एक बड़ा भाग हर माह घर प्रेषित करना आवश्यक होता है. स्विफ्ट(SWIFT) विदेश से प्रेषित पैसों को भारतीय मुद्रा में त्वरित प्राप्त करने का मार्ग सुदृढ़ करता है.
3. समय की कमी- लोगों की व्यस्तता बढ़ने लगी है और समय की कमी होने लगी है. ऐसे में दूरस्थ स्थान से अथवा कार्यकाल समाप्त होने पर भी विभिन्न प्रणालियों के माध्यम से बैंकिंग का लाभ उपलब्ध करवाने की आवश्यकता थी.
4. शिक्षित लोग- बदलते समय के साथ शिक्षा का स्वरूप भी बदल गया है. शिक्षित लोग बैंकिंग व्यवहार के प्रति जागरूक हैं. आज की पीढ़ी कम्प्यूटर एवं अन्य उपकरण तथा आधुनिक तकनीक का न केवल ज्ञान रखती है वरन अत्यंत सहजता से उपयोग भी करती है. नई पीढ़ी की अपेक्षा है कि उनका बैंक भी आधुनिक तकनीक में अग्रणी हो.
5. सेवा क्षेत्र का विस्तार- सेवा क्षेत्र के विभिन्न आयाम के पदस्थापना के पश्चात भारत वर्ष का एक बड़ा भाग वेतन भोगी हो गया है. वेतन भोगी अपना सम्पूर्ण वेतन घर पर कैश के रूप में नहीं ले जाता. वेतन का कुछ भाग खाते में ही रहता है बचत की दृष्टि से. किन्तु अकस्मात स्थिति में खाते में उपस्थित पैसों का त्वरित उपलब्ध होना आवश्यक था. एटीएम के माध्यम से यह संभव हो पाया.
6. आधुनिक तकनीक का विकास- सबसे मुख्य कारण है उन्नत तकनीक का विकास. तकनीक का विकास हुआ इसीलिए ऑनलाइन बैंकिंग के विविध

आयाम का कार्यान्वयन संभव हो पाया. इसमें मुख्य भूमिका रही स्मार्ट फोन की.

7. बैंक के खर्चे कम- बैंक के डिजिटलाइजेशन में लागत अवश्य लगी, किन्तु यह व्यय न होकर निवेश मात्र था. कम्प्यूटर के उपयोग से बैंक के आंतरिक कामकाज त्वरित होने लगे हैं. एटीएम के चलते शाखा में पैसे निकालने के लिए भीड़ कम होने लगी. बड़ी बड़ी गणना के कार्य मिनटों में होने लगे हैं. इससे 40-45 स्टाफ सदस्यों की शाखा हेतु केवल 5 सदस्यों की आवश्यकता रह गई है. सारी प्रविष्टियां एक वृहद सर्वर में होती हैं जिससे बही खातों के रखरखाव में होने वाला व्यय भी समाप्त हो गया है. ई-मेल तथा अन्य संचार के माध्यम के विकास से पत्राचार का व्यय भी कम हो गया है. बैंकिंग की वैकल्पिक प्रणाली के प्रसार से शाखा की कई मदों का व्यय भी कम हुआ है.
8. कैश लेस व्यवहार- कैश प्रबंधन बैंक के लिए हमेशा ही चुनौतीपूर्ण विषय रहा है. कैश भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निश्चित सीमा से कम रखना प्रत्येक बैंक के लिए अनिवार्य है. इंटरनेट बैंकिंग, प्लास्टिक मनी तथा पीओएस(POS) मशीन से क्रय करने की सुविधा होने पर, कुछ प्रणालियों में नकद व्यवहार की काफी कमी हुई है. इससे कागज से निर्मित नोट के रखरखाव में होने वाले व्यय में भी कमी हुई है.
9. वैश्वीकरण- केवल भारत वर्ष ही नहीं वरन् सम्पूर्ण विश्व में बैंकिंग के नित नूतन तकनीक का विकास हो रहा है. विश्व के अग्रणी बैंक, बैंकिंग को एक सुखद अनुभव बना के व्यवसाय बढ़ाने हेतु तत्पर हैं. ऐसे में भारत कैसे पीछे छूट सकता है. वैश्वीकरण के चलते भारत में निवेश करने वाले विदेशी व्यापारी विश्व स्तरीय बैंकिंग सेवा की अपेक्षा करते हैं. इसलिय बैंकिंग में उन्नत तकनीक के विकास की आवश्यकता थी.
10. छवि- बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा के चलते सभी बैंक अपनी छवि के प्रति जागरूक हो गए हैं. सामान्यतः व्यापार व्यवसाय में अग्रणी बैंक तकनीक में भी अग्रणी होते हैं. जितनी अत्याधुनिक तकनीक, उतनी ही उन्नत छवि. युवा वर्ग को खाता खोलने हेतु आकर्षित करने का मुख्य बिन्दु आधुनिक तकनीक ही है. साथ ही बैंक को नई भर्ती की भी आवश्यकता रहती है, ताकि बैंक में युवा शक्ति की कमी न हो. तकनीक प्रेमी युवा तकनीक में अग्रणी बैंक को ही चुनना पसंद करते हैं.

11. वित्तीय समावेशन- ग्रामीण क्षेत्र के बैंक रहित क्षेत्रों का बैंक से परिचय करवाने में उन्नत तकनीक का बहुत बड़ा योगदान है. बैंक के डिजिटाइजेशन के पश्चात सुदूर ग्रामीण क्षेत्र की शाखाओं को मुख्य धारा से जोड़ दिया गया. महानगर से ग्राम तक पैसों का लेन-देन त्वरित व सरल हो गया. कृषक साहूकार के सूद के चंगुल से मुक्त हो बैंक की सेवाओं का उपयोग करने लगा. उन्नत तकनीक की सहायता से डायरेक्ट बेनीफिट ट्रांसफर(Direct Benefit Transfer) का शुभारंभ हुआ, जिसके चलते सरकार द्वारा प्रदत्त अनुदान सीधे लाभार्थी के खाते में आने लगा. उन्नत तकनीक और त्वरित कार्य निष्पादन क्षमता का लाभ लेते हुए ग्रामीण क्षेत्र में प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत खाते खोले गए, ताकि ग्रामीण इस सुविधा से वंचित न रह जाएं.
12. पारदर्शिता- बैंक की सभी शाखाओं में होने वाले सभी संव्यवहारों की समस्त प्रविष्टियां समय व दिनांक सहित सीधे सर्वर में होती हैं. साथ ही ब्याज की गणना, जमा खाते का परिपक्वता मूल्य तथा तिथि सभी कम्प्यूटर के माध्यम से प्राप्त होते हैं. इससे किसी प्रकार के छल कपट की कोई गुंजाइश नहीं रह जाती. ग्राहकों के मध्य एक विश्वसनीय छवि स्थापित करने में भी उन्नत तकनीक एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है.

भविष्य क्या?- बारक्लेज(Barclays) ने क्लिक बैंकिंग और भविष्य में प्राप्त होने वाली आधुनिकतम तकनीक का आशय लेते हुए, एक ऐसे बैंकिंग वातावरण की कल्पना की है जहां ग्राहक स्वतः रोबोट से बात करके बैंकिंग संबंधी अपने कार्य कर सकते हैं. उच्च स्तरीय रोबोट जो न केवल ग्राहक की बात सुन व समझ सकते हैं वरन सही गलत में अंतर भी कर सकते हैं. संक्षिप्त शब्दों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के द्वारा बैंकिंग की बात कही गई है. इस अवधारणा में ग्राहक को कम्प्यूटर से लेकर मोबाइल ऐप(app) किसी भी प्रकार के उपकरण की आवश्यकता नहीं होगी. केवल मौखिक आदेश से ही बैंक के रोबोट कार्य करने में सक्षम होंगे. द टेलीग्राफ की माने तो भविष्य में बैंकिंग किसी sci-fi मूवी से कम नहीं होगी. ऐसा भी हो सकता है की पासवर्ड जैसी अवधारणा अप्रचलित हो जाए तथा सारे कार्यों हेतु केवल biometric fingerprinting का ही उपयोग हो. ऐसे बैंक में क्या कोई मानव कर्मचारी भी होंगे? इस बात पर अभी बहस बाकी है.

क्लिक अँड मोर्टर- अब प्रश्न यह उठता है कि क्या इन उन्नत तकनीकों के चलते अब बैंक की शाखाओं की कोई आवश्यकता रह गई है. सारी सुविधाएं तो ऑनलाइन ही उपलब्ध हैं तो क्यों न शाखाओं को बंद कर दिया जाए. इससे पैसे भी बचेंगे, नई शाखा

48 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

हेतु स्थान, फर्नीचर, बिजली पानी की व्यवस्था सभी से छुटकारा मिलेगा. किन्तु यह सिक्के का एक केवल एक पहलू है, सिक्के के दूसरे पहलू को देखे तो, सबसे मुख्य बात खाता खुलवाने हेतु तो बैंक की शाखा से ही संपर्क साधना पड़ता है. बैंक कर्मियों से भेंट करने के पश्चात ग्राहक को सेवा की गुणवत्ता का अंदाजा होता है. अधिकतम ग्राहक नकद जमा/सावधि जमा हेतु शाखा में जाना पसंद करते हैं. जब किसी सेवा के प्रति कोई शिकायत हो तो शाखा ही वह स्थान होती है जो शिकायतों के सुधार हेतु जिम्मेदार होती है. बैंक से ऋण सुविधा हेतु बैंक की शाखा में जाना अनिवार्य होता है. नई पीढ़ी तथा महानगर के वासी तो इंटरनेट एवं अन्य उपकरण के उपयोग में सहज हैं किन्तु वृद्ध एवं ग्रामीण अभी भी इनसे कोसों दूर हैं. वृद्ध व्यक्ति एटीएम के उपयोग में भी सहज नहीं होते. सामाजिक पेंशन योजना, जन धन योजना इत्यादि सामाजिक सुरक्षा योजना के अंतर्गत लाभान्वित ग्राहक समाज के पिछड़े वर्ग से होने के कारण बैंक द्वारा प्रदत्त ऑनलाइन सुविधाओं का लाभ लेने में सक्षम नहीं हैं. वित्तीय समावेशन का लक्ष्य लिए बैंक ब्रिक अँड मोर्टर शैली से दूर नहीं जा सकते.

साथ ही नए ग्राहक को बैंक द्वारा प्रदत्त विभिन्न सेवाओं की प्रथम जानकारी शाखा से ही प्राप्त होती है. नाना प्रकार की वैकल्पिक प्रणाली के होते हुए भी एक बैंक की शाखा के रूप में एक वास्तविक सर्विस आउटलेट या सेवा केंद्र होना अनिवार्य है.

इस परिस्थिति में सबसे उपयुक्त मार्ग विलक अँड मोर्टर बैंकिंग का मालूम पड़ता है, जहां नित नई आधुनिकतम तकनीक से ग्राहक को 24 घंटे 7 दिन घर बैठे बैंकिंग की सुविधा प्राप्त हो तथा बैंक कर्मियों द्वारा मानवीय हस्तक्षेप का भी विकल्प प्राप्त हो. वर्तमान की बैंकिंग व्यवस्था इन दोनों ही शर्तों को पूरा करने में सक्षम है.

ब्रिक से विलक बैंकिंग- इस वाक्यांश के दो मायने होते हैं

1. बैंकिंग संस्था की यात्रा, ब्रिक एवं मोर्टर से विलक बैंकिंग की ओर, जहां पहले बैंक संबंधी सभी कार्य केवल बैंक की ब्रिक एवं मोर्टर शाखा तक ही सीमित रहते थे. शाखा में हाथ से किए जाने वाले समस्त कार्य शनैः शनैः सीबीएस में अंतरित किए जाने लगे. वहीं अभी बैंकिंग शाखा की सीमा से बाहर ग्राहक की उंगलियों के इशारे पर होती है. एक विलक से ग्राहक पैसों के अंतरण से लेकर मूवी की टिकिट बुकिंग सब कुछ कर सकते हैं. साल दर साल बैंक एवं ग्राहक दोनों पक्ष उन्नत तकनीक की ओर अग्रसर हैं.
2. ब्रिक से विलक बैंकिंग तक सभी विकल्प सभी एक ही जगह उपलब्ध- ग्राहक के पास असीमित विकल्प, जिसकी जैसी आवश्यकता उसे वैसी सुविधा एवं सेवा एक

ही संस्था द्वारा प्राप्त है. एक ही बैंक रॉक स्टार रॉकी को भी सेवा दे सकती है और ग्राम वासी गंगुबाई को भी. बैंकिंग अब सबके लिए.

बैंकिंग सेक्टर देश की अर्थनीति की रीढ़ की हड्डी की तरह है. जितनी उन्नत होगी उतना ही देश भी उन्नत होगा. बैंकिंग सेक्टर तकनीकी बाल्यावस्था से तरुणाई की ओर अग्रसर है. अभी तो और भी उन्नत तकनीक आएंगी तथा बैंकिंग का मुखमंडल और भी अलंकृत होगा.

अभी तो कई द्वार खुलने बाकी हैं,
अभी तो नापी है मुट्ठी भर जमीन
अभी तो सारा आसमान बाकी है.

संतोष श्रीवास्तव

डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी (Delivery) चैनल का बढ़ता विकल्प

सुपुर्दगी चैनल का परिचय एवं महत्व:

बदलते परिवेश में बैंकिंग नवीनतम रूप लेता जा रहा है, परम्परागत बैंकिंग का स्थान डिजिटल बैंकिंग ने ले लिया है. जिसके माध्यम से बैंकिंग सुगम हो गई है. यह डिजिटल बैंकिंग का ही परिणाम है कि मोबाईल एवं ई-बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक 24 X 7 घंटे बैंकिंग कर सकते हैं. सुपुर्दगी चैनल इसमें महत्वपूर्ण कड़ी है.

वास्तव में दैनिक जीवन में "भुगतान" का बहुत महत्व है. यह भुगतान व्यवसायियों द्वारा जहां वृहद मात्रा एवं पैमाने पर किया जाता है, वहीं आम आदमी को बिजली, टेलीफोन बिल, आवास - वाहन आदि के ऋणों की किश्त, बच्चों की स्कूल - कालेज की फीस, मकान किराया, संपत्ति कर, जल कर आदि का भुगतान करना होता है, जिसके लिए उसे लम्बी लाइनों में लगना पड़ता है, जिसमें समय लगता है एवं असुविधा भी होती है. अगर भुगतान नियमित एवं समय से हो जाये तो व्यक्ति अपने आपको चिंतामुक्त पाता है. वास्तव में सुपुर्दगी चैनल से तात्पर्य भुगतान के उन तरीकों से है, जिनके द्वारा कोई व्यक्ति किसी सेवा का लाभ उठाने या वस्तु के खरीदने के बदले में किए जाने वाले भुगतान को बिना किसी परेशानी के कर सके. साथ ही इससे संबंधित पार्टियों के बीच की देनदारियों अथवा देयताओं से उनको मुक्त किया जा सके.

आधुनिक सुपुर्दगी चैनल्स, नकद मुद्रा अंतरण का एक विकल्प है, जिसके द्वारा डिजिटल तरीके से भुगतान किया जाता है. अर्थव्यवस्था में सुपुर्दगी चैनल की भूमिका महत्वपूर्ण होती है. इसके बारे में कहा गया है कि "शरीर में रक्त संचार के लिए जो महत्व

नसों का होता है, वही महत्व सुपुर्दगी चैनल्स का देश के आर्थिक जगत, एवं अर्थव्यवस्था में है।”

डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी (Delivery) चैनल का बढ़ता विकल्प :

“आवश्यकता, अविष्कार की जननी होती है।” वित्तीय संस्थाएं लगातार यह प्रयास कर रहीं हैं कि भुगतान प्रणाली सुगम हो और इसीलिए वह सुपुर्दगी चैनल के नये नये विकल्प खोज रही हैं।

डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी चैनल के बदलते विकल्प निम्नानुसार हैं:

1. इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली:

सुपुर्दगी चैनल में नया प्रयोग इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सर्विस क्रेडिट के रूप में आरंभ हुआ। ईसीएस-क्रेडिट ने इन सब तरह के जोखिमों को कम करते हुए, राशि को प्राप्तकर्ता के खाते में सीधे जमा करने की सुविधा दी है।

2. एटीएम सुविधा :

बैंकों के कम्प्यूटरीकरण होने एवं शत प्रतिशत शाखाएं सीबीएस होने के बाद अगली कड़ी में 24 घंटे एटीएम सुविधा होने से सुपुर्दगी में क्रांतिकारी परिवर्तन आये।

3. स्पेशल इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की शुरुआत :

भारतीय रिज़र्व बैंक ने स्पेशल इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण की भी शुरुआत की। इस विधि में शाखाओं का उस स्थान पर होना जरूरी नहीं है, जहां भारतीय रिज़र्व बैंक का कार्यालय हो।

4. क्रेडिट, डेबिट, स्मार्ट व रुपये कार्ड:

सुपुर्दगी चैनल में क्रेडिट, डेबिट, स्मार्ट व रुपये कार्ड आने के बाद बड़ा परिवर्तन आया है, यह सुपुर्दगी चैनल का नवीनतम एवं लोकप्रिय साधन है।

5. तत्काल सकल निपटान प्रणाली [आरटीजीएस] :

इस प्रणाली को इलैक्ट्रॉनिक प्रणाली द्वारा चलाया जाता है, जिससे वित्तीय संस्थान आपस में तुरंत भुगतान कर सकें। इसके अंतर्गत एक केन्द्रीय सर्वर होता है तथा निजी नेटवर्क (जिसमें केन्द्रीय बैंक व वह सदस्य वित्तीय संस्थान जिन्हें केन्द्रीय बैंक द्वारा अनुमति दी गई हो) द्वारा केन्द्रीय बैंक व सभी सदस्य संस्थान जुड़े रहते हैं। इसीलिए इसे तत्काल सकल निपटान प्रणाली कहते हैं।

52 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

6. नेट एवं मोबाइल बैंकिंग:

वर्तमान समय में नेट एवं मोबाइल बैंकिंग ज्यादा लोकप्रिय हो रही है. इससे सबसे बड़ा फायदा यह है कि ग्राहकों का बैंक जाने - आने में समय बचता है और बैंकों में लाइन में लगने की झंझट नहीं रहती है.

7. बिटकॉइन ऑनलाइन भुगतान :

बिटकॉइन ऑनलाइन भुगतान का माध्यम है, इसमें लोग अपना पैसा जमा करते हैं और खर्च करते हैं.

8. ऊबर - होम - एनबीटी :

केन्या की ऊबर ने भारतीय उपभोक्ताओं को कैश बेस्ड भुगतान सुविधा दी है. इसमें डिजिटल कैश लोड करने या मोबाइल एप्लिकेशन पर क्रेडिट कार्ड के द्वारा भुगतान करने पर विशेष सुविधाएं दी गई हैं.

9. एल पैसा साथी :

इसके अंतर्गत तत्काल बिलों का भुगतान या परिवार के किसी सदस्य को पैसा भेजने, मोबाइल फोन से पैसे निकालने जैसी सुविधाएं हैं.

10. बैंक अब आपकी जेब में :

आईसीआईसीआई बैंक ने नयी पीढ़ी को डिजिटल बैंकिंग के अंतर्गत सुपुर्दगी चैनल में मोबाइल आधारित उत्पाद की पेशकश की है. यह डिजिटल बैंकिंग सेवा "पॉकेट्स" के नाम जानी जाती है.

11. ई-वॉलेट :

ई-वॉलेट, पैसे रखने हेतु "वर्चुअल पर्स" जैसा है, इसके माध्यम से खरीदारी अथवा सेवाओं के बदले भुगतान किया जा सकता है.

12. पेपाल के साथ समझौता :

विदेशों में धन के लेन-देन के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने डिजिटल भुगतान कम्पनी "पेपाल" के साथ 20 मई 2015 को समझौता किया है. इसे डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी चैनल के रूप में अच्छा महत्व मिल रहा है.

13. फ्री चार्ज वॉलेट :

भारत में डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी चैनल में क्रांति लाने के लिए फ्री चार्ज ने, फ्री चार्ज वॉलेट लांच किया है, जो बहुत लोकप्रिय हो रहा है.

14. फ़िलपकार्ट सुपुर्दगी चैनल :

सुपुर्दगी चैनल में फ़िलपकार्ट ने सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन प्रक्रिया और भुगतान समाधान प्रदाता यूरोनेट इंडिया के साथ समझौता किया है. जिससे भुगतान सुगम एवं त्वरित होता है.

15. ई-कामर्स :

वैश्वीकरण और सूचना प्रौद्योगिकी की प्रगति से डिजिटल क्रांति में भारत के ई-कामर्स का महत्वपूर्ण योगदान है, यह डिलीवरी पर नकदी की सुविधा देता है तथा ऑन लाइन भुगतान में यह आम लोगों की पसंदीदा साईट है.

16. विकासपीडिया :

सुपुर्दगी चैनल के अंतर्गत यह पेमेंट गेटवे (बिलों के भुगतान) आदि में बहुत सुविधाजनक एवं लोकप्रिय हो रहा है.

17. भारतीय स्टेट बैंक कांटेक्टलेस भुगतान सर्विस - डेबिट कार्ड :

स्टेट बैंक की इस सुविधा के अंतर्गत बिना स्वैप किए भुगतान किया जाता है. जो बहुत उपयोगी है.

18. रिलायंस जियो :

आरजियो और रिलायंस डिजिटल ने दुनिया के सभी प्रमुख डिवाइज निर्माताओं के साथ मिल कर जियो मनी एक ही मंच पर उपलब्ध करवाई है. इससे यह सुपुर्दगी चैनल उपयोगी सिद्ध हो रहा है.

19. मास्टर कार्ड - वैश्विक भुगतान प्रोसेसर :

मास्टर कार्ड मुख्य रूप से क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड्स के माध्यम से वित्तीय एवं भुगतान प्रोसेसिंग सर्विसेज उपलब्ध करवाता है. ग्लोबल पेमेंट्स (जीपीएन) ने मास्टरकार्ड की डिजिटल भुगतान सेवा क्रियान्वयन की सहमति दी है.

20. गूगल प्ले :

गूगल प्ले के अंतर्गत वास्तविक उत्पाद ऑफर करने वाले क्लब शामिल हैं। इसमें पीयर - टू - पीयर भुगतान, ऑनलाइन नीलामी और दान शामिल हैं।

21. वीजा ओपन्स टेक्नोलॉजी सेंटर :

वीजा ओपन्स टेक्नोलॉजी सेंटर इन बैंगलोर ने वीजा डेवलपर्स उभरते बाजारों में वित्तीय संस्थाओं, व्यापारियों और उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षित डिजिटल भुगतान सेवा, एम-वीसा बनाई है। यह सेवा एक्सिस बैंक, एचडीएफसी बैंक, आईसीआईसीआई बैंक द्वारा प्रदान की जाती है।

सुपुर्दगी चैनल से ग्राहकों को लाभ:

वास्तव में सुपुर्दगी चैनल में क्रमबद्ध तरीके से आये बदलाव एवं इसके वर्तमान स्वरूप के कारण ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहा है। हालांकि इससे बैंकों के आंतरिक कामकाज में सुविधा एवं सरलता आई है, चूंकि बैंक ग्राहकोन्मुख सेवा क्षेत्र हैं, इसलिए यहां ग्राहकों की अपेक्षाओं एवं सुविधाओं को ध्यान रखा जाता है। इससे ग्राहकों को निम्न फायदे हुए हैं:

- ❖ चेक समाशोधन सुविधा में सुधार हुआ है।
- ❖ इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा से बड़े कार्पोरेट निकायों को लाभांश एवं ब्याज का तत्काल भुगतान करने में सुविधा हुई है तथा इससे कागजी लिखतों के मुद्रण में होने वाले व्यय की बचत के अलावा निवेशकों को भी उनका भुगतान निश्चित तौर पर एवं समय पर मिल रहा है।
- ❖ इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के आ जाने से बैंक, अपने ग्राहकों को उसी दिन निधि अंतरण की सुविधा देने में सफल हुए हैं, जिससे ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताएं तुरंत पूरी हो जाती हैं।
- ❖ तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) से कारपोरेट निकाय एवं बैंक के ग्राहक निर्धारित शाखाओं में से कुछ घंटे के अंतराल में ही निधि का अंतरण कर सकते हैं। इससे बैंक के कार्पोरेट निकाय एवं बैंक के प्रतिष्ठित एवं बड़े ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहा है।
- ❖ देश में एटीएम मशीन बड़े पैमाने पर लगायी गई है, इससे अब ग्राहक 24 घंटे आसानी से अपने समीप के एटीएम से पैसे निकाल सकते हैं।

- ❖ भुगतान के माध्यम के रूप में कार्डों (डेबिट / क्रेडिट/ स्मार्ट /रुपे) का प्रयोग बढ़ने से ग्राहकों को नकदी को साथ रखने से मुक्ति मिली है एवं कारोबार में वृद्धि हुई है.
- ❖ ईसीएस सुविधा के कारण ग्राहकों को विभिन्न बिलों के भुगतान में सुविधा हुई है, इससे उनको लंबी लाइनों से छुटकारा मिला है एवं भुगतान भी तुरंत हो जाता है.
- ❖ डिजिटल बैंकिंग में सुपुर्दगी चैनल के बढ़ते विकल्प से बैंकों एवं ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहे हैं, इससे बैंकों की परिचालन लागत में कमी आ रही है वहीं ग्राहकों के समय की भी बचत हो रही है.

सुपुर्दगी चैनल में जोखिम:

आधुनिकतम एवं तकनीक आधारित सुपुर्दगी चैनल्स के वर्तमान स्वरूप का यद्यपि स्वागत किया जा रहा है, परन्तु यह भी आवश्यक है, कि इससे जुड़े जोखिम के प्रति सतर्क रहा जाये. ई - बैंकिंग, प्लास्टिक कार्डों का दुरुपयोग एवं धोखाधड़ी एवं साइबर अपराध जैसे जोखिमों से आज ग्राहक भयभीत हैं. इसलिए "मिशन स्टेटमेंट" के तहत सुपुर्दगी चैनल्स में निम्न विशेषताएं होनी चाहिए:

- सुपुर्दगी चैनल्स सुरक्षित होने चाहिए, अर्थात जोखिमों से बचाव के लिए सतर्कता बरती जानी चाहिए.
- सुपुर्दगी चैनल्स विश्वसनीय होने चाहिए. ग्राहक को यह विश्वास होना चाहिए कि जिस माध्यम से उसने लेन-देन किया है, वह विश्वसनीय एवं सुरक्षित है.
- सुपुर्दगी चैनल्स पारदर्शी, विधि सम्मत एवं सुव्यवस्थित होने चाहिए, जिससे विवाद की स्थिति उत्पन्न न हो.

भविष्य में सुपुर्दगी चैनल में ध्यान देने योग्य बातें:

आने वाले समय में देश के सुपुर्दगी चैनल्स के लिए निम्न बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए:

- राष्ट्रीय निपटान प्रणाली पर जोर देना.
- जोखिम बचाव के प्रयासों को तेज करना.
- त्वरितता एवं दक्षता में वृद्धि करना.

- ग्रामीण क्षेत्र को अधिकाधिक शामिल करना.
- रिटेल भुगतान प्रणाली के लिए नए संस्थागत ढांचे का निर्माण करना.
- ग्राहकों के लिए सरल एवं सुरक्षित प्रणाली की अवधारणा को प्रचलित करना एवं इसे ग्राहकों के बीच प्रसार - प्रचार करना.
- सुपुर्दगी चैनल्स में ऐसी तकनीक का प्रयोग किया जाना चाहिए, जो "कम लागत पर उच्च प्रतिलाभ" प्रदान करे.

सुपुर्दगी चैनल्स में विवाद की स्थिति में निपटान हेतु साधन:

बैंकिंग एक सेवा आधारित उद्यम है, इसलिए यहां ग्राहकों के हित सर्वोपरि होते हैं. बैंक जो भी सुपुर्दगी चैनल अपनाएं उसमें ग्राहक संतुष्टि एवं उनके हितों का ध्यान रखा जाना चाहिए. चूंकि सुपुर्दगी चैनल्स दो पार्टियों [बैंक एवं ग्राहक] के बीच संपादित होने वाला लिखित अथवा मौखिक करार है, इसलिए इसमें कभी - कभी विवाद संभव है, इसलिए इन विवादों के निपटान हेतु वर्तमान समय में निम्न व्यवस्थाएं चलन में हैं:

- सिविल कोर्ट.
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत स्थापित उपभोक्ता मंच.
- बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रदत्त ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्थाएं.

(जैसे : बैंकिंग लोकपाल तथा बैंकों में कार्यालयीन एवं शाखा स्तर पर स्थापित ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष)

- ग्राहक एवं बैंक के बीच आपसी सहमति एवं समझौता.
- साइबर क्राइम रोकथाम हेतु सेल.

इस तरह से हम देखते हैं कि समय के अनुसार सोच बदलती रहती है और जरूरत के अनुसार तकनीक में विकास एवं परिवर्तन होता रहता है. बैंकिंग जगत में बैंकों की वर्तमान चुनौती, जहां नवीन उत्पादों की बिक्री है, वहीं आज की मुख्य जरूरत सुरक्षित एवं विश्वसनीय सुपुर्दगी चैनल्स भी हैं. इस दिशा में नवीनतम प्रयास जारी हैं, जो स्वागत योग्य हैं.

हृषीकेश मिश्र

डिजिटल बैंकिंग और वित्तीय साक्षरता

किसी भी देश का आर्थिक एवं सामाजिक विकास प्रत्येक देशवासियों के व्यक्तिगत विकास से प्रत्यक्ष संबंध है और व्यक्तिगत विकास का मापदंड वित्तीय समृद्धता है। **यस्यार्थास्तस्य मित्राणी यस्यार्थास्तस्य बांधवः, यस्यार्थाः स पुमांल्लोके यस्यार्थाः स हि पंडितः** अर्थात् दुनिया में जिसके पास धन है, उसी के सब मित्र और उसी के सब बांधव हैं; और जिसके पास धन है वही महान पुरुष और वही बड़ा पंडित है। वित्तीय सामर्थ्य ही विकास की पहचान है। वित्तीय सामर्थ्य केवल धनोपार्जन से ही संभव नहीं हो सकता इसके लिए आवश्यक है कि धन का सही समय पर उचित बचत, खर्च एवं निवेश आदि किया जाए। अपनी सारी ऊर्जा एवं समय का निवेश कर मेहनत से कमाये / अर्जन किए हुए धन की बरकत हेतु उपलब्ध वित्तीय सेवाओं की जानकारी से परिपूर्ण निर्णय लेकर ही इसका सदुपयोग किया जा सकता है।

वित्तीय एकता:

समाज में व्याप्त आज सभी समस्याओं का मूल कारण मुख्यतः बेरोजगारी एवं वित्तीय असमानता है। इन दोनों समस्याओं का निदान वित्तीय समावेशन के माध्यम से देश में वित्तीय एकता लाकर ही किया जा सकता है। देश की जनता को वित्तीय वंचन से होने वाले नुकसान एवं इससे जुड़ने के लाभ से जागरूक होने की जरूरत है। बैंक हर व्यक्ति को इसके विभिन्न उत्पादों द्वारा उनकी आवश्यकतानुसार इसका लाभ देकर सभी को एक सूत्र में पिरोकर वित्तीय एकता ला सकता है तथा समाज की समस्याओं से निजात दिला सकता है। कोई भी देश तब तक विकसित नहीं हो सकता जब तक देश का प्रत्येक नागरिक देश की अर्थव्यवस्था से न जुड़ा हो। वित्तीय समावेशन के द्वारा प्रत्येक व्यक्ति को बैंक से जोड़कर ही एक मजबूत अर्थव्यवस्था का निर्माण किया जा सकता है तथा एक विकसित राष्ट्र की परिकल्पना की जा सकती है।

महात्मा गांधी ने कहा था: आर्थिक आजादी का अर्थ है हर व्यक्ति का आर्थिक उत्थान. यह तभी संभव है जब प्रत्येक व्यक्ति बैंक से जुड़कर इसके विभिन्न उत्पादों का लाभ लें तथा साथ ही अर्थव्यवस्था में अपनी सहभागिता भी सुनिश्चित करे. देश की अर्थव्यवस्था में प्रत्येक व्यक्ति के उनके इस सूक्ष्म योगदान से अवगत होने का एहसास सामाजिक समरसता एवं सामंजस्यता लाने तथा बरकरार रखने में कारगर सिद्ध होगी.

वित्तीय साक्षरता:

आर्थिक सहयोग और विकास संगठन (ईसीडी) के अनुसार वित्तीय साक्षरता एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा वित्तीय उपभोक्ता/ निवेशकर्ता वित्तीय उत्पादों, अवधारणाओं एवं जोखिमों के बारे में अपनी समझ को समुन्नत करते हैं और जानकारी, निर्देश एवं/अथवा वस्तुनिष्ठ सुझाव के जरिये दक्षता एवं आत्मविश्वास का विकास करते हैं, जो उन्हें वित्तीय जोखिमों तथा अवसरों के बारे में अधिक जागरूक बनाते हैं, इनकी मदद से वे अपने विकल्पों का चयन समझ बूझ कर करते हैं. उन्हें यह पता होता है कि मदद के लिए कहाँ जाना चाहिए और अपनी समृद्धि बढ़ाने हेतु सक्षम कदम कैसे उठाए जा सकते हैं.

वित्तीय साक्षरता किसी व्यक्ति की वह योग्यता है जिसके द्वारा वह अपने ज्ञान और कौशल के प्रयोग से वित्तीय स्रोत का प्रभावी प्रबंधन जीवन पर्यन्त आर्थिक समृद्धि को बनाए रख सकता है. वित्तीय साक्षरता का उपयोग प्रमुखतः व्यक्तिगत वित्तीय मामले के संदर्भ में किया जाता है. जबकि इसका अभिप्राय न केवल व्यक्तिगत वित्तीय मामलों जैसे बचत, निवेश, ऋण, सेवानिवृत्ति, बीमा, आदि के क्षेत्र में अपेक्षित जानकारी के जरिये उचित निर्णय लेने से है बल्कि बजट बनाना, वित्तीय आयोजना, मूलभूत बैंकिंग एवं सबसे महत्वपूर्ण वित्तीय रूप से स्मार्ट होने से है.

वास्तव में समाज के हर स्तर पर वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता है. आज समाज के हर वर्ग में वित्तीय निरक्षरता व्याप्त है जिसकी अभिव्यंजना एवं रूप अलग-अलग हो सकता है. इसका प्रतिबिम्बन रोजमर्रा के वित्तीय विकल्पों के चयन करते समय स्पष्ट रूप से परिलक्षित होता है. वित्तीय सेवाओं एवं उत्पादों तथा उनके जोखिम प्रतिफल की रूपरेखा के बारे में मूलभूत जानकारी का अभाव वित्तीय निरक्षरता के आम उदाहरण हैं.

वित्तीय साक्षरता: एक आवश्यकता :

वित्तीय स्थिरता के ये तीन स्तम्भ हैं: वित्तीय समावेशन, ग्राहक सुरक्षा एवं वित्तीय साक्षरता. इन तीनों का न केवल वित्तीय स्थिरता से प्रत्यक्ष संबंध है बल्कि ये पारस्परिक

रूप से एक दूसरे पर सुदृढ़ता से मार्मिक एवं गहरा असर डालते हैं। समाज के गरीब एवं कमजोर वर्गों के बीच वित्तीय सेवाओं के प्रसार एवं प्रचार में सामान्य रूप से साक्षरता एवं विशेष रूप से वित्तीय साक्षरता का अभाव ही सबसे बड़ा बाधक है। इस निरक्षरता के कारण सर्वलौकिक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य एवं उद्देश्य की प्राप्ति असंभव है। वित्तीय सेवाओं से वंचित जन-साधारण को देश की अर्थव्यवस्था की औपचारिक वित्तीय पद्धति के साथ एकीकृत करने में वित्तीय साक्षरता मजबूती से दक्षता प्रदान करती है।

वित्तीय साक्षरता के अभाव में लोग सही वित्तीय निर्णय नहीं ले पाते, जिससे उनके वित्तीय स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव पर सकता है तथा जिसके चलते अक्सर लाभ के बजाय हानि उठानी पड़ती है। कमजोर एवं गरीब वर्गों के लोग अपने कठिन परिश्रम से अर्जित धन अपने घरों में रखकर एक विशेष जोखिम मोल लेते हैं। इस वर्ग में वित्तीय असुरक्षा की भावना सदैव बनी रहती है तथा अर्जित धन की सुरक्षा में अच्छी खासी ऊर्जा एवं समय दोनों की क्षति करते हैं। धन की आवश्यकता होने पर प्रायः भारी ब्याज दरों पर सेठ-साहूकारों से कर्ज लेते हैं तथा गरीबी के दुष्चक्र में फँस कर रह जाते हैं।

बैंकों में अनर्जक आस्तियों के स्तर के लगातार बढ़ने का एक कारण वित्तीय साक्षरता का अभाव भी है। समाज का प्रत्येक व्यक्ति इसके दुष्परिणाम का शिकार है। जब वित्तीय सेवाओं का उपयोग करने वाला व्यक्ति वित्तीय उत्पादों के संबंध में विस्तृत जानकारी जैसे उत्पाद की कमियों एवं खूबियों का आकलन कर इसके बारे में निर्णय लेता है तो निश्चित रूप से अनुकूलतम लाभ की प्राप्ति होती है। भारतीय रिजर्व बैंक के पूर्व गवर्नर डॉ. डी. सुब्बाराव ने कहा था कि यदि अमेरिका के लोग वित्तीय रूप से ज्यादा साक्षर रहे होते तो शायद सब-प्राइम संकट से बचा जा सकता था। उदाहरण के तौर पर ब्याज दर के मामले में चल एवं अचल ब्याज दर के लाभ तथा हानि को वित्तीय रूप से साक्षर व्यक्ति को समझने में आसानी होगी। इस प्रकार वित्तीय समावेशन एवं ग्राहक सुरक्षा हेतु वित्तीय साक्षरता सबसे महत्वपूर्ण एवं प्रासंगिक भी है। बिना इसके हम न तो वित्तीय समावेशन की अधिक प्रगति की अपेक्षा कर सकते हैं और न ही ग्राहक सुरक्षा की।

प्रत्येक वह व्यक्ति जो वित्तीय पद्धति से जुड़ा हुआ है, को निश्चित ही वित्तीय रूप से साक्षर होना चाहिए। इसमें वित्तीय सेवाओं के सभी उपयोगकर्ता जैसे वित्तीय रूप से वंचित निर्धन वर्ग, निम्न एवं मध्यम आय वर्ग, उच्च आय वर्ग, सेवा प्रदाता, नीति निर्माता तथा नियामक आदि सम्मिलित हैं। समाज के हर वर्ग चाहे वह शिक्षित हो, ग्रामीण हो, शहरी हो सभी को वित्तीय रूप से साक्षर होने की जरूरत है। बदलते सामाजिक परिवेश में ग्राहकों की जरूरतों तथा नीति नियामकों द्वारा दिन-प्रतिदिन नियम एवं कानून में सुरक्षा

की दृष्टि से किए जा रहे परिवर्तनों से जागरूक रहकर ही वित्तीय शांति प्राप्त की जा सकती है।

चुनौतियाँ एवं अवसर:

बैंकिंग क्षेत्र में आधुनिक तकनीक द्वारा नित्य नए उत्पाद लाये जा रहे हैं जिससे बैंकिंग संव्यवहार दिन प्रतिदिन जटिल बनता जा रहा है। भारत सरकार का सार्वभौमिक वित्तीय समावेशन एक बहुत ही महत्वाकांक्षी योजना है जिसमें काफी हद तक बैंक निर्धारित लक्ष्य की प्राप्ति समय सीमा के अंदर करने में सफल हुए हैं। वर्तमान परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो बैंकों से जुड़ने के पश्चात भी लोग अपने खाते का उपयोग नहीं कर पा रहे हैं। आम जनमानस को अर्थव्यवस्था से प्रत्यक्ष रूप से जोड़ना ही काफी नहीं है। आज आवश्यकता इस बात की है कि प्रत्येक व्यक्ति वित्तीय प्रबंधन की मूलभूत जानकारियों (जमा, ऋण एवं अन्य वित्तीय उत्पाद) से अवगत हो, ताकि इन उत्पादों का सीधा लाभ उन लोगों तक पहुँच सके।

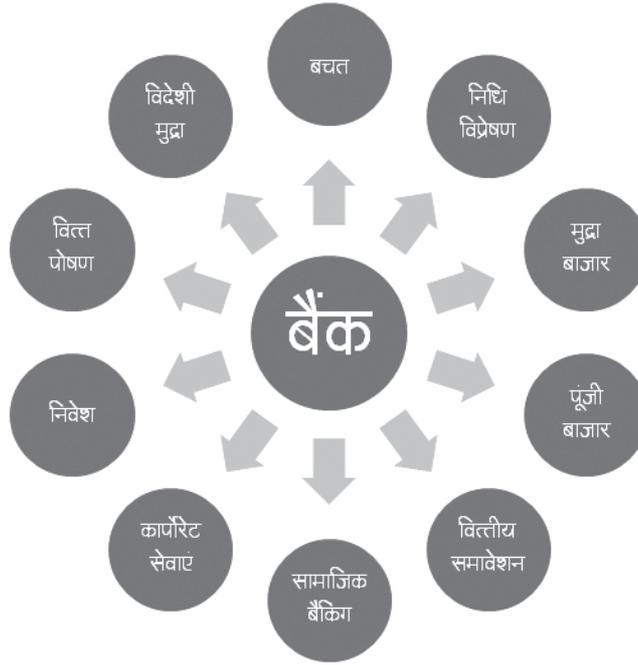
बैंकों के समक्ष जहां एक ओर आर्थिक पिरामिड के सबसे निचले स्तर तक पहुँचने की सबसे बड़ी चुनौती है तो दूसरी ओर न केवल वित्तीय साक्षारता बल्कि वित्तीय सचेतता एवं जागरूकता से भी ग्राहकों को अवगत कराना एक चुनौतीपूर्ण कदम है। ग्राहकों को वित्तीय सुरक्षा की दृष्टि से उत्पाद चयन के समय जागरूक एवं सचेत होकर निर्णय लेना चाहिए, ताकि इसमें निहित जोखिम से होने वाली हानि के संबंध में पहले ही उचित सावधानियां बरती जा सकें।

वर्तमान में देश की कुल जनसंख्या 120 करोड़ के सापेक्ष 97 करोड़ लोग मोबाइल फोन का उपयोग कर रहे हैं जबकि कुल बैंक खाता धारकों की संख्या सितंबर 2015 तक लगभग 70 करोड़ है जिसमें प्रधानमंत्री जनधन योजना के अंतर्गत खुले 18 करोड़ खाते भी सम्मिलित हैं। इससे यह साबित होता है कि आम जनता आधुनिक तकनीक को, इसके आसान उपयोग के कारण, तेजी से अंगीकृत करती जा रही है। सूचना क्रांति के इस दौर में आधुनिक तकनीकी का लाभ आम जनता तक तीव्र गति से सुलभता से पहुंचता जा रहा है।

यह बैंकिंग उद्योग तथा देश की अर्थव्यवस्था के विकास के लिए एक सुनहरा अवसर है जहाँ अधिकाधिक लोग पहले ही सूचना संचार के माध्यम से जुड़े हुए हैं तथा आसानी से इन तकनीकियों का उपयोग कर रहे हैं। इस प्रकार उन्हें वित्तीय रूप से साक्षर करना तथा अर्थव्यवस्था से प्रत्यक्ष रूप से जोड़ना सहज एवं सुगम हो गया है।

प्रमुख वित्तीय सेवाएं/ उत्पाद :

बैंकों/ वित्तीय संस्थानों द्वारा मुख्य रूप से निम्नलिखित वित्तीय सेवाएँ प्रदान की जाती हैं:



वित्तीय साक्षरता का वर्तमान स्वरूप:

वर्तमान में बैंकों द्वारा वित्तीय साक्षरता के प्रसार हेतु निम्नलिखित कार्यक्रमों के माध्यम से प्रयास किए जा रहे हैं:

1. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान
2. ग्राम ज्ञान केंद्र
3. किसान केंद्र
4. वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्र
5. वित्तीय साक्षरता कार्यशाला

62 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

6. वित्तीय साक्षरता शिविर
7. किसान क्लब
8. व्यवसाय समन्वयक
9. कॉमिक पुस्तक शृंखला
10. डॉक्युमेंट्री फिल्म
11. गैर-सरकारी संस्था एवं स्वयं सहायता समूह आदि.

उपर्युक्त सभी कदम ग्राहकों के विशाल जन समुदाय को वित्तीय रूप से साक्षर करना तथा परिवर्तनशील उत्पाद एवं सेवाएँ को जन-जन तक पहुँचाना बैंकों के लिए दुर्लभ ही नहीं बल्कि लागत परक भी है।

बैंकों की परिचालन लागत बढ़ने से लाभप्रदता पर प्रत्यक्ष प्रभाव पड़ता है। कड़ी प्रतिस्पर्धा के चलते निबल ब्याज अंतर के स्वाभाविक रूप से लगातार कम होते जाने के कारण परिचालन लागत को कम कर तथा गैर-ब्याज आय को बढ़ाकर लाभप्रदता बढ़ायी जा सकती है। डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से बैंक अपनी परिचालन लागत उल्लेखनीय रूप से कम कर सकते हैं।

डिजिटल बैंकिंग एवं वित्तीय साक्षरता :

कर लो दुनिया मुट्ठी में को चरितार्थ करता हुई आज की बैंकिंग आपकी मुट्ठी में समा कर रह गयी है। तीव्र गति से परिवर्तनशील आज की आधुनिक तकनीक एवं संचार माध्यम विश्व के हर कोने तक फैल गया है। डिजिटल बैंकिंग का तात्पर्य इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से कागज-विहीन बैंकिंग से है जिसके द्वारा कहीं भी-कभी भी बैंकिंग संव्यवहार किया जा सकता है। सूचना एवं प्रसार तकनीकी के क्षेत्र में हुए नवोन्मेष ने आज बैंकिंग को बहुत ही सुगम बना दिया है।

भूतपूर्व राष्ट्रपति डॉ. ए. पी. जे. अब्दुल कलाम के अनुसार समाज के कमजोर एवं गरीब तबकों के लोगों को तीन तरह की संयोजकता यथा भौतिक, इलेक्ट्रॉनिक और सूचना की जरूरत है तथा इसके द्वारा ही आर्थिक संयोजकता प्रदान की जा सकती है। इलेक्ट्रॉनिक एवं सूचना की संयोजकता से ही डिजिटल बैंकिंग संभव है तथा इसके कारण ही हम कभी भी-कहीं भी अपने धन का उपयोग उसी प्रकार से कर सकते हैं जिस प्रकार ये धन आपकी जेब में हो।

डिजिटल बैंकिंग के कई वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से न केवल अपने धन बल्कि समय का किफायती उपयोग किया जा सकता है। प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक एम. स्कॉट पेक ने कहा था: जब तक आप अपनी कद्र नहीं करते, आप अपने समय की कद्र नहीं करेंगे और आप अपने समय की कद्र नहीं करेंगे तो आप कुछ नहीं कर पाएंगे।

बदलते बैंकिंग परिवेश में जहां ग्राहकों के विभिन्न वर्ग जैसे उच्च, मध्यम, निम्न आय वर्ग, किसान, महिला, छात्र एवं युवा वर्गों आदि का एक बड़ा आधार है, ऐसे में उनकी अलग-अलग जरूरतों हेतु विशिष्ट साक्षरता प्रदान करना डिजिटल चैनल के माध्यम से ही संभव है।

डिजिटल चैनल के माध्यम से वित्तीय साक्षरता के अनेक लाभ हैं जो इस प्रकार हैं:

1. **कहीं भी-कभी भी:** इलेक्ट्रॉनिक संयोजकता के माध्यम से वित्तीय साक्षरता हेतु अब कहीं भी बिना अपवाद के ग्राहक बैंकों से जुड़ सकता है। डिजिटल चैनल से आज स्थान एवं समय सीमा की बाध्यता समाप्त हो चुकी है।
2. **समय का लचीलापन:** अपनी आवश्यकता एवं जरूरत के अनुसार ऑनलाइन या ऑफलाइन वित्तीय उत्पाद की जानकारी ले सकता है तथा समय का सदुपयोग कर सकता है।
3. **वैकल्पिक चैनल:** साक्षरता हेतु डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न चैनलों का उपयोग किया जा सकता है एवं ग्राहक अपनी सुविधानुसार इसका चयन कर सकते हैं।
4. **किफायती लागत:** परिचालन लागत को उल्लेखनीय ढंग से कम किया जा सकता है। इसके लिए किसी प्रकार की भौतिक संरचना जैसे कक्षा आदि की आवश्यकता नहीं है।
5. **रुचिकर एवं उत्साहपूर्ण:** वित्तीय साक्षरता को विशेष रूप से रुचिकर एवं उत्साहपूर्ण बनाने की ढेर सारी गुंजाइश मौजूद है। विभिन्न प्रकार के खेल एवं मॉक बैंकिंग के द्वारा उत्पादों को समझना आसान हो जाता है।
6. **समयपूर्वक (रियल टाइम बेसिस):** बैंकों के किसी भी उत्पाद को प्रारंभ करने पर इसकी जानकारी एक साथ समयपूर्वक सभी को दी जा सकती है।
7. **समरूपता:** ग्राहकों के समस्त समूह को एक समान सूचना तथा समरूप प्रशिक्षण कार्य-प्रणाली के द्वारा उत्पादों की जानकारी दी जाती है जिसमें किसी प्रकार के भेद-भाव की संभावना नहीं है।

64 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

8. **जीवंतता:** सूचना एवं प्रसार तकनीकी में नवोन्मेष के द्वारा साक्षरता कार्यक्रमों में जीवंतता लाने की भरपूर क्षमता है जिससे वित्तीय मामलों को समझना आसान हो जाता है.
9. **आवश्यकतानुसार विशिष्ट साक्षरता:** ग्राहकों को आवश्यकतानुसार बैंकों के उत्पाद एवं सेवाओं की जानकारी हेतु वे उन्हें चुनने के लिए स्वतंत्र हैं तथा एक लक्षित ज्ञान इसके माध्यम से ले सकते हैं.
10. **सर्वलौकिक वित्तीय समावेशन:** सर्वलौकिक वित्तीय समावेशन के लिए साक्षरता को ही प्राथमिकता देनी होगी तथा यह डिजिटल चैनल के माध्यम से ही संभव है.
11. **भाषा का चयन:** इसके माध्यम से ग्राहकों को स्थानीय भाषा को चुनने का विकल्प उपलब्ध है ताकि उन्हें उनकी भाषा में आसानी से समझाया जा सकता है.

डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न चैनल यथा एटीएम, इंटरनेट, मोबाइल, वेबसाइट, कॉल सेन्टर आदि के अलावा सोशल मीडिया का दोहन बड़े पैमाने पर किया जा सकता है. भारत सरकार की महत्वाकांक्षी योजनाएं जैसे सामाजिक कल्याण योजना तथा सामाजिक सुरक्षा योजना अर्थात् जनधन से जनसुरक्षा का अधिकतम लाभ लक्षित समूह के लोगों को वित्तीय प्रशिक्षण के द्वारा कौशल संवर्धन कर पहुंचाया जा सकता है. कुशलता संवर्धन द्वारा ही बचत दर एवं ऋण वितरण में तेजी लाकर प्रति व्यक्ति आय के साथ-साथ सकल घरेलू उत्पाद को बढ़ाया जा सकता है. ग्राहकों की बदलती जरूरतों, आशाओं एवं अपेक्षाओं के अनुरूप बैंकों द्वारा दिन-प्रतिदिन नए उत्पाद एवं नयी तकनीकियों का उपयोग किया जा रहा है जिसकी जानकारी सभी वर्ग के लोगों को वास्तविक आधार पर पहुँचाना बैंकों की बड़ी जिम्मेदारी है. बैंकों द्वारा डिजिटल बैंकिंग के इस दौर में अपने विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को साक्षर करने हेतु अनेक कदम उठाए जा रहे हैं ताकि उनका धन जटिल होते जा रहे संव्यवहार में भी सुरक्षित रह सके. डिजिटल बैंकिंग चैनल से संव्यवहार में उपभोक्ताओं की पहचान के शब्द या चिन्ह का बहुत बड़ा महत्व है, जिसके द्वारा ही ग्राहकों की पहचान होती है. अतः इसे गुप्त रखने की सलाह बैंकों द्वारा दी जाती है जिससे उनका धन सुरक्षित रह सके.

देश की अर्थव्यवस्था से जोड़ने से पहले वित्तीय निरक्षरता रूपी अंधकार को वित्तीय साक्षरता से प्रकाशित कर दूर किया जा सकता है ताकि सर्वलौकिक वित्तीय समावेशन का मूल उद्देश्य यथा रोजगार, सामंजस्य, शांति, समृद्धि, आदि को प्राप्त किया जा सके.

इसके लिए बैंकों को डिजिटल परितंत्र को और भी विकसित एवं मजबूत करने की जरूरत है जिससे वास्तविक आधार पर आंकड़े एवं सूचनाओं से लोगों को अवगत कराया जा सके तथा प्रत्येक व्यक्ति को उनके बहुमूल्य योगदान हेतु प्रेरित किया जा सके. इसके लिए जरूरत इस बात की है कि बैंकों द्वारा अधिक से अधिक बायोमेट्रिक एटीएम के साथ-साथ संवादमूलक एटीएम की स्थापना की जाए ताकि कम पढ़े-लिखे, अशिक्षित एवं बुजुर्ग लोगों को इसके उपयोग हेतु सुरक्षा एवं विश्वास का एहसास दिलाया जा सके. इस प्रकार जनसंख्या लाभांश का उचित दोहन कर देश की अर्थव्यवस्था को उच्चतम शिखर तक पहुंचाया जा सकता है.

वित्तीय साक्षरता सशक्तीकरण का प्रतीक है जिसे डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न विकल्पों द्वारा पूरा किया जा सकता है ताकि एक सशक्त एवं समृद्ध राष्ट्र का निर्माण हो सके.

**मंजिलें उन्हीं को मिलती हैं, जिनके सपनों में जान होती है,
पंखों से कुछ नहीं होता, हौसलों से उड़ान होती है.**

शारदा नागरे

डिजिटल बैंकिंग में बरती जाने वाली सावधानियाँ

डिजिटल बैंकिंग के तहत यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने इंटरनेट बैंकिंग (ई-बैंकिंग), मोबाइल बैंकिंग, टैबुलस बैंकिंग आदि सेवाओं के रूप में एक महत्वपूर्ण पहल शुरू की है। बैंकिंग के ये नवोन्मेषित तरीके ग्राहकों में काफी लोकप्रिय होते जा रहे हैं; क्योंकि ये उपयोगकर्ता के बहुत अनुकूल और सुविधानुसार उपलब्ध हैं। वर्तमान में कुल बैंकिंग लेन-देनों के 60% लेन-देन इन वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल के माध्यम से ही हो रहे हैं।

डिजिटल बैंकिंग का उपयोग निश्चित रूप से भविष्य में बढ़ने वाला है, पर साथ ही साथ एक अनुमान यह भी है कि भविष्य में प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ियों में भी वृद्धि होगी, इसका सबसे बड़ा प्रमाण यह है कि मार्च 2013 में 01 लाख से अधिक खातों में प्रौद्योगिकी से संबंधित धोखाधड़ी के मामले पाये गये, जिनमें रू 300 करोड़ की राशि शामिल थी।

अतः यह आवश्यक है कि इनका उपयोग करते समय सभी निर्धारित मानदंडों का पालन किया जाए। डिजिटल बैंकिंग के उपयोग के समय हम 'क्या करें' और 'क्या न करें' से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण तथ्य नीचे दिये जा रहे हैं, जो डिजिटल बैंकिंग से संबंधित धोखाधड़ी से बचाव में सहायक होंगे:

❖ इंटरनेट बैंकिंग सुविधा

करें :-

- अपने यूजर आईडी तथा पासवर्ड का प्रयोग करने से पहले कृपया सुनिश्चित करें कि प्रदर्शित पेज <https://> पेज हो, <http://> पेज नहीं होना चाहिए। कृपया ब्राउजर के दायें ओर नीचे की तरफ लॉक का चिह्न तथा सत्यापन प्राधिकारियों द्वारा प्रस्तुत प्रमाण पत्र भी देखें।

- ई-मेल में प्राप्त लिंक या किसी तृतीय पक्ष की वेबसाइट पर दिए गए लिंक को क्लिक करने के बजाय सीधे बैंक की वेबसाइट पर जाएं.
- हमेशा पोस्ट लॉग इन पेज पर अंतिम लॉग इन की तारीख तथा समय की जांच करें.
- यदि आपके द्वारा अनजाने में गोपनीय जानकारियों का खुलासा हो गया है, तो तत्काल ही अपने पासवर्ड को बदल दें.
- अपने ब्राउजर को पासवर्ड याद रखने से रोकने के लिये ब्राउजर के 'ऑटो कम्प्लीट' कार्य को असक्षम करें.
- अपने सेशन को समाप्त करने के लिए ब्राउजर को सीधे बंद करने के बजाय हमेशा लॉग आउट करें.
- अपने द्वारा रखे गये पासवर्ड तथा अकाउंट लॉग इन की जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करें.
- अपने खाते के ब्योरो की नियमित जांच करें तथा उसका सभी प्रकार से त्रुटिहीन होना सुनिश्चित करें. यदि कोई अंतर लगे, तो तुरंत बैंक से संपर्क करें.
- अपने पीसी को नियमित रूप से नवीनतम एंटीवायरस तथा स्पायवेयर से अद्यतित करें.
- अपने पासवर्ड की प्रबलता सुनिश्चित करें. एक प्रबल पासवर्ड (साधारणतया परंतु सीमाबद्ध नहीं) में:
 - कम से कम 8 कैरेक्टर हों.
 - आपके यूजर नाम, वास्तविक नाम अथवा कंपनी के नाम से युक्त न हों.
 - कोई पूरा शब्द नहीं होना चाहिए.
 - पूर्व पासवर्ड से अनिवार्यतः अलग हो.
- अंकों (1,2,3 आदि), विशेष कैरेक्टर (:@#\$ आदि), बड़े अक्षरों (A,B,C) के संयोजन से बना हो.
- वास्तविक की-बोर्ड की अपेक्षा वर्चुअल की-बोर्ड का अधिक उपयोग करें

न करें

- किसी भी ई-मेल अथवा फोन कॉल के माध्यम से पूछे जाने पर अपनी गोपनीय जानकारियों का ब्यौरा न दें. बैंक कभी भी कोई गोपनीय जानकारी देने हेतु कोई ई-मेल नहीं भेजता है.
- इस प्रकार के ईमेल/ एसएमएस या फोन कॉल प्राप्त होने पर phishing@unionbankofindia.com पर तत्काल सूचित करें.
- आपके यूजर आईडी/ पासवर्ड/ कार्ड नंबर/ CVV आदि को अद्यतन या सत्यापित करने की मांग करने वाले ईमेल/ इंबेडेड लिंक का उत्तर न दें.
- बैंक की वेबसाइट को एक्सेस करने वाले किसी भी मेल के लिंक पर कभी भी क्लिक न करें.
- कभी भी पॉप-अप विंडों में लॉग इन तथा संवेदनशील जानकारियों की प्रविष्टि न करें.
- सिम अदला-बदली का शिकार न बनें. कॉल तथा मैसेज न प्राप्त होने तथा सिम रजिस्ट्रेशन असफल रहने पर तुरंत जांच पड़ताल करें. (अपने फोन को चालू रखें तथा यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की समय-समय पर मिलने वाली चेतावनियों पर ध्यान दें)

❖ मोबाइल बैंकिंग /एसएमएस बैंकिंग

करें

- पासवर्ड का प्रयोग करें- अपने मोबाइल फोन की सुरक्षा करें तथा गलत पासवर्ड डालने की अधिकतम सीमा तीन बार से अधिक न हो, यह सुनिश्चित करें.
- मोबाइल सुरक्षा/ एंटीवायरस साफ्टवेयर अपलोड करें.
- विश्वसनीय स्रोतों जैसे आपके बैंक द्वारा भेजा गया लिंक या सीधे बैंक की वेबसाइट से या वैध एप्स स्टोर से ही एप्स अपलोड करें.
- फोन के गुम हो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत बैंक को सूचित करें तथा मोबाइल बैंकिंग सेवा को निष्क्रिय कराने का प्रबंध करें.

न करें

- आपके मोबाइल में उपलब्ध साफ्टवेयर से मोबाइल बैंकिंग अंतरण के दौरान भिन्न-भिन्न कार्य न करें.
- अपरिचित स्रोतों से एप्स अपलोड पर मुफ्त कॉलर ट्यून, रिचार्ज आदि को कभी भी स्वीकार न करें.
- सार्वजनिक स्थान पर ब्लू टूथ के प्रयोग से बचने की कोशिश करें: क्योंकि कोई व्यक्ति आपके गोपनीय डाटा/ सूचना तक पहुंच सकता है.
- सार्वजनिक स्थान जैसे हवाई अड्डा इत्यादि स्थानों पर उपलब्ध असुरक्षित वाई-फाई संपर्क से अपने मोबाइल फोन को कभी न जोड़ें.
- अपरिचित स्रोतों से आने वाले मेलों या संलग्नकों को अपने मोबाइल फोन पर कभी भी न खोलें/ न ही डाउनलोड करें.

एटीएम/ डेबिट कार्ड :

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अक्टूबर 2014 में प्रकाशित आंकड़ों के अनुसार यह देखा गया है कि विक्रय पाइंट पर अर्थात वस्तुओं को खरीदने के लिए पाँच करोड़ से अधिक बार क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया गया तथा इसमें शामिल धनराशि रुपये एक लाख मिलियन से भी अधिक रही. यह संख्या सिर्फ एक माह की रही है, जो पिछले महीनों की तुलना में क्रेडिट कार्ड के प्रयोग की बढ़ती प्रवृत्ति को भी दर्शाता है.

ग्राहकों का यह अनुभव है कि नकदी साथ रखने के बजाय क्रेडिट कार्ड रखना अधिक सुरक्षित होता है. बिना तत्काल भुगतान के क्रय तथा इसके उपयोग की सरल प्रक्रिया इसे ग्राहकों को साथ रखने में अधिक सरल बनाती है.

तथापि, जितनी बार कार्ड स्वाइप किया जाता है, उतनी ही अधिक कार्ड में निहित सूचनाओं के साथ छेड़छाड़ की जा सकती है. भौतिक रूप से चोरी के अलावा धोखाधड़ी के अन्य भी तरीके हैं. यहाँ कुछ प्राथमिक उपायों का वर्णन किया जा रहा है, जो हमें इस प्रकार की धोखाधड़ी से बचने में सहायता कर सकते हैं:

करें

- जैसे ही आपको कार्ड की प्राप्ति हो, उसके पीछे स्थित काली पट्टी पर हस्ताक्षर करें.

- एटीएम अंतरण तथा सुरक्षा सावधानी सूचना की प्राप्ति के लिए अपने मोबाइल क्रमांक को बैंक में नोट कराएं.
- कार्ड का प्रयोग सर्वप्रथम एटीएम में ही होना चाहिए; अन्यथा इसकी स्वीकार्यता किसी पाइंट ऑफ सेल पर नहीं हो पायेगी.
- अपने पिन (व्यक्तिगत पहचान क्रमांक) को याद कर लें.
- जैसे ही आपको पिन की प्राप्ति हो, उसे बदल दें. अच्छा होगा कि हर तिमाही में इसे बदलें.
- 'शोल्डर सर्फिंग/ स्कीमिंग/ की-फिक्सिंग या ग्लूइंग से सावधान रहें.
- कृपया सुनिश्चित करें कि पीओएस (पाइंट ऑफ सेल्स) पर कार्ड का स्वाइप आपकी उपस्थिति में हो.
- एटीएम/ डेबिट कार्ड के गुम होने अथवा चोरी होने पर तुरंत अपने बैंक को सूचित करें. इसे ब्लॉक करा लें.
- किसी भी प्रकार के कपटपूर्ण अंतरण से बचने के लिए अपने खाते के ब्यौरों की समय-समय पर समीक्षा करते रहें.
- धोखेबाज कभी-कभी आपके कार्ड को ट्रैप करने के लिए नकदी मशीन में कोई डिवाइस लगा देते हैं और आप जैसे ही उस स्थान को छोड़ते हैं, उनके द्वारा वह कार्ड प्राप्त कर लिया जाता है. यदि किसी भी कारण से आपका कार्ड मशीन में रह जाता है, तो तुरंत ही कार्ड कंपनी को सूचित करें. अच्छा होगा कि मशीन के सामने रह कर ही फोन करें. सुनिश्चित करें कि आपके मोबाइल फोन में कार्ड कंपनी का 24 घंटे का संपर्क नंबर है.
- लेन-देन पूरा होने के बाद एटीएम काउंटर छोड़ने से पहले अपनी रकम तथा कार्ड सुरक्षित रख लें.
- नकदी मशीन पर्ची, मिनी विवरण या शेष जांच पर्ची को फेंकने से पहले उन्हें छोटे टुकड़ों में फाड़ दें या नष्ट कर दें.
- एटीएम मशीन के नजदीक खड़े रहें. पिन डालते समय की-पैड को अपने दूसरे हाथ तथा शरीर से छिपाये रखें; ताकि कोई उसे देख न पाए. यह आपके पिन की रक्षा उन लोगों से करेगा, जो आपके कंधे के ऊपर से झांक

सकते हैं. साथ ही यह उन धोखेबाजों से भी सुरक्षित रखेगा जिनके द्वारा छुपाये हुए कैमरे से की-पैड की फोटो ली जाती है.

- सचेत रहें तथा पहले अपनी निजी सुरक्षा करें. यदि कोई व्यक्ति गड़बड़ करे या आप पर नजर बनाए रखे तो लेन-देन को निरस्त कर दूसरी मशीन पर जाएं.

न करें

- आसानी से अंदाजा लगाया जा सकने वाला पिन न सेट करें. (जैसे 0000, 1234 आदि)
- इसे किसी भी कागज पर न लिखें और न ही मोबाइल फोन में संचित करें.
- अपने पिन को किसी व्यक्ति के समक्ष या मेल/ इंटरनेट के माध्यम से उजागर न करें.
- जब आप लेन-देन कर रहे हों, तो किसी भी अन्य व्यक्ति को एटीएम कक्ष में आने की अनुमति न दें.
- एटीएम कक्ष में हेलमेट, टोपी आदि पहन कर प्रवेश न करें.
- एटीएम मशीन में कुछ भी असामान्य प्रतीत हो या हेरफेर के लक्षण हों तो उसका इस्तेमाल न करें, बैंक के काल सेंटर 1800222244 पर सूचित करें.
- अपने कार्ड को कभी भी अपनी कार, होटल के कमरे या कार्य स्थल पर अकेला न छोड़ें.
- कभी भी परेशान जैसा न दिखें तथा सहयोग का प्रस्ताव करने वाले अपरिचितों से मदद न लें.
- मुंह ढके व्यक्ति को एटीएम परिसर में प्रवेश की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए.

❖ क्रेडिट कार्ड और पीओएस (POS)

करें

1. अपने क्रेडिट कार्ड को सुरक्षित रखें.
- कार्ड के गुम होने के नुकसान को कम करने के लिए, कार्ड को पर्स से अलग रखें.

- यदि पर्स या बटुवे में कार्ड रखा गया है, तो उसे अपने शरीर के करीब रखें; ताकि उसे आसानी से छीना न जा सके.
 - सुनिश्चित करें कि आपके पर्स की चैन लगी हुई है. यदि आप अधिक आवागमन के क्षेत्र में खरीददारी कर रहे हैं, तो छोटे पर्स का प्रयोग करें.
 - सिर्फ एक या दो ही क्रेडिट तथा डेबिट कार्ड उपयोग के लिए साथ रखें.
 - खरीददारी के बाद तुरंत अपने कार्ड को संभाल कर रख लें. चोरों द्वारा कैमरा या सेल फोन से आपके कार्ड की तस्वीर ली जा सकती है.
 - दुकान या रेस्टोरेंट से निकलने से पहले यह सुनिश्चित कर लें कि आपके द्वारा कार्ड वापस रख लिया गया है.
- 2. उन सभी चीजों के टुकड़े कर दें, जिन पर आपके क्रेडिट कार्ड की संख्या दर्ज हो.**
- अपने क्रेडिट कार्ड के बिल का ब्यौरा सीधे कूड़े में न फेंके. उसके टुकड़े कर दें.
 - पुराने क्रेडिट कार्ड, जो समाप्त या निरस्त हो गए हैं, उनके साथ भी समान प्रक्रिया अपनायी जाए.
 - आप विभिन्न टुकड़ों को अलग-अलग कूड़ेदानों में डालकर संभवतः उन बुद्धिमान चोरों के प्रयास को विफल कर सकते हैं, जो बाद में उन टुकड़ों को इकट्ठा कर मिला सकते हैं.
- 3. कोरी क्रेडिट कार्ड रसीद पर हस्ताक्षर न करें.**
- हस्ताक्षर करने से पहले हमेशा क्रेडिट कार्ड की धनराशि की जांच कर लें.
 - यदि क्रेडिट कार्ड की रसीद पर रिक्त स्थान मौजूद है, तो रसीद पर हस्ताक्षर करने से पहले उस स्थान पर शून्य लिखें अथवा स्थान को शुरू से अंत तक काट दें.
- 4. अपने कार्ड की जानकारी देने से बचें.**
- क्रेडिट कार्ड चोरों द्वारा चकमा देकर आपके क्रेडिट कार्ड के नंबर की जानकारी प्राप्त करने के लिए क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता अथवा अन्य कारोबारी होने का दिखावा किया जाता है.

- यदि आप के द्वारा पहले संबंधित कंपनी के साथ कारोबार नहीं किया गया है, तो सबसे पहले उसकी समीक्षा या शिकायतों की ऑनलाइन जांच कर लें.
 - अपने क्रेडिट कार्ड के पीछे अंकित नंबर से प्राप्त ग्राहक सेवा केन्द्र को ही अपने क्रेडिट कार्ड के नंबर तथा अन्य संवेदनशील सूचनाओं की जानकारी दें.
5. **क्रेडिट कार्ड के ऑनलाइन उपयोग के समय सुरक्षित रहें.**
- खुद को आपका बैंक, क्रेडिट कार्ड कंपनी या आपकी निजी सूचनाओं का उपयोग करने वाला कारोबारी बताने वालों से प्राप्त ई-मेल लिंक को भी क्लिक न करें, भले ही वह वैध लगे.
 - सावधान रहें, सिर्फ सुरक्षित वेबसाइट पर ही अपने क्रेडिट कार्ड नंबर की प्रविष्टि करें, जिनकी वैधता पर आप शत प्रतिशत आश्वस्त हों.
6. **कार्ड के गुम एवं चोरी होने की तत्काल सूचना दें.**
- कस्टमर केयर नंबर/ हेल्पलाइन नंबर अपने पास हमेशा रखें.
 - गुम हुए क्रेडिट कार्ड की रिपोर्ट जल्द से जल्द करें.
7. **अपने बिल के ब्योरों की हर माह जांच करें.**
- ऐसा कोई प्रभार, जिसका लेन-देन आप द्वारा नहीं किया गया है, उसकी रिपोर्ट तुरंत ही अपने क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता को करें; चाहे उसकी राशि कितनी ही कम क्यों न हो; क्योंकि क्रेडिट कार्ड संबंधी धोखाधड़ी का यह प्रथम सूचक है.
8. विवरण के साथ मिलान के लिए अपनी रसीदों को संभाल कर रखें.
9. अपने बिलों को तुरंत देखें या यथा समय अपने बिलों की ऑनलाइन जांच कर अपने द्वारा की गयी खरीददारी के साथ उनका मिलान करें.
10. पता बदलने पर अथवा किसी यात्रा पर जाने से पहले कार्ड जारीकर्ता को सूचित करें.
11. क्रेडिट कार्ड के लिफाफे के ऊपर अपना खाता क्रमांक न लिखें.

12. अंतर्राष्ट्रीय यात्राओं से वापसी के उपरांत तुरंत नया कार्ड जारी करने हेतु आवेदन करें.

उपर्युक्त सावधानी उपायों के अलावा, सामान्य तौर से बरती जानी वाली निम्नलिखित सावधानियाँ हैं जिन्हें हम साइबर सुरक्षा के 10 मंत्र भी कह सकते हैं.

❖ **साइबर सुरक्षा के 10 मंत्र :**

साइबर हमले से खुद को बचाने व 'साइबर सुरक्षित' रहने के लिए व्यावहारिक सुझावों में से कुछ निम्नलिखित हैं:

- 1) अपने आप को शिक्षित करें:
 - घोटालों के प्रकार और इनसे बचने के उपायों की जानकारी प्राप्त करते रहें.
 - फिशिंग घोटालों के बारे में सीखते रहें, क्योंकि आजकल फिशिंग बड़े पैमाने पर प्रचलित है. (फिशिंग के तहत हैकर एक वैध संगठन या व्यक्ति होने का नाटक करके आपकी व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा करने के लिए आपको प्रेरित करता है.)
- 2) फायरवॉल का प्रयोग करें:
 - फायरवॉल घुसपैठियों को बाहर रखने के लिए प्रथम रक्षा पंक्ति के रूप में होता है. सुरक्षा सॉफ्टवेयर के साथ आने वाले फायरवॉल का प्रयोग सुनिश्चित करें. वाई- फाई के मामले में राउटर के साथ आने वाले फायरवॉल को सक्रिय कर लें.
- 3) सावधानी के साथ क्लिक करें:
 - अजनबी लोगों से प्राप्त संदेशों में दिये लिंक पर क्लिक करने से पूर्व सावधानी बरतें.
 - जानकार लोगों से प्राप्त संदेशों के प्रति भी सतर्क रहें.
- 4) सुरक्षित सर्फिंग करें:
 - नकली साइटों से सावधान रहें. (जो लगभग असली साइटों जैसे ही प्रतीत होती है पर स्पेलिंग या स्पेस में थोड़ा अंतर होता है).

- साइट एडवाइजर सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें, जो आपको नेविगेट करने में मदद करता है। (यह एक मुफ्त ब्राउज़र उपकरण है जो आपको सर्च परिणाम के समय ही यह बताता है कि साइट सुरक्षित है या नहीं और आपके क्लिक करने से पूर्व चेतावनी देता है।)

5) **सुरक्षित खरीदारी करें**

- जिन साइटों को आपने पहले कभी न देखा हो, उन पर खरीददारी करने से पूर्व सतर्क रहें और अपने भुगतान विवरण को दर्ज करने से पूर्व थोड़ी जाँच कर लें।
- जब आप भुगतान पेज पर हों तो अपने ब्राउज़र में ताले का प्रतीक देख लें, जिससे आपको यह पता लगता है कि आपकी जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए साइट द्वारा एन्क्रिप्शन या स्क्रंबलिंग का उपयोग किया गया है।
- भुगतान के लिए डेबिट कार्ड के बजाय क्रेडिट कार्ड का उपयोग करें।

6) **व्यापक सुरक्षा सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें व अपने सिस्टम को अपडेट रखें:**

- नियमित अंतराल पर स्कैन करना न भूलें। नवीनतम सुरक्षा पैच के साथ अपने ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) और ब्राउज़र को अपडेट करते रहें।
- अपने सुरक्षा कंट्रोल पैनल पर स्वतः अद्यतन फंक्शन का चयन कर लें, जिससे आपके सुरक्षा सॉफ्टवेयर अद्यतन होते रहें।
- अपने व्यक्तिगत डाटा के संबंध में साइट की सुरक्षा और गोपनीय नीतियों का मूल्यांकन कर लें।

7) **अपने वायरलेस नेटवर्क को सुरक्षित करें:**

- अपने कंप्यूटर पर फायरवॉल सक्रिय करें।
- राउटर को इस प्रकार स्थापित करें कि वह केवल एन्क्रिप्टेड पासवर्ड के साथ ही किसी को उपयोग की अनुमति प्रदान करे।
- एन्क्रिप्शन सेटअप करने के लिए ओनर के नियमावली निर्देशों की जाँच कर लें।

8) **मजबूत पासवर्ड का प्रयोग करें :**

- छोटे पासवर्ड जिसमें जन्मदिन, मध्य नाम या पालतू जानवर आदि के नाम का उल्लेख होता है, का पता हैकर्स आसानी से लगा लेते हैं.
- मजबूत पासवर्ड आपकी जानकारी को सुरक्षित रखने में बहुत मदद करता है, अतः ऐसा पासवर्ड चुने जो कम से कम 8 कैरेक्टर का हो और उसमें अक्षर, संख्या तथा विशेष कैरेक्टर का संयोजन हो.
- इसके अतिरिक्त समय-समय पर अपना पासवर्ड बदलते रहें, ताकि धोखाधड़ी की संभावना को कम किया जा सके.

9) **सामान्य बुद्धि (कॉमन सेंस) का प्रयोग करें:**

- कभी भी इंटरनेट पर संवेदनशील जानकारी साझा न करें या व्यक्तिगत जानकारी ऑनलाइन पोस्ट न करें.
- किसी भी लिंक पर क्लिक करने या किसी भी प्रोग्राम को डाउनलोड करते समय सावधानी बरतें.

10) **सतर्क रहें:**

नियमित रूप से अपने डाटा का बैक-अप लेते रहें, ताकि कुछ गलत होने पर भी जानकारी सुरक्षित रहे. अपने खातों और क्रेडिट रिपोर्ट की निगरानी करते रहें; ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी हैकर्स द्वारा आपकी जानकारी या पहचान की चोरी नहीं की गई है.

अपने ग्राहकों को एटीएम/ क्रेडिट कार्ड के प्रयोग के संबंध में शिक्षित करना सभी कर्मचारियों का प्रमुख कार्य है. कार्ड की सूचनाएँ किसी अन्य या अपरिचित को न प्रकट करने के संदर्भ में समय-समय पर बैंक द्वारा हमारे कार्डधारकों को एसएमएस भेजे जाते हैं.

अर्पित जैन

डिजिटल बैंकिंग - महिला के लिए आर्थिक स्वतंत्रता

अपने बच्चों को अच्छी शिक्षा प्रदान करने तथा अपने जीवन को सुखद बनाने की चाह में लक्ष्मी अपने परिवार को लेकर गाँव से शहर गईं. उसने सोचा था कि शहर में अच्छा काम मिलेगा तो जीवन खुशहाल होगा और पति की शराब पीने की आदत भी धीरे-धीरे छूट जाएगी. शहर में लक्ष्मी के परिवार को छोटे-छोटे काम करके कमाई तो अच्छी खासी होने लगी, किंतु पति की नशे की लत बढ़ती गई. वह काम पर भी कम जाने लगा, परिणामस्वरूप लक्ष्मी की कमाई भी उसकी लत की बलि चढ़ने लगी. लक्ष्मी ने अपनी इस समस्या का जिक्र अपनी मकान मालकिन जया से किया.

बैंकर जया ने लक्ष्मी को न केवल प्रधानमंत्री जनधन योजना के विषय में बताया, बल्कि उसका खाता भी अपने बैंक में खुलवा दिया. उसके आधार कार्ड को बैंक खाते से संबद्ध करवाया तथा उसे रूपे एटीएम कार्ड भी दिलवा दिया. स्कूल में पढ़ने वाली उसकी बेटी को एटीएम का संचालन करना सिखाया तथा मोबाइल द्वारा धन हस्तांतरण करना भी सिखाया. लक्ष्मी ने अपना खाता क्रमांक अपने रोजगार प्रदाताओं को दे दिया तथा साथ ही उनसे नकदी के स्थान पर खाते में धन हस्तांतरित करने का अनुरोध किया.

अब लक्ष्मी को उसका पारिश्रमिक स्वयं के खाते में प्राप्त होता है. घरेलू आवश्यकता की वस्तुओं की खरीद हेतु वह आवश्यकतानुसार धन निकालना सीख गई है. जब अतिरिक्त धन पास में होता ही नहीं है तो पति की प्रताड़ना से भी वह बच जाती है. इतना ही नहीं, उसने अपने खाते में कुछ पैसा जमा करके भी रखा है. फोन बैंकिंग के माध्यम से लक्ष्मी अपने खाते में जमा राशि को सुनकर जान सकती है. पैसा हाथ में न आता देख पति ने भी नियमित रूप से काम करना शुरू कर दिया है.

कृतिका एक मध्यवर्गीय गृहिणी है. उच्च शिक्षित होने पर भी वह आर्थिक निर्णयों हेतु अपने पति आशुतोष पर निर्भर रहती थी. आशुतोष ने कैरियर की बेहतरी हेतु अपनी वर्तमान कम्पनी को छोड़कर एक अन्य कम्पनी में बतौर मुख्य विपणन अधिकारी नौकरी ग्रहण कर ली. अब आशुतोष को बार-बार लंबे दौरों पर घर से बाहर रहना पड़ता था. जब वे घर आते तो कृतिका उनसे बैंक चलने, बिजली, पानी, मोबाइल आदि के बिल भरने, बच्चों की फीस जमा करने, खरीदारी करने, केबल टीवी का किराया जमा करने, मकान की किश्त चुकाने की मांग करने लगती. आशुतोष परिवार के साथ कुछ समय बिताना चाहते थे, किंतु उनका अधिकांश समय इन छोटे-छोटे कामों में ही निकल जाया करता था.

उन्होंने कृतिका को आधुनिक बैंकिंग एवं भुगतान के डिजिटल तरीकों के विषय में न केवल बताया बल्कि उसे एटीएम सह डेबिट कार्ड एवं ऑनलाइन बैंकिंग के परिचालन का ज्ञान भी दिया. कृतिका ऑनलाइन खरीदारी के विषय में भी सीख गई. अपने स्मार्ट फोन के सहारे कृतिका स्वयं को अधिक स्मार्ट अनुभव करने लगी. उसने अपने पति को उनके जन्मदिवस पर अपने ई-वॉलेट के माध्यम से उपहार भेज कर चौंका ही दिया.

उपर्युक्त दोनों उदाहरण किस ओर इंगित करते हैं? दोनों ही कहानियाँ हमें बैंकिंग क्षेत्र में जुड़े नये आयाम डिजिटल बैंकिंग के चलते भारतीय महिलाओं के जीवन में आ रहे व्यापक परिवर्तन की जीती जागती मिसाल प्रस्तुत करती हैं. विश्व बैंक ने भी अपनी अगस्त 2014 की रिपोर्ट में यह स्पष्ट तौर पर व्यक्त किया है कि महिलाओं के सशक्तीकरण एवं वित्तीय समावेशन में डिजिटल बैंकिंग की महती भूमिका है. भारत जैसे देश में जहाँ पर महिलाओं की सामाजिक एवं आर्थिक स्वतंत्रता के लिए आज भी संघर्ष चल रहा है, बैंकिंग के इस नये आयाम ने आशा का दीप प्रज्वलित किया है. शनैःशनैः भारतीय नारी वित्तीय साक्षरता को प्राप्त कर स्वयं को सशक्त बना रही है. देश की आधी आबादी का आर्थिक रूप से स्वतंत्र होना न केवल हमारे राष्ट्रीय हित में है, बल्कि वह डिजिटल बैंकिंग भारत के लिए, डिजिटल बैंकिंग हम सब के लिए की अवधारणा को पुष्ट करता है. अब प्रश्न यह उठता है कि आखिर किस तरह बैंकिंग सुविधाओं के डिजिटलीकरण से महिलाओं को आर्थिक रूप से सक्षम एवं स्वतंत्र बनाया जा सकता है?

आर्थिक स्वतंत्रता किस तरह और कितनी?

सदियों से हमारा समाज पुरुष प्रधान रहा है. विदेशी आक्रमणों तथा अन्य रूढ़ियों के चलते देश में महिलाओं का स्वतंत्र बाह्य आवागमन बाधित हुआ, यही कारण है कि व्यवसायिक वृत्तियों तथा शिक्षा के मामले में समाज का यह आधा हिस्सा पिछड़ता चला गया. आज जबकि स्त्री शिक्षा को पर्याप्त महत्त्व दिया जा रहा है तथा बेटी बचाओ, बेटी

पढ़ाओ जैसे नारों ने देश व समाज को नई राह दिखाई है, तो महिलाओं की उच्च शिक्षा की ओर राह प्रशस्त हुई है। शिक्षा के माध्यम से आज की महिला वह प्रत्येक बात समझने में सक्षम है जिस पर पहले कभी पुरुषों का एकाधिकार माना जाता था। देश व विदेश में कई भारत बेटियों ने उच्च आर्थिक पदों पर स्वयं को स्थापित कर अपनी क्षमताओं एवं कुशलता का लोहा मनवाया है। ऐसे में महिलाओं का अपने आर्थिक अधिकारों हेतु आवाज उठाना तथा उसे प्राप्त कर लेना कोई अनूठी अथवा नयी पहल नहीं होगी। डिजिटल बैंकिंग से प्रत्येक वह महिला आर्थिक रूप से स्वतंत्र हो सकती है, जो स्वतंत्र होना चाहती है।

हमारे प्रगतिशील पुरुषों को डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से भी महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वतंत्र होते देखकर प्रसन्नता ही होगी, क्योंकि गृहस्थी की बहुत सारी जिम्मेदारियाँ अब उनकी महिला साथियों के द्वारा वहन की जायेंगी और इस हेतु परिवार की महिला सदस्य को घर के बाहर जाकर विभिन्न कार्यालयों के चक्कर भी नहीं लगाने होंगे। इस तरह डिजिटल बैंकिंग द्वारा सभी पक्षों की जीत का मार्ग खोल दिया गया है। डिजिटल बैंकिंग के जरिये जहाँ महिलाएं कम्प्यूटर पर क्लिक कर अथवा मोबाइल के बटन दबाकर अपने धन को अपने व अपने परिवार के हित में बेहतर उपयोग कर सकती हैं, वहीं उन पूर्वग्रहों का शिकार होने से भी बच सकती हैं जिनके चलते आज तक वे आर्थिक रूप से स्वतंत्र हो ही नहीं पाई थीं। आज भी हमारे देश की अधिकांश युवतियाँ गृहिणी अवश्य हैं, किंतु इसके साथ ही वे उच्च शिक्षित भी हैं। घर में रहकर भी वे राष्ट्रीय मानव संसाधन बनकर अपने परिवार तथा समाज की समृद्धि में सक्रिय एवं सार्थक योगदान दे सकती हैं।

किन्हें होंगे लाभ?

बैंकिंग सुविधाओं के डिजिटलीकरण हो जाने से जहाँ एक ओर बैंकों की लेनदेन लागत में व्यापक कमी आयी है, वहीं समाज के उस वर्ग तक सीधे लाभ पहुंचे हैं जिन तक पहुंच पाने में अब तक विफलता ही हाथ लगी थी। डिजिटल बैंकिंग द्वारा महिलाओं को आर्थिक स्वतंत्रता प्राप्त होगी जिससे कालांतर में महिला वर्ग के प्रत्येक तबके को लाभ प्राप्त होंगे। महिलाओं की विभिन्न श्रेणियों को होने वाले लाभों को इस प्रकार समझा जा सकता है:

1. डिजिटल बैंकिंग एवं उच्च शिक्षित महिला: गरिमा इंजीनियर है, जो कि एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में काम करती थी। वैसे तो उसे अपने उच्च पद तथा परिवार की आधुनिक सोच के चलते आर्थिक स्वतंत्रता प्राप्त थी, किंतु पहले उसे अपना पैसा निकालने तथा उसे किस तरह खर्च करना है, जैसे निर्णयों में अपने

परिवारजन को सम्मिलित करना होता था. अब वह अपनी मर्जी के अनुसार माह की किसी भी तारीख को अपना पैसा निकालकर अथवा ऑनलाइन हस्तांतरण के माध्यम से घरेलू वस्तुओं से लेकर अन्य आवश्यकताओं की वस्तुएं खरीद सकती हैं. आवश्यकता पड़ने पर वह अपने सहयोगियों की आर्थिक सहायता भी कर सकती है. गरिमा प्रत्येक माह अपनी कमाई का एक प्रतिशत एक स्वयंसेवी संगठन को दान भी करती है.

2. उद्यमशील महिला एवं डिजिटल बैंकिंग: भारतीय महिलाओं में इन्टरनेट के प्रति जागरूकता बढ़ रही है और इसका एक मुख्य कारण है इन्टरनेट पर सोशल मीडिया का होना. वैसे भी महिलाओं में सामाजिक चेतना पुरुषों की तुलना में अधिक होती है. फेसबुक और ट्विटर जैसे प्लेटफार्म पर महिलाओं द्वारा अपनी चित्रकारी तथा अन्य सृजनात्मक गतिविधियों को लेकर बहुत से समूहों का गठन किया गया है. इन पर वे न केवल अपनी कलाकृतियों को प्रदर्शित करती हैं, वरन इनके माध्यम से उन्हें क्रय-विक्रय करने का अवसर भी मिल जाता है. ऐसी उद्यमशील महिलाएं अपनी कृतियों का सोशल मीडिया पर प्रदर्शन कर अपने लिए बाजार भी तलाश रही हैं तथा खरीददार उन्हें सीधे ऑनलाइन अथवा मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से भुगतान भी कर रहे हैं. इसी तरह से गृह उद्योग से जुड़ी महिलाएं भी अपने परिवार के अन्य सदस्यों के माध्यम से इन्टरनेट व डिजिटल बैंकिंग का सहारा लेकर अपना रोजगार बढ़ा रही हैं. आजकल चॉकलेट को सुंदर सी पैकिंग में सजाकर बेचने का चलन भी बढ़ा है, इसी तरह बहुत सी खाद्य सामग्री भी तैयार कर ऑनलाइन ऑर्डर पर बेची जा रही है. यह डिजिटलीकरण का ही परिणाम है.
3. छात्राएं एवं डिजिटल बैंकिंग: पहले बहुत सी युवतियाँ उच्च शिक्षा प्राप्त करने अथवा प्रतियोगी परीक्षाओं में भाग लेने से इसलिए वंचित रह जाती थीं कि उनके लिए घर पर प्रवेश फार्म लाने वाला कोई नहीं होता था. कई बार पिता अथवा भाई द्वारा यह कह दिया जाता था कि जब फार्म भरने में इतना भटकना पड़ रहा है, तो आगे कितना भटकना होगा. साथ ही वे अपने काम छोड़कर बाहर जाने के लिए तैयार नहीं होते थे. आज परिस्थितियों में व्यापक बदलाव आया है. छोटी से छोटी परीक्षा के फार्म ऑनलाइन भरे जाने लगे हैं तथा संबंधित संस्थानों को भुगतान भी ऑनलाइन ही हो जाता है. ऐसे में करियर बनाने की इच्छुक छात्राओं की निर्भरता कम हुई है. शहरों में पढ़ने जाने वाली छात्राओं की संख्या में तेजी से वृद्धि हो रही है. प्रौद्योगिकी से भलीभाँति परिचित युवतियों के लिए डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न तरीकों को सीख लेना कुछ कठिन नहीं है.

4. ग्रामीण महिलाएं एवं डिजिटल बैंकिंग: मंडी में अपनी फसल को बेचने गये पति को जब एक ग्रामीण महिला फोन पर यह सूचना देती है कि पिछली बार बेची गई सब्जियों का भुगतान बैंक खाते में आ गया है और बच्चे की स्कूल फीस वाला चेक बैंक में लगा दिया गया है, तो पति के आश्चर्य का ठिकाना नहीं रहता वह अपने खाते में बची शेषराशि के विषय में भी अपनी पत्नी से जानकारी प्राप्त कर लेता है. फसल की कटाई हो अथवा सामान की खरीद, बैंक में धन जमा होने तथा मोबाइल के माध्यम से उसे अपने घर से देख पाने की क्षमता ग्रामीण कृषक महिलाओं को अपने परिवार का वार्षिक बजट तैयार करने में बहुत सहायता प्रदान कर सकती हैं. स्कूली शिक्षा प्राप्त ग्रामीण महिलाएं स्वयं को आर्थिक रूप से सक्षम बना सकती हैं.
5. श्रमिक एवं अशिक्षित महिलाओं के लिए आर्थिक सुरक्षा: श्रमिक महिलाएं अपना वेतन बैंक खाते में पा रही हैं. बहुत सी अशिक्षित महिलाएं स्मार्ट फोन को संचालित करने में सक्षम हैं. समाज के निम्न वर्ग को आवास महिला के नाम पर ही दिये जाने का संकल्प सरकार ने दोहराया है. ऐसे में वे दिन दूर नहीं हैं जब श्रमिक एवं अशिक्षित महिलाएं आर्थिक स्वाधीनता की खुली हवा में साँस लेंगी. इसकी शुरुआत हो भी चुकी है. केन्या जैसे अफ्रिकी देशों में दूरदराज के क्षेत्रों में धन विप्रेषण में डिजिटल बैंकिंग ने उल्लेखनीय सफलता प्राप्त की है. हमारे अपने देश में इसकी अपार संभावनाएं हैं.
6. डिजिटल बैंकिंग एवं निःशक्त नारी: शिक्षा के प्रचार-प्रसार ने निःशक्त नारी के जीवन को भी पूर्ण रूप से परिवर्तित कर दिया है. देश के कोने-कोने से दृष्टिबाधित, अस्थि विकलांग, मूक-बधिर आदि निःशक्तताओं के बाद भी महिलाएं काम करने के लिए तत्पर होकर आगे आई हैं. इनके जीवन के अंधकार को मिटाने में प्रौद्योगिकी ने महती भूमिका निभाई है. आज निःशक्त जन हेतु उपलब्ध विभिन्न साफ्टवेयरों के माध्यम से ये महिलाएं आत्मनिर्भर होकर अपनी बैंकिंग स्वयं संचालित कर रही हैं तथा उनका पैसा वास्तविकता में उनका अपना हो गया है.
7. डिजिटल बैंकिंग एवं समग्र भारतीय नारी: सुविधा एवं प्राथमिकता की दृष्टि से हम महिलाओं को विभिन्न वर्ग में वर्गीकृत करते हैं, वस्तुतः हमारे देश में सभी महिलाओं को सामाजिक एवं आर्थिक स्वतंत्र होने की आवश्यकता है. सामाजिक एवं राजनैतिक स्वतंत्रता का आधार आर्थिक स्वतंत्रता है. यदि अर्थ शक्ति महिलाओं के हाथ में होगी तो हम एक बेहतर समाज की कल्पना कर सकते हैं. डिजिटल बैंकिंग ने इसके रास्ते खोल दिये हैं. इससे सामाजिक भेदभाव में कमी

82 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

आयेगी और सौहार्द्रपूर्ण वातावरण का निर्माण होगा. संपूर्ण देश की प्रगति का मार्ग प्रशस्त होगा.

इस तरह हमने पाया कि डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से भारतवर्ष की स्त्री मात्र को न केवल आर्थिक स्वतंत्रता मिल रही है, बल्कि उसका सामाजिक दायरा भी मजबूत एवं सुदृढ़ हो रहा है. आज डिजिटल बैंकिंग का प्रचार-प्रसार बढ़ रहा है, कई लोगों को इसकी सफलता में संदेह है, किंतु हमें ध्यान रखना चाहिये कि डिजिटल बैंकिंग महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वतंत्र एवं सक्षम शनैः-शनैः ही बनाएगा. यह भी सतत चलने वाली प्रक्रिया है तथा इसमें समय लगेगा. हजारों वर्षों से स्थापित सामाजिक ताना-बाना एकाएक छिन्न-भिन्न नहीं हो सकता, किंतु डिजिटल बैंकिंग से स्त्री को प्राप्त होने वाली आर्थिक स्वतंत्रता को निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है.

दूरगामी लाभ :

1. जीवन स्तर में सुधार: यदि कहा जाता है कि एक महिला को शिक्षित करने का अर्थ है एक नहीं, वरन दो-दो परिवारों को शिक्षित करना. यदि यह बात डिजिटल बैंकिंग के मामले में भी लागू होती है. यदि किसी महिला को वित्त साक्षर बनाकर उसे डिजिटल बैंकिंग भी सिखाई जाये तो निश्चित रूप से वह न केवल अपने घर की व्यवस्था को संवार सकती है, बल्कि वह अपने पिता के घर को भी सहारा प्रदान कर सकती है जिससे जीवन स्तर में सुधार आएगा. विभिन्न घरेलू व्यय सीधे तौर पर महिलाओं से संबंधित हैं, अतः अपने हाथ में पैसा होने पर प्राथमिकता का निर्धारण महिलाएं स्वयं कर सकेंगी. धन का व्यय शिक्षा और स्वास्थ्य पर बेहतर ढंग से किया जा सकेगा.
2. समाज को मिलेगा उच्च गुणवत्ता वाला मानव संसाधन: जब महिलाओं के पास आर्थिक संसाधन होंगे तो निश्चित रूप से वे अपने मन चाहे ढंग से उसका उपयोग भी कर सकेंगी. इससे उनके जीवन में तो बेहतरी आएगी ही, परिणाम यह भी होगा कि उनके पुरुष साथियों को अन्य कामों हेतु समय मिलेगा. इससे लाभ यह होगा कि हमारी अर्थव्यवस्था में उच्च गुणवत्ता का मानव संसाधन विकसित किया जा सकेगा.
3. वित्तीय समावेशन की अवधारणा के लक्ष्यों की प्राप्ति: वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों में सम्मिलित है समाज के प्रत्येक वर्ग को आर्थिक सुविधाएं प्रदान करना. जब महिलाएं डिजिटल बैंकिंग को पूरी तरह अपना लेंगी तब ही हर वर्ग तब बैंकिंग सुविधाओं का पहुंचना पूर्ण माना जायेगा. हमारे समक्ष आज प्रत्येक वर्ग तक

मूलभूत बैंकिंग को पहुंचाना एक चुनौती है, किंतु इस चुनौती को आसानी से हासिल किया जा सकता है क्योंकि आज की वित्तीय सुविधाओं की उपलब्धता में अधिक औपचारिकताएं नहीं रह गई हैं, इसके साथ ही डिजिटल बैंकिंग को भी प्रत्येक उस व्यक्ति तक पहुंचाया जा सकता है, जिसे साधारण बैंकिंग सुविधा प्रदान की जा सकती है.

4. महिला सशक्तिकरण में सहायक: इतिहास इस बात का साक्षी है कि जिस वर्ग के पास आर्थिक शक्ति होती है उस वर्ग द्वारा बहुत सी सामाजिक गतिविधियों की संचालनीय शक्ति भी प्राप्त कर ली जाती है. मध्ययुगीन सोच ने भारतीय स्त्री की स्थिति को बहुत कमजोर किया था, आज हमारे समक्ष देश की नारी शक्ति को सशक्त करने का एक उपयुक्त साधन है डिजिटल बैंकिंग. इसके माध्यम से महिलाएं अपने लिए बिना वर्ग संघर्ष के सशक्तिकरण का मार्ग प्रशस्त कर सकती हैं.
5. अर्थव्यवस्था को लाभ: जब आर्थिक गतिविधियों के नियंत्रण में डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से बदलाव आएगा, तब वस्तुओं की मांग भी आज जैसी नहीं रह जायेगी. उसमें भी विविधता आना अवश्यंभावी है. आज हम देख रहे हैं कि महिलाओं की पसंद पर आधारित उत्पाद बाजार में बड़ी मात्रा में दिखाई देते हैं, इतना ही नहीं बहुत से शॉपिंग मॉल तो महिलाओं की आवश्यकताओं के सामान से पटे पड़े हैं. इसका अभिप्राय यह है कि बाजारी शक्तियों को महिलाओं द्वारा आज बड़े पैमाने पर प्रभावित किया जा रहा है, जब बैंकिंग सुविधाओं को डिजिटलीकृत कर प्रत्येक महिला तक पहुंचाया जायेगा तब तस्वीर में युगांतरकारी बदलाव आएगा. अर्थव्यवस्था का संचालन मांग और पूर्ति द्वारा ही होता है, अधिक मांग का अर्थ है अधिक उत्पादन और उत्पादन हमारी अर्थव्यवस्था हेतु उच्च गुणवत्ता वाले ईंधन का काम करेगा.
6. अपराधों से सुरक्षा: आए दिन समाचार पत्रों में घर से बाहर निकली महिलाओं के प्रति होने वाले आपराधिक प्रकरणों के किस्से प्रकाशित होते हैं. डिजिटल बैंकिंग द्वारा महिला को कहीं से भी धन विप्रेषण एवं भुगतान करने की स्वतंत्रता होती है, अतः उन्हें कम से कम धन आहरण अथवा विप्रेषण के कारण अपराधों का शिकार नहीं होना पड़ेगा.
7. समय एवं ऊर्जा की बचत: छोटी से छोटी सुविधा प्राप्त करने के लिए लंबी-लंबी कतारों में लगना बड़ा ही कष्टप्रद एवं थका देने वाला होता है. कई

बार बिजली के बिल भरने से लेकर बच्चों की स्कूल फीस भरने जैसे तमाम कार्य महिलाओं को ही करने होते हैं. घर से बहुत अधिक बाहर रहना कष्टप्रद तो होता ही है सुरक्षा के लिहाज से भी चिंता उत्पन्न करता है. एक मिनट के काम के लिए घंटों समय की बरबादी करना ऊब पैदा करने वाला तथा ऊर्जा चूसक होता है. यदि बैंक तक पहुंच रखने वाली प्रत्येक महिला अपने कार्यों हेतु डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करेंगी तो भविष्य में कई कार्य घंटों को बचाया जा सकेगा.

डिजिटल बैंकिंग के महिलाओं तक पहुंचने में आने वाली बाधाएं:

आधुनिक युग का वरदान बन चुकी डिजिटल बैंकिंग का प्रयोग यूँ तो बहुत सरल एवं इसकी प्राप्ति बहुत आसान है, किंतु फिर भी कई कारणों से डिजिटल बैंकिंग के महिलाओं तक पहुंचने में कई बाधाएं हैं जिन्हें इस प्रकार देखा जा सकता है.

1. शिक्षा का अभाव: आज भी हम सब तक शिक्षा के लक्ष्य को पूरी तरह हासिल नहीं कर पाये हैं. यह एक बड़ी बाधा है क्योंकि डिजिटल बैंकिंग सामान्यतः कम्प्यूटर तथा मोबाइल फोन द्वारा की जाती है. डिजिटल बैंकिंग के लिए इनके प्रयोग को कुछ गहराई से समझना होता है. अच्छा तकनीकी ज्ञान भी इसके लिए आवश्यक है.
2. तकनीकी समस्याएं: कई बार इन्टरनेट तक उपभोक्ताओं की पहुंच नहीं बन पाती है. देश में बहुत कम लोग ही नियमित रूप से इन्टरनेट का उपयोग कर रहे हैं. इससे स्पष्ट है कि इन्टरनेट उपयोगकर्ता महिलाओं की संख्या तो बहुत ही कम होगी. इन्टरनेट का उपयोग करने वाले ग्राहकों को भी इन्टरनेट की स्पीड न मिलने तथा ओटीपी के समय पर न प्राप्त होने की शिकायत बनी रहती है. ऐसे में डिजिटल बैंकिंग को महिलाओं तक उपलब्ध करवा पाना आज के परिप्रेक्ष्य में कुछ कठिन भी जान पड़ता है.
3. सामाजिक पूर्वाग्रह: आज भी हमारे समाज का एक बड़ा तबका महिलाओं के आगे बढ़ने का पक्षधर नहीं लगता. महिलाओं को आर्थिक अधिकार प्रदान करना उनकी रूढ़िग्रस्त सोच के प्रतिकूल जान पड़ता है. ऐसे में कई बार देखा जाता है कि बैंकिंग जैसे काम घर के पुरुषों द्वारा ही कर लिये जाते हैं. महिलाओं को केवल हस्ताक्षर करने/ अंगूठा लगाने तक ही बैंकिंग सिखाई जाती है. ऐसी स्थिति में पिछड़ी सोच वाले समाज से कम ही उम्मीद की जा सकती है कि वह अपनी महिलाओं के हाथ में उनकी आर्थिक स्वतंत्रता की बागडोर सौंपेगा.

4. तकनीकी के प्रयोग को लेकर भय एवं दुश्चिंता: एटीएम कार्ड हो अथवा मोबाइल बैंकिंग, समाज का बड़ा वर्ग इसके प्रयोग के प्रति स्वयं को असहज अनुभव करता है. ऐसा इस लिए है क्योंकि आए दिन समाचारों में पढ़ने-सुनने को मिलता है कि उस एटीएम से बदमाशों ने धनराशि चुरा ली, नकली एटीएम सह डेबिट कार्ड का बनाया जाना, पासवर्ड का चोरी जो जाना आदि ऐसी सुर्खियाँ हैं जिनके चलते सामान्य व्यक्ति स्वयं को इन आधुनिक सुविधाओं के प्रति असहज अनुभव करता है. भारतीय नारी प्रायः अपने परिवार के पुरुष सदस्यों का अनुकरण ही करती हैं, ऐसे में उसका डर एवं असहजता तो स्वाभाविक ही है.
5. जागरुकता का अभाव: आज हमारी बैंकिंग व्यवस्था में पर्याप्त मात्रा में डिजिटल बैंकिंग के विकल्प तो उपलब्ध हैं, किंतु ग्राहकों को प्रशिक्षण प्रदान कर सके ऐसे मानव संसाधन का अभाव है. दैनिक बैंकिंग परिचालनों में व्यस्तता के कारण शाखा में बैठे कर्मचारी अपने ग्राहकों को नियमित रूप से प्रशिक्षण प्रदान नहीं कर पाते हैं. ऐसे में इन उत्तम सुविधाओं का लाभ उठाने में बैंक के ग्राहक चूक जाते हैं तथा महिलाओं तक तो आवश्यक जानकारियाँ आसानी से पहुंच ही नहीं पाती हैं. परिणामतः कई बार सुविधाओं के परिचालन का ज्ञान न होने के कारण भी इनके उपयोग में कमी आ जाती है.

क्या हैं उपाय:

प्रत्येक समस्या का कोई न कोई समाधान अवश्य होता है. यह सही है कि हमारे देश में शिक्षा एवं तकनीकी शिक्षा की कमी है, किंतु ऐसा नहीं है कि इस और प्रगति नहीं हो रही है. शिक्षा का विस्तार हो ही रहा है, इसके साथ ही स्थानीय भाषाओं में बैंकिंग सामग्री का प्रकाशन निरंतर हो रहा है. तकनीकी जानकारियाँ भी स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध करवाई जा रही हैं. अंग्रेजी से हिंदी में अनुवाद का काम भी तेजी से हो रहा है. बैंक कर्मचारियों को नए उत्पादों के विषय में निरंतर प्रशिक्षण दिया जा रहा है. इतना ही नहीं बैंकिंग संबंधी जागरुकता कार्यक्रम ग्रामीण क्षेत्रों तथा विद्यालयों में भी चलाये जा रहे हैं. अपने पिन एवं पासवर्ड की सुरक्षा कैसे करें? मोबाइल फोन की सुरक्षा आदि विषयों पर निरंतर लेख प्रकाशित हो रहे हैं. वर्तमान दशक में बैंक शाखाओं का विस्तार हुआ है, साथ ही कई नए बैंक भी बाजार में आ रहे हैं, जिनके चलते महिला उपभोक्ताओं को अधिकाधिक बैंक एवं बैंकिंग विकल्प मिलने वाले हैं. हाल ही में भारत सरकार का कई बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के साथ कम कीमत पर अच्छी गुणवत्ता वाला इन्टरनेट उपलब्ध करवाने विषयक हुआ समझौता भविष्य में डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में अच्छे परिणामों की ओर संकेत कर रहा है. इन सभी बिंदुओं पर विचार करने पर हम पाते हैं कि महिलाओं

हेतु डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में आ रही बाधाएं अल्पावधि की ही हैं, इन्हें दूर कर लिया जायेगा और उसके पश्चात हमें प्राप्त होगा आर्थिक रूप से सबल महिलाओं का एक समानतावादी समाज जो कि डिजिटल बैंकिंग की देन होगा.

खुल रहे हैं नए अवसर :

आज महिलाओं हेतु बैंकिंग तथा महिला बैंकिंग जैसी अवधारणाओं ने जोर पकड़ा है. कई बैंकों ने महिला ग्राहकों हेतु महिला शाखाओं की स्थापना की है तो सरकार ने महिलाओं हेतु बैंक भी स्थापित कर दिया है. सरकार तथा बैंकिंग उद्योग की इस तरह की पहल ने महिलाओं हेतु बैंकिंग को बहुत आसान, सुगम एवं सुरक्षित बना दिया है. डिजिटल बैंकिंग के विषय में महिलाएं न केवल जान सकती हैं, बल्कि वे किसी भी प्रकार की तकनीकी सहायता अपने निकटस्त बैंक से प्राप्त भी कर सकती हैं. बैंकिंग जगत में महिलाओं हेतु रोजगार के अवसर भी बढ़े हैं. कई बैंकों के शीर्ष पदों तक महिलाओं ने पहुंचकर औरों के लिए उन्नति का मार्ग प्रशस्त किया है. बैंकिंग के परिचालन में आने वाली थोड़ी-बहुत बाधाएं कुछ बाह्य कारणों के चलते हैं, किंतु इनका निवारण भी शीघ्र ही कर लिया जायेगा ऐसी आशा की जा सकती है.

सारांश :

इस तरह से हम पाते हैं कि डिजिटल बैंकिंग ने समाज के प्रत्येक वर्ग की महिला के लिए आर्थिक स्वतंत्रता के रास्ते खोले हैं, जिन पर हमारे देश की नारी शक्ति ने चलना भी शुरू कर दिया है. कई महिलाओं ने इससे बहुत लाभ उठाया है तथा कई अन्य लाभ उठाने हेतु स्वयं को तैयार कर भी रही हैं. डिजिटल बैंकिंग के प्रयोग से महिलाओं के समाज में वित्तीय समावेशन का मार्ग प्रशस्त हुआ है. यह आर्थिक एवं सामाजिक रूप से भी सुरक्षा प्रदान करने वाला है. इससे अपराधों में कमी आ सकती है. हालाँकि आज डिजिटल बैंकिंग के क्रियान्वयन में कुछ बाधाएं अवश्य हैं, किंतु इन्हें समय रहते दूर भी कर लिया जायेगा. इन्हें दूर करने के पश्चात हम पायेंगे एक पूर्ण समाज जिसमें सामाजिक भिन्नता के लिए कोई स्थान नहीं होगा, होंगे तो केवल नये-नये अवसर जिन्हें हासिल कर हमारे देश की नारी समाज एवं राष्ट्र की प्रगति में परिवर्तनकारी योगदान दे सकेंगी.

शिव कुमार शुक्ल

यूनियन बैंक की नई पहल : यूनियन 24X7 कम्फर्ट

जीवन की आपाधापी में और रोजमर्रा की आवश्यकताओं के फलस्वरूप यदि आपको अचानक कहीं, बैंकिंग सेवाओं की जरूरत पड़ जाए और बैंक किन्हीं भी कारणों से बंद हों, तो अब परेशान होने की कोई भी जरूरत नहीं. जाइए बैंकों की ई-लॉबी, जो 24X7 सदैव आपकी सेवा में तत्पर है.

आज युग बदला, लोग बदले, लोगो की अपेक्षाएँ बदलीं, जीवन यापन के तौर तरीके बदले तो अब बारी थी बैंकिंग सेवाओं का स्वरूप बदलने की.

बदलते बैंकिंग परिवेश में जहां ग्राहकों की आकांक्षाएं व अपेक्षाएँ नित प्रति बदल रही हैं और जहां परिवर्तन स्वयं ही परिवर्तनशील हो एवं डोर स्टेप, द्रुत गति, 24X7, आरामदायक, नवोन्मेष उत्पाद, आज की ग्राहक सेवा के क्षेत्र के मूलमंत्र(buzzword) बन चुके हों, ऐसे माहौल में बैंकों के सामने उन चुनौतियों से निपटने के लिए एवं नए-नए अवसरों की तलाश हेतु सदैव तत्पर रहना अति आवश्यक हो जाता है और बैंक इस अवसर को कैसे जाने दें. इसी क्रम में बैंकों ने आज की बदलती ग्राहक मांग की पूर्ति हेतु ई-लॉबी खोलने का निर्णय लिया, जो कहीं भी और कभी भी बैंकिंग सुविधा के अनुरूप काम करती है.

यूनियन बैंक सदा से डिजिटल क्षेत्र में अग्रणी रहा है चाहे वह सीबीएस बैंकिंग हो या मोबाइल बैंकिंग, टेबुलस बैंकिंग हो या अन्य डिजिटल उत्पाद, टाकिंग एटीएम, एम-पासबुक, यूनियन सेल्फी, डीजी पर्स इत्यादि. अतः यूनियन बैंक का यह नारा सही चरितार्थ लगता है कि **डिजिटल है इंडिया-डिजिटल है हम**. यही नहीं यूनियन बैंक ने विगत वर्षों में डिजिटल क्षेत्र में कई महत्वपूर्ण पड़ाव भी पार किए हैं जिसे बैंकिंग क्षेत्र ने भी पहचाना है. परिणामस्वरूप वर्ष 2014-15 में भी यूनियन बैंक ने बेस्ट पेमेंट इनिशिएटिव कस्टमर एक्सपिरियन्स और टेक्नालजी बैंक ऑफ द इयर पुरस्कार प्राप्त किए और इन सबके पीछे

की यह भावना यह थी हम आज के ग्राहकों को आज की तकनीकी से युक्त सेवा दे सकें. साथ ही कस्टमर केयर यूनिट के माध्यम से ग्राहकों की किसी भी सेवा संबंधी सुझावों का स्वागत करते हुए उनकी किसी भी तकलीफों का निराकरण भी किया जा सके.

यूनियन बैंक ने ग्राहकों की आकांक्षाओं के अनुरूप यूनियन 24X7 कम्फर्ट लॉबी के माध्यम से ग्राहक सेवा के क्षेत्र में एक और अध्याय को जोड़ दिया है जो कि आज के परिप्रेक्ष्य में अत्यंत ही आवश्यक प्रतीत होता है. आज का भारत- Gen Y भारत है जहां की 65% जनसंख्या 35 वर्ष से कम आयु की है अर्थात् Gen Y इंडिया के GEN Y ग्राहक की जरूरत है GENY बैंकिंग सुविधाएं और यूनियन बैंक भला इस अवसर को कैसे जाने देता. इसका श्रीगणेश भारत की आर्थिक राजधानी मुंबई से हुआ जहां 10.06.2015 को हीरानंदानी गार्डन पवई शाखा में यूनियन बैंक के प्रमुख श्री अरुण तिवारी ने यूनियन 24X7 कम्फर्ट ई- लॉबी का उद्घाटन किया.

यूनियन 24X7 कम्फर्ट लॉबी की एक झलकी:



हीरानंदानी गार्डन-पवई शाखा में दिनांक 10.06.2015 को यूनियन 24X7 कम्फर्ट ई-लॉबी का उद्घाटन करते हुए यूनियन बैंक के प्रमुख श्री अरुण तिवारी

यूनियन बैंक का एक मिशन है-उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के माध्यम से खुदरा बैंकिंग में प्रथम स्थान प्राप्त करना और इस हेतु बैंक पहले से ही विभिन्न प्रकार की ग्राहक सेवा सुविधाएं मुहैया कराता रहा है जिसमें ई-लॉबीज (e-lobbies) निश्चित ही एक और मील का पत्थर साबित होगा.

आइए जाने कि आखिर ई-लॉबी है क्या?:

अत्याधुनिक तकनीकी से युक्त बैंकिंग परिचालन का शत-प्रतिशत लेन-देन ग्राहकों के द्वारा स्वचालित, एक ऐसी बैंक शाखा जिसमें किसी ग्राहक की दैनिक बैंकिंग सेवाएँ यथा नकदी जमा एवं निकासी, पासबुक का अद्यतन, चेक जमा करना, अंतरण सेवाएं इत्यादि

ग्राहक द्वारा स्वयं की जाती हो. यह शाखा सभी प्रकार की बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने के लिए कई प्रकार की मशीनों से सुसज्जित होती है तथा दिन के चौबीसों घंटे व सप्ताह के सातों दिन ग्राहक की सेवा के लिए खुली रहती है.

कम्फर्ट-लॉबी के लाभ:

यह लॉबी ग्राहक और बैंक दोनों हेतु पारस्परिक रूप से लाभकारी है अर्थात यह दोनों के लिए जीत की स्थिति है.

ग्राहकों को लाभ:

आज के ग्राहक के लिए समय उसकी सबसे बड़ी पूंजी है तथा यदि इसमें सुरक्षा को सुनिश्चित किया जाए तो यह अति उत्तम है. इसके साथ ही ग्राहक को परिचालन के समय यदि आरामदायक स्थिति का सुखद अहसास भी कराया जा सके तो फिर यह सोने में सुहागा जैसी बात होगी और इन सारे आयोजनों से युक्त यह लॉबी ग्राहक के लिए निश्चित ही आकर्षण का केंद्र साबित होगी.

ग्राहकों को प्राप्त लाभों को निम्न प्रमुख बिन्दुओं में रेखांकित किया जा सकता है यथा :

- ग्राहकों को समय की बाध्यता नहीं रहती है. क्योंकि लॉबी चौबीसों घंटे व सप्ताह के सातों दिन ग्राहकों को सेवा देने के लिए तत्पर रहती है.
 - इस लॉबी में परिचालन ग्राहक स्वयं ही करता है अतएव ग्राहक का आत्म विश्वास भी इससे बढ़ता है.
 - ग्राहक को किसी बैंक कर्मों की जरूरत नहीं पड़ती जिससे उन्हें उनके लिए इंतजार करने की निर्भरता नहीं रहती है.
- ज ऐसे ग्राहक जो व्यवसायी किस्म के हैं और जिन्हें प्रतिदिन काफी मात्रा में व दिन में कई बार नकदी जमा/ निकासी की जरूरत पड़ती है उनके लिए तो यह वरदान से कम नहीं.

बैंकों को लाभ:

आज के युग में लाभप्रदता में उत्तरोत्तर बढ़ोत्तरी किसी भी बैंकिंग संस्था की प्राथमिकता है और ऐसे में परिचालन लागत में कमी कर इसे बढ़ाये जा सकने का विकल्प अति आकर्षक लगता है. इतना ही नहीं इससे जहाँ एक ओर परिचालन लागत में भारी

90 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

कमी आती है वहीं ग्राहक की सतुष्टि भी बढ़ती है. दूसरे शब्दों में कहें तो "एक तीर से दो निशाने साधना" की बात है.

अन्य प्रमुख बिन्दु:

- आज की गलाकट प्रतिस्पर्धा में बने रहने हेतु इसे दूसरे शब्दों में इसे योग्यतम की उत्तरजीविता(survival of the fittest) कह सकते हैं.
- GEN-Y कस्टमर की मांग के अनुरूप सेवाएँ देकर उन्हें बैंक में रोके रखना (customer retention) व भावी ग्राहकों को आमंत्रण (customer acquisition)
- प्रौद्योगिकी का महत्तम दोहन.
- ग्रीन बैंकिंग की ओर एक और कदम- जो समय की मांग है जिससे पर्यावरण की सुरक्षा हो सके.

यूनियन 24X7 कम्फर्ट का उद्देश्य :

कम्फर्ट लॉबी ग्राहकों को प्रयोक्ता मैत्री पूर्ण व बिना किसी परेशानी के सेवा हेतु कटिबद्ध है. इसका प्रमुख उद्देश्य निम्न प्रकार है:

- आज के ग्राहक को "आज की एवं आज ही" बैंकिंग सुविधा प्रदान कराना
- डिजिटल यूनियन बैंक की अवधारणा में एक और पड़ाव
- बैंकिंग सेवा को समय की बाध्यता की पुरानी संकल्पना से बाहर लाकर ग्राहक को एक सुखद अनुभव प्रदान कराना
- ग्रीन बैंकिंग की ओर एक बड़ा कदम
- स्व-सृजित होने वाले संव्यहार से ग्राहक को सुखद स्थिति का अनुभव कराना
- बैंक में बिक्री संस्कृति का विकास करने हेतु बैंकिंग कर्मों को पर्याप्त समय

यूनियन ई- लॉबी के प्रमुख तत्व:

यूनियन 24X7 कम्फर्ट लॉबी में कम से कम 4 विभिन्न प्रकार की मशीनों का होना आवश्यक होता है

1. चेक जमा मशीन (सीडीएम)
2. एटीएम

3. सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिन्टर(एसएसपीपी)
4. नकदी जमा मशीन (सीडीएम)

उपरोक्त के अतिरिक्त यह कम्फर्ट लॉबी ग्राहक सेवाओं में अन्य सुविधाएं भी प्राप्त कर सकता है जैसे कार्ड से कार्ड अंतरण, यूनियन-ई कैश; एनईएफटी; आईएमपीएस निधि अंतरण; यू-मोबाइल अंतरण, मोबाइल रिचार्ज, आधार संख्या सीडिंग इत्यादि. इतना ही नहीं यह लॉबी मोबाइल बैंकिंग के लिए प्रेरक पॉइंट भी होगी. विभिन्न प्रकार की मशीनों से सुसज्जित इस लॉबी में ग्राहक 24X7 अपने समय के मुताबिक, न कि बैंक के समयानुसार बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठा सकेगा जहाँ पर उसको एक विशेष प्रकार का सुखद अनुभव भी प्राप्त होगा.

चेक जमा मशीन(सीडीएम):

यह मशीन चेक को जमा करके उसकी प्रतिछाया को रसीद के रूप में ग्राहक को प्रदान करती है, जिससे ग्राहक की संतुष्टि में बढ़ोत्तरी होती है क्योंकि उसे चेक ड्रॉप बॉक्स में कोई जमा रसीद नहीं मिलती है.

एटीएम:

इसकी शुरुआत नकदी वितरण करने वाली मशीन के रूप में की गयी, परंतु आज यह अन्य बहुत सारे संव्यहार करने का एक सशक्त प्लेटफॉर्म बन चुका है. यथा- खाते का बैलेन्स, मिनी स्टेटमेंट, निधि अंतरण, मोबाइल रिचार्ज, बिलों का भुगतान इत्यादि. यूनियन बैंक अपने 6909 एटीएम के माध्यम से अपने ग्राहकों को 24X7 की सेवा प्रदान कर रहा है तथा एटीएम 40.1% अंश के साथ कुल संव्यवहार (62.8%) प्रथम स्थान पर विराजमान है.

सेल्फ सर्विस पासबुक प्रिन्टर(एसएसपीपी):

यह एक प्रकार का प्रिन्टर जिसमें ग्राहक स्वयं अपनी पासबुक अपडेट करता है.

नकदी जमा मशीन: यह एक नकदी जमा करने मशीन है जो नकदी को स्वीकार करने के साथ-साथ उसकी सत्यता की भी परख करता है और साथ ही ग्राहक के खाते में इस परिचालन की प्रविष्टि भी तुरंत दर्ज हो जाती है.

यूनियन 24X7 कम्फर्ट लॉबी खोलने हेतु आवश्यक शर्तें:

कम्फर्ट लॉबी खोलने के लिए उन क्षेत्रों का ही चयन किया जाना चाहिए जहां व्यवसाय दोहन की अपार संभावना निहित हो यथा बाजार क्षेत्र, प्रीमियर शिक्षण संस्थान,

विश्व विद्यालय या वे पॉश क्षेत्र जहां के ग्राहक को इन सेवाओं की विशेष आवश्यकता महसूस होती हो.

- ई-लॉबी खोलने के लिए उपयुक्त एवं सुरक्षित स्थान का चयन किया जाए जिससे उसे 24x7 घंटे खुला रखा जा सके.
- ई-लॉबी की चयनित जगह के सामने वाले भाग में पर्याप्त जगह होनी चाहिए, ताकि उसे विज्ञापन हेतु प्रयोग में लाया जा सके. लॉबी के सामने पर्याप्त पार्किंग जगह को प्राथमिकता भी देनी चाहिए जिससे ग्राहकों को किसी प्रकार की कठिनाई का सामना न करना पड़े.
- लॉबी खोलने हेतु कम से कम 250-300 वर्ग फीट का क्षेत्रफल होना चाहिए.
- लॉबी क्षेत्र का चुनाव करते समय इस बात का विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए कि लोग उसका अधिकतम उपयोग कर सकें, ताकि कम समय में लॉबी खोलने की परिचालन लागत राशि का भी दोहन किया जा सके.

यूनियन बैंक का लक्ष्य यह है कि इस प्रकार की ई-लॉबी कम से कम एक हर क्षेत्रीय कार्यालय के किसी नगरीय/ मेट्रो क्षेत्र में होनी ही चाहिए और बैंक ने इसे द्रुत गति प्रदान करने हेतु वित्तीय वर्ष 2015-16 में 100 यूनियन 24x7 कम्फर्ट खोलने का लक्ष्य रखा है.

सारांशतः यह कहा जा सकता है कि यूनियन बैंक प्रौद्योगिकी के हर क्षेत्र में अपना परचम लहराता रहा है और बैंक ने आज एवं कल के ग्राहक की आशाओं को आज ही भाँपते हुए एक नई शुरुआत कर दी है, जिसका सकारात्मक प्रभाव न केवल हमारे ग्राहकों की सेवाओं पर वरन् बैंक की लाभप्रदता पर भी होगा और हम अपनी इस अवधारणा को मजबूती से मुहर लगा सकेंगे "अच्छे लोग अच्छा बैंक".

जयप्रकाश चौधरी

युवा पीढ़ी की मांग - डिजिटल बैंकिंग

भारत एक युवा देश है। यहां युवाओं की संख्या अन्य देशों की अपेक्षा अधिक है। भारत की लगभग 65 प्रतिशत जनसंख्या की आयु 35 वर्ष से कम है। सरकार का पूरा ध्यान युवाओं के माध्यम से विकास लाने पर केंद्रित है। उनके अनुसार युवा देश के विकास के लिए अपना सक्रिय योगदान प्रदान करें न कि केवल उसका एक हिस्सा बनकर रह जाएं। सरकार द्वारा पेश की गई राष्ट्रीय युवा नीति-2014 का उद्देश्य युवाओं की क्षमताओं को पहचानना और उसके अनुसार अवसर प्रदान कर उन्हें सशक्त बनाना और इसके माध्यम से विश्व भर में भारतीय युवाओं को उनका सही स्थान दिलाना है।

आज 21वीं शताब्दी में, विश्व स्तर पर ज्ञान, विज्ञान और संवाद के लिए जिस मंच की सर्वत्र चर्चा है उसे सूचना क्रांति या डिजिटल क्रांति के नाम से संबोधित किया गया है। डिजिटल क्रांति के व्यापक विस्तार से अब संपूर्ण विश्व एक वैश्विक गाँव के रूप में तब्दील होता दिख रहा है। डिजिटल क्रांति ने मानव जीवन के विविध पक्षों को अभूतपूर्व रूप से प्रभावित किया है। व्यापार जगत, शिक्षा, समाचार तंत्र, अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य, मनोरंजन, स्वास्थ्य और सरकारी कामकाज आदि कोई भी क्षेत्र कंप्यूटर तकनीक के उपयोग से अछूता नहीं रहा है, सभी क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी के नवीनतम प्रयोगों ने आमूल-चूल परिवर्तन ला दिया है।

डिजिटल:

युवा पीढ़ी की मांग- डिजिटल बैंकिंग विषय पर चर्चा से पूर्व यह जान लेना जरूरी है कि आखिर यह डिजिटल है क्या? सामान्यतः डिजिटल का संबंध संख्या, मुख्यतः द्वयाधारी संख्या पद्धति (binary digit system) से है। बिट अर्थात् Binary digit, कम्प्यूटर की स्मृति की सबसे छोटी इकाई है और कम्प्यूटर में इस पद्धति का बहुतायत

में प्रयोग होता है. अर्थात डिजिटल का सीधा संबंध इंटरनेट और कम्प्यूटर प्रौद्योगिकी से है.

डिजिटल बैंकिंग:

परंपरागत बैंकिंग से आगे जाकर, आज बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं और सुविधाओं को कभी भी-कभी भी कम्प्यूटर, लैपटॉप, मोबाइल फोन व टैबलेट आदि जैसे डिजिटल उपकरणों द्वारा इंटरनेट के माध्यम से प्रयोग करना डिजिटल बैंकिंग कहलाता है. इसके लिये बैंक वेबसाइट और मोबाइल ऐप बना कर उसे अपने ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध कराया जाता है. डिजिटल बैंकिंग को कई नामों से जाना जाता है, जैसे ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, ई-बैंकिंग इत्यादि, लेकिन इन सबका आशय एक ही होता है. ऑनलाइन बैंकिंग आपके कम्प्यूटर या सेल-फोन से सामान्यतः दिन में 24 घंटे, हफ्ते में सातों दिन उपलब्ध होती है.

डिजिटल दुनियां और युवा पीढ़ी :

यह कहना कतई गलत नहीं होगा कि भारत की युवा पीढ़ी इंटरनेट और डिजिटल की दुनिया में खो चुकी है. वर्चुअल वर्ल्ड में गोता लगाती यह युवा पीढ़ी सुबह उठते ही सोशल मीडिया यानी फेसबुक, वाट्सएप, इंस्टाग्राम, टंबलर या ट्विटर पर अपने स्टेटस में गुड मॉर्निंग अपडेट कर ऑफिस जाने को तैयार होती है और नाश्ते की टेबल पर नाश्ते से ज्यादा ध्यान उस टैबलेट या आइपैड पर होता है जिस में कारोबार, संदेश या इंटरटेनमेंट की खुराक मौजूद होती है. घर से दफ्तर की राह में कानों में इयरफोन लग जाता है.

दफ्तर में दाखिल होते ही पहला काम कम्प्यूटर को ऑन करना होता है. जहां काम की फाइलें जमा करने के साथ सोशल मीडिया की हलचल पर नजर डालने से लेकर ई-मेलिंग, डाटा मेकिंग का काम शुरू हो जाता है. दोपहर का भोजन होते ही स्मार्ट फोन अपनी स्मार्टनेस दिखाने लगता है. वाट्सएप चालू हो जाता है और जी भर कर गौसिप होती है. दोपहर के भोजन के बाद नजरें फिर कम्प्यूटर स्क्रीन पर शाम तक के लिए गड़ जाती हैं. दफ्तर बंद होता है और एक बार फिर स्मार्ट की दुनियां शुरू हो जाती है, जिस पर फिर से फेसबुक पर उंगलियां रेंगने लगती हैं. घर पहुंचने तक यह सिलसिला चलता रहता है. घर पहुंच कर नाते-रिश्तेदारों-मित्रों को कॉन्फ्रेंस कॉल में लेकर या वीडियो चैट के लिए लैपटॉप या स्मार्ट फोन की खिड़की खुल जाती है और जब तक यह खिड़की बंद होती है तब तक सोते-सोते गुडनाइट या स्वीटड्रीम के आखिरी स्टेटस के साथ दिनचर्या खत्म होती है. अगली सुबह फिर वही दिनचर्या चलती है.

डिजिटल बैंकिंग और युवा पीढ़ी:

डिजिटल बैंकिंग, बैंकिंग का यह नया रूप युवा पीढ़ी को खूब भाता है, जिसमें बैंकिंग संव्यवहार हेतु पहले से चले आ रहे पारंपरिक तरीकों की बजाय वह आधुनिक प्रौद्योगिकी का सहारा लेती है। इंटरनेट आने के बाद इस दिशा में विशेष प्रगति हुई और युवा वर्ग में यह विधा तेजी से अपनी पकड़ बना रही है। डिजिटल बैंकिंग के ज्ञान को जानने के लिए युवा वर्ग उत्सुक है और इसको समझना चाहता है। बैंकों ने डिजिटल बैंकिंग को पहले से अधिक लोकप्रिय बनाने में अपने ग्राहकों को भरपूर सहयोग दिया है, जिसके कारण आज की युवा पीढ़ी अपने बैंकिंग संबंधी अधिकांश कार्य आधुनिक प्रौद्योगिकी के माध्यम से ऑनलाइन करने को वरीयता देती है।

24*7 बैंकिंग वातावरण:

'युवा' जैसे ही ये शब्द बोला जाता है, तो आँखों के सामने उभर कर आता है, जीवन के नए रंगों से रंगा और उत्साह के सागर से लबालब भरा व्यक्तित्व। जिनकी आँखों में क्षमता से बड़े सपने हैं और सपनों को पूरा करने के लिए कभी न खत्म होने वाला ऊर्जा का निर्बाध स्रोत। वह दिन और रात का अंतर भूल चुका है। वह दिन में भी काम करता है और रात में भी। 24*7 बैंकिंग की संकल्पना उसके इस उत्साह में चार चांद लगाती है उनके कम्प्यूटर, लैपटॉप, टेबलेट और सेल-फोन आदि से ऑनलाइन बैंकिंग, 24 घंटे, सातों दिन उन्हें उपलब्ध होती है।

डिजिटल बैंकिंग सेवाएं व सुविधाएं:

यह सेवा हमें अपने लगभग सभी बैंकिंग लेन-देन और सेवाओं के लिये बैंक परिसर में जाने से मुक्ति दिलाती है और हर कार्य को नवीनतम तकनीक के उपयोग से ज्यादा सुलभ, तीव्र और आसान बनाने की प्रक्रिया अनवरत जारी रहती है। रोज करोड़ों लोग विशेषकर युवा वर्ग इंटरनेट के माध्यम से बैंकिंग लेन-देन करते हैं। बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों दी जाने वाली मुख्य सेवाएं/सुविधाएं इस प्रकार हैं:

- ऑनलाइन अपने खाते से किसी अन्य के खाते में पैसे भेजना
- ऑनलाइन इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से किसी भी दूसरे व्यक्ति के खाते में पैसे भेज भेजना
- ऑनलाइन अपने खाते की शेष राशि की जानकारी लेना
- ऑनलाइन अपने खाते में हुए लेन-देन का बैंक स्टेटमेंट देखना

96 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- ऑनलाइन नया एफ-डी या अन्य खाता खोलना
- ऑनलाइन डेबिट/ क्रेडिट कार्ड प्राप्त करना
- ऑनलाइन अपने खाते का स्टेटमेंट डाउनलोड करना
- ऑनलाइन बैंक से किसी भी उपलब्ध बैंकिंग सेवा की मांग करना या शिकायत दर्ज करवाना
- ऑनलाइन डिमांड ड्राफ्ट के लिये फॉर्म भरना
- ऑनलाइन अपने ऋण व अन्य खातों का विवरण देखना
- ऑनलाइन चेक बुक आर्डर करना
- ऑनलाइन आर टी जी एस, एन ई एफ टी के द्वारा फंड ट्रांसफर करना
- अपने खाते की जानकारीयां देखना या उसमें कुछ परिवर्तन करना इत्यादि.
- ऑनलाइन सिनेमा टिकट बुक करना
- ऑनलाइन होटल बुक करना
- ऑनलाइन मोबाइल रिचार्ज करना
- ऑनलाइन बिजली, पानी, डिश टीवी व अन्य बिलों का घर बैठे भुगतान करना
- ऑनलाइन खरीददारी करना
- ऑनलाइन शेयर बाजार और अन्य निवेश करना
- ऑनलाइन हवाई, बस, रेल व अन्य टिकट बुक करवाना
- ऑनलाइन अपना टैक्स व अन्य भुगतान करना
- ऑनलाइन जीवन बीमा, वाहन बीमा व अन्य बैंकिंग सेवाएं और उत्पाद खरीदना इत्यादि.

स्वचालित टेलर मशीन :

युवाओं के जीने के अंदाज में परिवर्तन आया है. उन्हें कहीं भी, कभी भी 24X7 नकदी की पूर्ति हेतु बैंकों द्वारा एटीएम की सुविधा प्रदान की गयी है. डिजिटल बैंकिंग की यह अवधारणा युवा वर्ग के लिए वरदान साबित हो रही है. इसके उपयोग के लिए युवाओं

की कतारें देखी जा सकती हैं। स्वचालित टेलर मशीन(एटीएम) एक महत्वपूर्ण तकनीकी विकास साबित हुआ है। आज के युवाओं के पर्स में विभिन्न बैंकों के कार्ड देखे जा सकते हैं।

ई-कॉमर्स:

इंटरनेट ने वाणिज्य और व्यापार के क्षेत्र में क्रांति ला दी है। ग्राहकों को अपनी व्यस्त दिनचर्या में से समय निकालकर स्टोर, बैंक, शेयर बाजार या वित्तीय संस्थाओं तक आने-जाने की परेशानी से इंटरनेट ने मुक्ति दिलायी है, जिसे आज हम आज डिजिटल बैंकिंग के नाम से जानते हैं, जिसके माध्यम से आज का युवा वर्ग वस्तुओं व सेवाओं की ऑनलाइन खरीद फरोक्त करता है। ऑनलाइन खरीद फरोक्त में समय की बचत, न्यूनतम लागत, सरल, व्यापक चुनाव के अवसर आदि शामिल हैं। इसी लिए युवाओं का रुझान ऑनलाइन मार्केटिंग की ओर अधिक है, जिसे नेट बैंकिंग या डेबिट/ क्रेडिट कार्ड के द्वारा ऑनलाइन अंजाम दिया जाता है। इस प्रणाली का सबसे बड़ा लाभ यह है कि कोई भी व्यक्ति घर या कार्यालय या कहीं से भी बैंकिंग सुविधा का पूरा एवं सुरक्षित लाभ उठा सकता सकता है। डिजिटल प्रौद्योगिकी सरकारी कार्यालयों से लेकर खुदरा दुकानों तक युवाओं द्वारा रोजमर्रा के जीवन में प्रयोग की जा रही है।

इंटरनेट और आधुनिक तकनीक के इस युग में भी भारत में, ज्यादातर कारोबार करने का वही पुरातन घिसापिटा तरीका चला था है। ऑनलाइन अर्थात ई-कारोबार ने अब लगभग संपूर्ण देश में अपने पांव पसार लिए हैं, जिससे अकूत मुनाफा कमाने वाले पुरातन सोचधारी खुदरा कारोबारी दिग्गज पस्त हैं। ऑनलाइन कारोबार करने वाली प्रमुख कंपनियों जैसे फ्लिपकार्ट, स्नैपडील, मित्रा, जबोंग, शिंपलाई, इन्फीबीम, शौपक्लूज, ईबे व अमेजॉन इंडिया आदि ने वाजिब कीमत पर घर बैठे हर तरह की वस्तुएँ मुहैया करना आरंभ किया है। इससे भारत के युवा वर्ग का रुझान ई-बाजार की तरफ बढ़ा है। आज का युवा पहले की तुलना में अधिक संपन्न हुआ है और कई गुना अधिक कमाई कर रहा है। उसकी क्रय शक्ति में इजाफा हुआ है और वह अपने अधिकांश भुगतान डिजिटल बैंकिंग के द्वारा ही करता है।

डिजिटल बैंकिंग सेवा का लाभ कैसे पाएं:

- डिजिटल बैंकिंग सेवा का प्रयोग करने के लिये ग्राहक को अपने बैंक से संपर्क करना होता है।
- डिजिटल बैंकिंग सेवा के लिये विधिवत आवेदन के बाद बैंक अपने ग्राहक को इंटरनेट सेवा हेतु 'यूजर आईडी' और पासवर्ड जारी करता है।

98 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- तत्पश्चात ग्राहक को इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक की वेबसाइट पर जाना होता है.
- बैंक-वेबसाइट पर 'इंटरनेट बैंकिंग' के लिये दिये गए लिंक पर क्लिक करने से ग्राहक 'यूजर आईडी' और पासवर्ड डालने के लिये कहा जाता है.
- पहली बार लॉगिन/ रजिस्ट्रेशन पर, अधिकतर बैंक ग्राहक को एक नया पासवर्ड सेट करने के लिये कहते हैं, यहाँ ग्राहक अपना ऐच्छिक पासवर्ड सेट कर सकता है.
- सही 'यूजर आईडी' और पासवर्ड डालने के बाद ग्राहक अपने बैंक खाते में इंटरनेट के माध्यम से प्रवेश करता है और बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकता है.

साइबर क्राइम - जोश के साथ होश:

युवा पीढ़ी में जोश होता है लेकिन आधुनिक प्रौद्योगिकी के प्रयोग में जोश के साथ-साथ होश अर्थात् सजगता होना जरूरी है. डिजिटल भूगतान से लेकर खरीदने-बेचने तक की सुविधाएं इन दिनों नेट पर उपलब्ध हैं. ऑनलाइन लेन-देन आजकल सिर्फ शहरों तक सीमित नहीं रहा है. गांवों तक नेट बैंकिंग की पहुंच है, जिसके जरिए हर साल अरबों का लेन-देन किया जा रहा है. ऐसे में उपभोक्ता की जरा सी चूक बहुत भारी पड़ती है. इसलिए युवा पीढ़ी को आधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते समय सजगता जरूरी है. जिस तरह एक चतुर मछुआरा पानी में तैरती हुई मछलियों को अपने जाल में फांस लेता है, उसी तरह शातिर हैकर्स बड़ी सफाई से इंटरनेट में ट्रॉसमित होते हुए ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्डों का पता लगा लेते हैं. जिससे धोखाधड़ी की संभावनाएं बढ़ जाती हैं. अगर आप नेट बैंकिंग के जरिए लेन-देन करते हैं तो थोड़ी सी सावधानी आपको धोखाधड़ी से बचा सकती है जैसे:

- नियमित अंतराल पर पासवर्ड को बदलना बेहद जरूरी है.
- नेट बैंकिंग यूजर को चाहिए कि वह साइबर कैफे, ऑफिस या फिर किसी भी उस कम्प्यूटर को नेट बैंकिंग के लिए यूज न करे जिसे बहुत से लोग पहले से यूज कर रहे हैं.
- अपना पासवर्ड, वन टाइम पासवर्ड और ऐसे ही दूसरे पिन नंबर और अन्य डिजिटल शेयर न करें.
- नियमित रूप से अपने बैंक खाते का स्टेटस चेक करते रहें. यदि कहीं कोई गड़बड़ी दिखे तो अपने बैंक को तुरंत इस बारे में सूचित करें.

- अपने कंप्यूटर को हमेशा वायरस से मुक्त रखें. इसके लिए प्रभावी एंटी वायरस सबसे अच्छा विकल्प है.

आज के इस तकनीकी दौर में दुनिया भर में बैंकिंग को आधुनिकतम तकनीकी से लैस किया जा रहा है और यह रोजमर्रा की जरूरत में शामिल हो गयी है. आज का युवा वर्ग ज्यादा टेक्नोसेवी है, इसलिए उसने परंपरागत बैंकिंग की अपेक्षा डिजिटल बैंकिंग या आधुनिक प्रौद्योगिकी पर आधारित बैंकिंग को आत्मसात किया है और यह उसकी मांग ही नहीं बल्कि उसके जीवन का अभिन्न अंग बन गयी है. आज बैंकिंग जगत सीबीएस से सेल्फी के दौर में आ गया है तो युवा मन को भाना निश्चित है.

रवि हिंदुजा

क्रेडिट कार्ड : आज उधार, कल भुगतान

मुझे आज भी याद है कि आज से 10 साल पहले मेरी बहन की शादी में हमें हर छोटे से बड़े सामान के लिए न सिर्फ बहुत सी दुकानों को देखना पड़ा था वरन् पैसों का भुगतान तुरन्त करना पड़ा था और काफी रकम जेब में भी रखनी पड़ी थी. जोखिम के साथ-साथ पैसों की उपलब्धता सुनिश्चित करना भी एक टेड़ी खीर लगता था. अभी थोड़े ही दिन पहले अपने मित्र की शादी में जो मेरे साथ हुआ उसको सोच के लगा कि फिर उसी दिक्कत का सामना करना पड़ेगा. पर उसने बताया कि उसके पास क्रेडिट कार्ड की उपलब्धता न सिर्फ पैसे रखने के जोखिम से बचाएगी बल्कि 30-45 दिन के लिए ब्याज-रहित पैसे भी दिलवाएगी. यहां तक कि बड़े सामानों की खरीद पर ईएमआई का विकल्प भी सरल ऋण तथा सामान दिलवाएगा.

आज क्रेडिट कार्ड ने पर्स में पैसों की गड़्डी रखने और संभालने की प्रथा को पूर्णतया खत्म कर दिया है. आज अगर क्रेडिट कार्ड को समझना है तो पहले उसकी उपयोगिता को समझना अति आवश्यक है और ये निम्न प्रकार है:

- 1) **सरलता:** आज क्रेडिट कार्ड जारी करवाना ना सिर्फ सरल है, बल्कि समय पर पैसों की जरूरत सरलता से पूर्ण करना इसकी सबसे बड़ी विशेषता भी है. आज क्रेडिट कार्ड की सरलता के कारण इसके बिना रहना अब नामुमकिन सा लगता है.
- 2) **उपलब्धता:** आज की त्वरित संतुष्टि दुनिया में क्रेडिट कार्ड के बिना रहना ऐसा हो गया है जैसे कि इंटरनेट या मोबाइल के बिना जरूरी जानकारी को पोस्ट ऑफिस के अंतर्देशीय पत्र के माध्यम से भेजना. पैसों की उपलब्धता किसी भी वक्त न सिर्फ हमें जरूरत के वक्त इसके महत्व को बतलाती है वरन् गुणवत्ता वाली वस्तुएं खरीदने का एक साधन भी उपलब्ध कराती है.

- 3) **ब्याज रहित ऋण:** आज किसी भी प्रकार के ऋण पर न्यूनतम ब्याज दर भी एक बड़ी अतिरिक्त राशि बनकर जेबों पर भारी पड़ती हैं. ऐसे में तरीके व अनुशासन में क्रेडिट कार्ड का उपयोग हमें ऋण रहित ब्याज की सुविधा देता है जिससे हम अपनी जेबों पर पड़े अतिरिक्त ब्याज ऋण से मुक्ति पा सकते हैं.
- 4) **सकारात्मक ऋण इतिहास:** आज अगर हम क्रेडिट कार्ड का उपयोग निरंतर करते हैं और इसके अंतर्गत इसके पैसों का भुगतान सही और समय सीमा के भीतर करते हैं जो अमूमन 30-40 दिन का होता है, तो उससे हमारे ऋण प्रोफाइल पर एक सकारात्मक प्रभाव पड़ता है. आज गृह ऋण, वाहन ऋण, व्यक्तिगत ऋण इत्यादि जैसे किसी भी प्रकार के आवश्यक ऋणों के लिए सिबिल(CIBIL) के पोर्टल से ऋण इतिहास निकाला जाता है और यदि उसके ऋण इतिहास में क्रेडिट कार्ड इत्यादि का भुगतान समय पर होता है तो निर्धारित सीमा में भुगतान के कारण उसके अन्य ऋणों पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है.
- 5) **सीमा सहित ऋण:** क्रेडिट कार्ड जब भी जारी किया जाता है वो हमेशा ग्राहक की भुगतान करने की क्षमता को देखते हुए किया जाता है. आज विभिन्न बैंकों के गोल्ड, सिल्वर, प्लैटिनम आदि क्रेडिट कार्ड उपलब्ध हैं, जिसमें ऋण सीमा का निर्धारण ग्राहक के भुगतान के आधार पर होता है. ये ऋण सीमाएं 50000 से 1000000 या इससे अधिक तक हो सकती हैं.
- 6) **कैश बैक (नकदी वापसी):** आज विभिन्न ऑनलाइन साइट अपने पोर्टल पर क्रेडिट कार्ड की खरीदारी पर कैश बैक की सुविधा भी देते हैं. मुझे याद है कि जब मैंने फ्लिपकार्ड पर 50000 का लैपटॉप कार्ड के द्वारा खरीदा था तो उस पर 3000 कैश बैक मेरे क्रेडिट कार्ड में डाल दिये गये थे, जिससे मुझे लैपटॉप रु.47000 के प्राइस पर मिल गया था. कैश बैक की सुविधाएं विभिन्न श्रेणी के कार्ड जैसे गोल्ड कार्ड, प्लैटिनम कार्ड पर भी होती हैं.
- 7) **रिवार्ड पॉइंट्स:** क्रेडिट कार्ड की प्रत्येक खरीद पर बैंक रिवार्ड पॉइंट देता है. अक्सर ये पॉइंट्स विभिन्न बैंकों में अलग-अलग होते हैं. अमूमन हर 100 रुपये पर 1 पॉइंट दिया जाता है. हालांकि स्पेशल क्रेडिट कार्ड की श्रेणी जैसे प्लैटिनम पर यही पॉइंट्स हर 100 रुपये की खरीद पर 2 भी हो सकते हैं. जब ये पॉइंट्स इकट्ठे हो जाते हैं तो बैंक इन पॉइंट्स के बदले विभिन्न सामान जैसे इलेक्ट्रॉनिक्स, कपड़े, किचेन सामान आदि की व्यवस्था मुफ्त में करता है. इन पॉइंट्स के बदले हम काफी सामान फ्री में प्राप्त कर सकते हैं. अतः अगर क्रेडिट कार्ड का उपयोग

102 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

अनुशासन व समय सीमा के तहत किया जाए तो ब्याज रहित ऋण प्राप्त करने के साथ-साथ हम कैश बैक, रिवाई पॉइंट्स जैसी अन्य सुविधाओं का भी लाभ उठा सकते हैं.

आज की त्वरित बैंकिंग सुविधायें क्रेडिट कार्ड के माध्यम से जहां जीवन में सरलताएं लेकर आती हैं, वहीं साथ-साथ कुछ मुश्किलें भी लाती हैं जैसे कि:

- समय सीमा पर क्रेडिट कार्ड की राशि का भुगतान न करने पर भारी ब्याज दर: क्रेडिट कार्ड का भुगतान समय पर न करने पर उपभोक्ता को भारी ऋण राशि का भुगतान करना पड़ता है. आज अगर क्रेडिट कार्ड ग्राहकों के लिए एक आसान सा दिया जाने वाला ऋण है तो समयानुसार राशि जमा न करवाने पर बैंकों के लिए एक अच्छे ब्याज का स्रोत भी है.
- क्रेडिट कार्ड की मौजूदगी के कारण अनावश्यक अतिरिक्त सामान की खरीद से खर्चों में इजाफा:
आज आसानी से उपलब्ध पैसों का होना न सिर्फ जरूरत पर हमारी जरूरतों को पूरा करता है वरन् जो वस्तुएं जरूरत की नहीं होती हैं उनको भी खरीदने के लिए प्रेरित करता है. अतः क्रेडिट कार्ड की मौजूदगी हमारे खर्चों में इजाफा करने का भी एक मुख्य कारण है.
- क्रेडिट कार्ड का समय पर भुगतान न करने पर सिबिल (CIBIL) में ऋण इतिहास का खराब होना:
आज अगर हमारे क्रेडिट का भुगतान समयानुसार नहीं होता है तो बैंकों के द्वारा हर महीने दी जाने वाले ऋण इतिहास सिबिल के अंदर उसके स्कोर को कम करते हैं, जिसका नकारात्मक प्रभाव हमारे द्वारा लिए जाने वाले ऋण पर पड़ता है. अतः हमें जरूरी है कि क्रेडिट कार्ड से आए नकारात्मक प्रभाव का भी खात्मा किया जाए.
- क्रेडिट कार्ड खोने से धोखाधड़ी (FRAUD) होने की संभावना
आज जैसे-जैसे तकनीकी ज्ञान आगे बढ़ा है वैसे-वैसे फ्रॉड की संभावना भी बढ़ गयी है. आज क्रेडिट कार्ड के खोने से उसका दुरुपयोग किसी भी दुकान पर किया जा सकता है. हालांकि आज कल उपस्थित पिन सुविधा से इस फ्रॉड से बचा जा सकता है.
- क्रेडिट कार्ड की क्लोनिंग से भी फ्रॉड की संभावना.

आज 'क्लॉनिंग' क्रेडिट कार्ड फ्रॉड का एक और जरिया हो गया है, जिसके तहत मूल क्रेडिट कार्ड की हूबहू नकल करके दूसरा कार्ड बन जाता है, जिसमें क्रेडिट कार्ड होल्डर की सारे डिटेल्स आ जाते हैं और उसका दुरुपयोग किया जा सकता है.

आज अगर प्रौद्योगिकी हमें अच्छे साधन उपलब्ध कराती है तो उसके साथ-साथ कुछ मुश्किलें भी लाती है. जरूरत है कि हम क्रेडिट कार्ड का भी उपयोग अनुशासन, समयसीमा और उपयोगितानुसार ही करें, ताकि सुविधा, सुविधा की तरह ही रहे तथा दुविधा न बन जाए. अतः क्रेडिट कार्ड के उपयोग में किसी ने सही कहा है "क्रेडिट कार्ड: आज नकद कल उधार".

संजीव कुमार

डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से वित्तीय समावेशन

वित्तीय समावेशन एवं डिजिटल बैंकिंग दो ऐसे विषय हैं जिनकी चर्चा आज हर किसी की जुबान पर है. एक तरफ वित्तीय समावेशन के जरिये हम समाज के हर तबके के लोगों को संस्थागत वित्तीय प्रणाली से जोड़कर उसे समाज की मुख्य धारा से जोड़ने का प्रयास कर रहे हैं, तो दूसरी तरफ तेजी से बढ़ते हुए डिजिटल संसाधनों के जरिये बैंकिंग सुविधाओं को हर किसी को हर समय मुहैया कराने का प्रयास कर रहे हैं. इन दोनों मुद्दों को एक साथ जोड़कर एक सशक्त एवं सफल तरीके से वित्तीय समावेशन के प्रयास को सफल बनाया जा सकता है लेकिन इससे पहले हमें इन दोनों विषयों को बारी-बारी से समझने की जरूरत है.

वित्तीय समावेशन :

वित्तीय समावेशन एक ऐसी पद्धति है जिसके जरिये समाज के हर तबके के लोगों को परंपरागत एवं संस्थागत वित्तीय संस्थानों से जोड़ने का प्रयास किया जा रहा है एवं उसका लाभ जन-जन तक बिना किसी परेशानी के पहुँच सके यही सरकार का लक्ष्य है. सुनने में थोड़ा अटपटा भी लगता है कि हमारे देश को आजाद हुए आज 68 वर्षों से भी अधिक का समय हो गया, लेकिन अभी भी देश के हर नागरिक को बैंकिंग सुविधा मुहैया नहीं करायी गयी है और अभी तक इसका प्रयास ही किया जा रहा है. लेकिन वस्तुतः स्थिति ऐसी नहीं है. ऐसी बात नहीं है कि देश की मौजूदा सरकार ने ही इस तरफ पहली बार कदम उठाए हैं. हमारे देश की पहले की सरकारों ने भी इस ओर काफी प्रयास किए हैं और उन्हें सफलता भी मिली है, हों यह सत्य है कि सफलता उम्मीद के अनुरूप नहीं मिली है. तत्कालीन प्रधानमंत्री श्रीमती इंदिरा गांधी जी द्वारा सन् 1969 में 14 और 1980 में 6 निजी क्षेत्र के बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया जाना उसी ओर बढ़ाया गया एक कदम था. समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी काफी सकारात्मक कदम उठाये हैं जैसे कि

ग्रामीण क्षेत्र में बैंक की शाखा खोलने के लिए जरूरी लाइसेन्स की प्रक्रिया को सरल बनाना, पूर्ण रूप से शाखा न खोलकर एक एक्सटेंशन काउंटर खोलकर बैंकिंग की बुनियादी सेवाएं प्रदान करना इत्यादि.

इसके बावजूद उम्मीद के अनुरूप परिणाम न मिलने के बहुत सारे कारक हैं, जिसमें सबसे प्रमुख हैं देश की इतनी बड़ी आबादी का होना तथा हमारे विशाल देश की भौगोलिक स्थिति जो कि दूरस्थ गांवों से लेकर शहरों तक फैली हुई है. ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त सुविधा न होने की वजह से बैंक की शाखाएं काफी दूर अवस्थित होती हैं जिससे कि बैंकिंग सुविधाएँ लोगों की पहुँच से काफी दूर होती हैं.

वित्तीय समावेशन से जुड़े कुछ आंकड़े नीचे प्रस्तुत हैं. :

- हमारे देश भारतवर्ष में पूरे विश्व के इक तिहाई गरीब रहते हैं.
- 2011 की जनगणना के अनुसार केवल 58.70% लोगों को ही बैंकिंग सुविधाएं मिल पाती हैं.
- 31.03.2014 के आंकड़ों के अनुसार देश में कुल 1,15,082 शाखाएं तथा 1,60,055 एटीएम हैं जिसमें से 43,962(38.20%) शाखाएं एवं 23,334 (14.58%) एटीएम ग्रामीण क्षेत्रों में हैं.
- विश्व बैंक फिडेक्स सर्वे (2012) के अनुसार केवल 35% भारतीय वयस्कों के पास बैंक खाता है और 8% ने पिछले 12 महीने में ऋण लिया है. ये आंकड़े अपने आप में वित्तीय समावेशन की आवश्यकता को दर्शाते हैं.

विगत कुछ वर्षों में वित्तीय समावेशन को सार्थक बनाने के लिए कुछ दिशानिर्देश जारी किए गए हैं जो निम्नलिखित हैं :-

- **2006:** बैंकों को बैंक मित्रों के माध्यम से बैंकिंग सेवा प्रदान करने की अनुमति दी गयी.
- **2008:** अप्रैल में यह निर्णय लिया गया कि बैंक मित्र बैंक की शाखा से अधिकतम 15 किलोमीटर की दूरी तक ही अवस्थित रह सकते हैं जिससे कि उनकी देखभाल प्रभावी तरीके से की जा सके.
- **2009:** लाभ कमाने के उद्देश्य से निजी व्यक्तियों को भी बैंक मित्र बनाने की अनुमति प्रदान की गयी तथा बैंक को एक नियत दर से सेवा शुल्क लगाने की अनुमति भी प्रदान की गयी. बैंक मित्रों को प्रभावी तरीके से काम करने के लिए कमीशन देने की भी छूट दी गयी.

- **2010:** TRAI और RBI ने एक समझौता कर के मोबाइल बैंकिंग सेवा की शुरुआत की जिसमें ऐसी व्यवस्था की गयी कि TRAI तकनीकी भाग को देखेगा एवं भारतीय रिज़र्व बैंक (भारिबैं) बाकी भाग को देखेगा. इसी वर्ष कंपनीज़ एक्ट 1956 के अंतर्गत पंजीकृत कंपनियों को भी बैंक मित्र के रूप में काम करने की अनुमति प्रदान की गयी.
- **2011:** भारतीय रिज़र्व बैंक ने आधार से जुड़े बैंक खाते खोलने के लिए दिशानिर्देश जारी किये जिससे कि ईबीटी (EBT) के जरिये मनरेगा की मजदूरी तथा अन्य सामाजिक लाभ का भुगतान किया जा सके.
- **2012:** भारत सरकार ने बैंक में खाता खोलने के लिए आधार कार्ड को फोटो एवं पते के प्रमाणपत्र के रूप में स्वीकार करने की अनुमति प्रदान की. इसके साथ ही भारत सरकार बैंक की शाखा खोलने के लिए सब सर्विस एरिया का प्रस्ताव लेकर आयी एवं लागू किया, जिसके तहत बैंक में खाता खोलकर सरकार द्वारा दी जाने वाली लाभ की राशि को सीधे उसके खाते में डालने का प्रावधान किया गया है.
- इसी साल एपीबीएस (आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम) भी लाया गया जिसके तहत एक ही जगह से सामाजिक लाभ की राशि लाभार्थी के खाते में जमा कराई जा सके.
- **2013:** भारतीय रिज़र्व बैंक ने खाता खोलने की प्रक्रिया को सरल बनाने के उद्देश्य से ई-केवाईसी (e-KYC) की अनुमति प्रदान की. ट्राई ने यूएसएसडी आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए दिशानिर्देश जारी किये.
- **2014:** भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन को और गति प्रदान करने के लिए ताजा दिशानिर्देश जारी किये.

डिजिटल बैंकिंग :

आज हम 21वीं सदी में जी रहे हैं और अगर इस शताब्दी की सबसे बड़ी उपलब्धि कुछ मानी जाए तो वह है डिजिटल क्रांति. तकनीक विज्ञान ने जिस तरह से पूरे विश्व में एक क्रांति पैदा की है एवं उसके माध्यम से हमें जो पहचान मिली है वह सराहनीय है. आज विश्व का कोई भी ऐसा क्षेत्र नहीं है जिसमें काफी उत्तम दर्जे की तकनीक का इस्तेमाल नहो रहा हो. गाँव हो या शहर, महिला हो या पुरुष, अमीर हो या गरीब सबने मिलकर इसे अपनाया है एवं अपने विकास का जरिया बनाया है. 2005 की ही बात है जब मैंने

पहली बार विजया बैंक में बतौर सहायक प्रबन्धक अपने बैंकिंग जीवन की शुरुआत की थी, उस समय मेरे पूरे गाँव में सिर्फ एक फोन हुआ करता था वो भी डब्ल्यूएलएल पर आधारित. मुझे अपने घर पर बात करने के लिए रविवार का इंतजार करना पड़ता था. आज दस वर्ष बाद तस्वीर पूरी तरह बदल चुकी है. आज हर घर में ही नहीं बल्कि हर हाथ में मोबाइल है, एक हाथ में एक मोबाइल है तो उसमें दो अलग-अलग कंपनियों का सिम लगा है. इसे अगर हम क्रांति नहीं तो और क्या कह सकते हैं. मोबाइल और इंटरनेट का बढ़ता हुआ इस्तेमाल हमारे बीच की दूरियों को कम कर दिया है, अभी हमें पल-पल की सूचना किसी न किसी माध्यम से मिलती रहती है. आज के 10 साल पहले ही चले जाइए तो पूरे विश्व के लोग मीडिया वालों से डरते थे, चाहे फिर वह देश का प्रधानमंत्री ही क्यों न हो. उसका सिर्फ एक ही कारण था कि जन-जन तक सूचना पहुँचाने का एकमात्र जरिया समाचार-पत्र या रेडियो ही था जो कि चंद लोगों के हाथों गुलाम हुआ करता था. लेकिन आज सोशल मीडिया इतना मजबूत हो चुका है कि हर कोई मीडिया के खिलाफ बोलने एवं आवाज उठाने के लिए आगे आता है क्योंकि उसके पास जन-जन तक सूचना पहुँचाने का श्रोत है और वह भी सस्ती दर पर जिसे हर कोई इस्तेमाल कर सके.

एक आंकड़े के अनुसार अभी हमारे देश में कुल 63.84 करोड़ लोग मोबाइल फोन का इस्तेमाल कर रहे हैं जो कि 2018 तक बढ़कर 77.55 करोड़ तक पहुँच जाने का अनुमान है, इसमें से 21.30 करोड़ लोग मोबाइल फोन में इंटरनेट का इस्तेमाल करते हैं जो कि 2013 में केवल 11 करोड़ थी तथा 2017 तक बढ़कर 31.40 करोड़ तक पहुँचने का अनुमान है. उसी तरह देश में कुल 35.40 करोड़ लोग हैं जो आज इंटरनेट का इस्तेमाल कर रहे हैं जो कि 2013 में 18.96 करोड़ ही थे तथा 2017 तक ये बढ़कर 50.30 करोड़ तक पहुँचने का अनुमान है. स्मार्ट फोन के इस्तेमाल के मामले में हमारा देश विश्व में तीसरा है.

ऊपर दिये गए आंकड़े ये दर्शाते हैं कि अगर बैंकिंग सुविधा हर किसी तक पहुँचानी है तो निःसन्देह इसे मोबाइल एवं इंटरनेट के जरिये पहुँचायी जाए जिससे कि बैंक की लागत भी कम रहेगी तथा जब चाहे तब 24 घंटे बैंकिंग सुविधा उपलब्ध हो. आज एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि विविध आयाम के उपयोग में आने से बैंकिंग सुविधा अब हर समय उपलब्ध है तथा इसके लिए बैंक की शाखा जाने की जरूरत भी नहीं पड़ती है.

कुणाल किशोर भारती

अब बैंक आपकी चौखट पर

भारतीय अर्थव्यवस्था में एक ऐसा समय भी था जब आम लोगों की बैंक तक पहुँच बहुत ही सीमित थी. बैंक मुट्ठी भर धनाढ्य, पूँजीपतियों सरीखे लोगों के लिए कार्यरत था. इस दिशा में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद आमूल-चूल परिवर्तन दिखने शुरू हो गए. अब बैंक कुछ निजी हाथों में न रह कर जन सामान्य तक बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने लगे तथा सरकारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप संचालित होने लगे. परिणामतः कालांतर में जन सामान्य का रुझान बैंक-प्रदत्त सेवाओं के उपयोग के प्रति बढ़ने लगा.

इस नयी दिशा में अग्रसर बैंकिंग उद्योग के लिए सन् 1991 एक मील का पत्थर साबित हुआ जब भारतीय अर्थव्यवस्था ने उदारवाद व वैश्वीकरण का रुख किया. परिणामतः लाइसेंसी राज की समाप्ति के बाद अब विदेशी कंपनियाँ व बैंक भी बैंकिंग व संबंधित सुविधाओं के भारतीय बाजार में कूद पड़े. वर्तमान में बैंकिंग उद्योग जगत में कई सरकारी व गैर सरकारी बैंकों के अलावा दूसरे देशों के कई सुप्रसिद्ध निजी बैंक भी सेवायें दे रहे हैं जिससे इस क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा को सकारात्मक रूप से बढ़ावा मिल रहा है.

सूचना व प्रौद्योगिकी ने शहरी भारत के साथ-साथ ग्रामीण भारत तक अपनी पहुँच बहुत तेज गति से बनाई है, जिनका बैंकिंग उद्योग बखूबी लाभ उठा रहा है. आज के भारत में पहले की अपेक्षा गरीबी व अशिक्षा में कमी आई है. लोग सूचना क्रांति के दौर में नई तकनीक व इसके आधुनिक उत्पादों से खुद को जोड़ रहे हैं. आज अमीर हो या गरीब, सरकारी पेशे में या गैर सरकारी में, ग्रामीण हो या शहरी सभी, मोबाइल एवं कंप्यूटर आदि सूचना प्रौद्योगिकी आधारित साधनों के परिचालन से भली-भाँति परिचित हैं.

वर्तमान में, बैंकों के द्वारा अपने उत्पादों को ग्राहकों को उपलब्ध कराने में सूचना एवं प्रौद्योगिकी के अधिकाधिक प्रयोग होने से योजनाओं के क्रियान्वयन में लगने वाले समय में भारी कमी आई है, जिससे सरकार की वित्तीय समावेशन नीतियों के क्रियान्वयन में

भी क्रांतिकारी परिवर्तन देखने को मिल रहे हैं। हाल के वर्षों में सरकार द्वारा चलाई जा रही कल्याणकारी योजनाएँ अब बैंकों के माध्यम से ही साकार रूप ग्रहण कर रही हैं। जन धन योजना, प्रधान मंत्री जीवन ज्योति व सुरक्षा बीमा योजना, अटल पेंशन योजना, सुकन्या समृद्धि योजना आदि ने बैंकों की प्रासंगिकता को और भी मजबूती प्रदान की है तथा आर्थिक छुआछूत को खत्म करने में महती भूमिका निभाई है।

आज समस्त बैंकिंग उद्योग बदलाव के दौर से गुजर रहा है। पुराने तंत्र को छोड़ते हुए एक नए तंत्र की ओर निरंतर प्रवेश जारी है। बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में परिवर्तन के प्रभाव को बैंकिंग उत्पादों में भी आसानी से देखा जा सकता है। नए बैंकिंग उत्पादों जैसे इन्टरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, एटीएम, मोबाइल अलर्ट्स, मोबाइल पास-बुक, यू-मोबाइल अप्लीकेशन, कैशलेस बैंकिंग एवं ब्रॉंचलेस बैंकिंग, पेपरलेस बैंकिंग, पॉइंट ऑफ सेल(पीओएस), इलेक्ट्रॉनिक चेक डिपॉजिट, ई-पास बुक प्रिंटिंग मशीन एवं निरंतर विकसित होते अन्य नवीनतम उत्पाद बड़ी ही तीव्र गति से पुराने उत्पादों का स्थान लेते जा रहे हैं और समय की मांग को बड़ी ही कुशलता से पूरा कर रहे हैं।

बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी से अत्यंत लाभ मिल रहा है। कंप्यूटर के आने से प्रति व्यक्ति उत्पादकता तो बढ़ी ही है, साथ ही कार्य का निष्पादन तीव्र हो गया है। अब विशिष्ट सेवाएं आम ग्राहकों को भी सुलभता से दी जा सकती हैं, जहां इन्टरनेट बैंकिंग, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग जैसे माध्यमों ने ग्राहकों को सहूलियत प्रदान की है वहीं दूसरी तरफ बैंकों को अतिरिक्त कार्यभार से मुक्त भी किया है।

वर्तमान में जीवन की इस आपाधापी में कुछ जरूरी काम छूट जाते हैं, जिन्हें बैंकिंग सेवाओं के जरिये स्मार्टफोन, टैबलेट, नोटबुक या लैपटॉप अथवा पर्सनल कंप्यूटर पर कुछ ही समय में घर बैठे किया जा सकता है। जिनके पास ये उपकरण उपलब्ध नहीं हैं वे भी ऐसी सुविधाओं का लाभ साइबर कैफे व एसएमएस बैंकिंग के माध्यम से उठा सकते हैं। मोबाइल प्रयोग के तेज गति से बढ़ते प्रसार ने, आज आईएमपीएस (त्वरित भुगतान प्रक्रिया) एवं एनयूयूपी (National Unified USSD Platform) द्वारा भुगतान की सेवाओं को त्वरित उपलब्ध कराने का कार्य किया है। बैंक की ऐसी शाखा, जहाँ कि कर्मचारी न हो, यह संकल्पना साकार होती नजर आ रही है। वर्तमान में महानगरों के अलावा कई बड़े शहरों में भी ऐसी शाखाएं अच्छे से कार्य कर रही हैं। बैंकिंग क्षेत्र में इसे अनेक नामों से संबोधित किया जा सकता है जैसे स्वयं सेवा शाखाएं, ई-कॉर्नर, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग आदि। मानव रहित शाखाओं का प्रारूप इस तरह रखा गया है कि हर व्यक्ति अपनी सुविधा के अनुसार तथा समय की उपलब्धता देखते हुए समय व दिन का चुनाव कर सके। आईसीआईसीआई बैंक ने प्रारम्भ में इस प्रकार की शाखायें साधारण शाखाओं के साथ

110 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

खोली हैं, ताकि ग्राहकों को परिचालन से संबंधित किसी परेशानी का निराकरण पास में स्थित शाखा के कार्मिकों से प्राप्त हो सके. इन शाखाओं में मानक स्थापित किए जा रहे हैं, जो इस प्रकार हैं:

बचत/चालू खाता खोलना-15 मिनट	ग्राहकों के दस्तावेजों को लेने के लिए -10 से 15 मिनट (स्कैनर के द्वारा)
ग्राहकों के हस्ताक्षर के मिलान के लिए-स्टाइलिस-हस्ताक्षर लेने वाली मशीन-5 से 10 मिनट	खाते का आधार नंबर से जोड़ना-10 से 15 मिनट, बायो मेट्रिक मशीन से, अंगूठा एवं अंगुलियों के निशान लगाने से आधार कार्ड की सारी जानकारी से मिलान स्वतः हो जाता है.
लघु ऋण खाते खोलना (निरीक्षण एवं उचित मूल्यांकन के बाद)-10 से 15 मिनट	नकदी जमा करना- 2 से 5 मिनट
नकदी भुगतान- 2 से 5 मिनट	जानकारी प्राप्त करना- 5 से 10 मिनट

मोबाइल बैंकिंग - सूचना क्रांति के इस दौर में भारत जैसे विशाल आबादी वाले देश के लिए मोबाइल बैंकिंग वरदान साबित हुई है. सन् 2008 में यू-मोबाइल सेवा की शुरुआत यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा की गयी तथा 2010 में आईएमपीएस सेवा आरंभ की गयी, जिसे यू-मोबाइल के साथ जोड़ दिया गया.

यू-मोबाइल- जैसा कि हम सभी जानते हैं कि आज का युग कंप्यूटर व टेक्नोलोजी का युग है. आज आधुनिकीकरण का प्रभाव जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में आसानी से महसूस किया जा सकता है. टेक्नोलॉजी का प्रयोग अपने उफान पर है तथा विगत कुछ दशकों में टेक्नोलॉजी के आधुनिकृत होने से आज वैश्विक तस्वीर बदल गयी है.

प्रत्येक बैंक, बैंकिंग सेवाओं को अपने ग्राहकों तक उपलब्ध करने के सभी माध्यम तलाश रहे हैं, जिसमें एटीएम, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि हैं. इस बाबत यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने एक मोबाइल सॉफ्टवेयर जिसका नाम यू-मोबाइल है, ग्राहकों को सुलभ कराया है जो ग्राहकों के बीच काफी लोकप्रिय है. आज देश में अधिकांश व्यक्तियों के पास मोबाइल फोन है. यू-मोबाइल के द्वारा बैंक अपने सभी ग्राहकों को हर वक्त बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करवाता है. यू मोबाइल से ग्राहक प्रतिदिन एक रुपए से एक लाख तक का ट्रांजेक्शन कर सकते हैं, जबकि एसएमएस आधारित मोबाइल बैंकिंग के द्वारा यह सीमा 5 हजार है. यू-मोबाइल से ग्राहक अपने खाते से जुड़ी सभी जानकारी कभी भी कहीं से भी प्राप्त कर सकता है. यू-मोबाइल की सबसे बड़ी खासियत इसका सरल होना है जो किसी कठिनाई के बिना आम ग्राहकों को समझ में आ जाती है. देश में लगभग 60 प्रतिशत से ज्यादा आबादी 30 वर्ष से कम है. ऐसे में युवाओं के लिए यू-मोबाइल का एक विशेष

महत्व बन जाता है। यू-मोबाइल सॉफ्टवेयर को गूगल प्ले स्टोर, ऐपल प्ले स्टोर तथा हमारे बैंक की वेबसाइट से डाउन लोड किया जा सकता है। इसके बाद ग्राहक अपनी खाता संख्या और पासवर्ड अंकित करके अपना पंजीकरण पूरा कर सकता है। यू मोबाइल सॉफ्टवेयर के उपयोग से ग्राहक बहुत सी जानकारी जैसे खाते की धन राशि जानना, अकाउंट स्टेटमेंट, फंड ट्रांसफर, आरटीजीएस, एनईएफटी आदि कभी भी कर सकते हैं। उपर्युक्त सेवाओं के अलावा यू-मोबाइल में ग्राहक अन्य कई काम कर सकते हैं जैसे बिल भुगतान, रेल टिकट आरक्षण, हवाई टिकट आरक्षण, मोबाइल रिचार्ज, चेक स्टेटस, डेबिट कार्ड ब्लॉक करना, ई-शॉपिंग, डीटीएच रिचार्ज आदि।

इस दिशा में सफलता का अनुमान इस गणित से लगाया जा सकता है कि हाल ही में हमारे बैंक में कुल यू-मोबाइल ग्राहकों की संख्या दो लाख पार कर चुकी है। ऐसे में यू-मोबाइल ग्राहकों के लिए एक वरदान है, जिसके उपयोग मात्र से ग्राहक अपना बहुमूल्य समय बचा पाएंगे तथा अपने धन के लिए भी सुरक्षित महसूस करेंगे। हाँ, इसके सफल उपयोग हेतु इसके प्रयोग की समुचित जानकारी होना आवश्यक है।

उपर्युक्त दिशा में हमारे बैंक के द्वारा किए जा रहे कार्य सराहनीय हैं। साथ ही बैंक की आय में बढ़ोतरी का एक सशक्त साधन भी है। यू-मोबाइल के प्रयोग से एक तरफ हम ग्राहकों को सहूलियत प्रदान कर रहे हैं, साथ ही शाखाओं में काम में आने वाली स्टेशनरी, कागज आदि व लीड बैंक की स्थिति में अत्यंत भीड़ को कम कर सकते हैं। यह निश्चित रूप से पर्यावरण के प्रति हमारी जिम्मेदारी एवं सरकार की योजनाओं में हमारी सहभागिता सुनिश्चित करता है।

आईएमपीएस: यह मोबाइल फोन के द्वारा अंतर बैंक राशि अंतरण की सुविधा देता है। तत्काल अंतरण के लिए भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम ने शुरुआती दौर में सन् 2014 में सदस्य बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ इंडिया, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया तथा आईसीआईसीआई के साथ इस योजना की पायलॉट परियोजना शुरू की थी। यह ग्राहकों की मोबाइल बैंकिंग को सुदृढ़ बनाने के साथ-साथ लाभार्थी के सिर्फ मोबाइल नंबर से भुगतान की प्रक्रिया को आसान बनाता है। ग्राहकों को मोबाइल फोन के जरिये खाते की जानकारी व राशि अंतरण की त्वरित सुविधा सुलभ कराता है। एटीएम के द्वारा आईएमपीएस से राशि अंतरण आज नियमित रूप से हो रही है। आईएमपीएस के अंतर्गत एक मोबाइल को केवल एक ही खाते से जोड़ा जा सकता है। यह साल के सभी दिन 24*7 घंटे कम करता है तथा दिन-रात की सीमा से परे है। पैसा भेजने व जमा करने की तत्काल सूचना लाभार्थी को व प्रेषित करने वाले को एसएमएस के द्वारा मिल जाती है।

एम पासबुक: अब लेन-देन के विवरण प्राप्त करने हेतु ग्राहकों को पासबुक के साथ बैंक परिसर में जाने की आवश्यकता नहीं होगी। इस सुविधा के अंतर्गत हम पासबुक की सभी सुविधाओं का लाभ घर बैठे मोबाइल द्वारा कभी भी उठा सकते हैं। आज ग्राहक इसका फायदा उठाने में कोई संकोच नहीं कर रहे हैं।

क्रेडिट कार्ड: इस कार्ड के माध्यम से ग्राहकों के पास धनराशि न रहने की स्थिति में भी वे शॉपिंग करने, सभी प्रकार के बिल भुगतान तथा धनराशि आहरण में भी इसका प्रयोग कर सकते हैं। बाद में पैसे का भुगतान ग्राहक, संबंधित बैंक को उनकी शर्तों के अनुरूप करता है। युवाओं द्वारा आजकल इसका प्रयोग अत्यंत प्रचलन में है।

टेबुलस बैंकिंग: आज बाजार की प्रतिस्पर्धा के इस दौर में टेबुलस बैंकिंग-टेबलेट आधारित बचत बैंक खाता खोलने की पहल की गयी है। इस प्रक्रिया में बैंक का विपणन अधिकारी, जिसे टेबलेट उपलब्ध कराया गया है, खाता खोलने का फॉर्म (केवल एओएफ-1 तथा नामांकन) भर कर अपनी उपस्थिति में ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त कर, उनके हस्ताक्षर को स्वीकारता है, वांछित डाटा टेबलेट में दर्ज कर, ग्राहक का फोटो प्राप्त कर, मूल केवाईसी दस्तावेजों की प्रतियाँ(स्कैन)तथा फॉर्मों/ दस्तावेजों को डॉक्यूमेंट मैनेजमेंट सर्वर में अपलोड करता है। विपणन अधिकारी द्वारा ही ग्राहक की आवश्यकतानुसार वेलकम किट(डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड) उसे प्रदान किया जाता है। अतः लोगों की आज की व्यस्त जिंदगी में समयाभाव की स्थिति में टेबुलस बैंकिंग कारगर उपकरण साबित हो रही है।

एटीएम: बैंकिंग क्षेत्र में एटीएम के आने से क्रांति सी हो गयी है। अब ग्राहकों को पैसा निकालने के लिए बैंक परिसर में घंटों लाइन में खड़े होने की आवश्यकता नहीं है। एटीएम-कम-डेबिट कार्ड से आप शॉपिंग, बिल भुगतान, टिकट लेना आदि को आसानी से सम्पन्न कर सकते हैं। यहां तक की दृष्टिबाधित ग्राहकों को ध्यान में रखते हुए अब टाकिंग एटीएम भी उपयोग में लाया जा रहा है ताकि धनराशि आहरण के लिए वे किसी दूसरे पर निर्भर न हों।

मानव रहित बैंकिंग आज प्रत्येक विकासशील देशों की आवश्यकता है। उनके परिचालन में आने वाली समस्याओं से घबराने एवं उनसे कतराने से काम चलने वाला नहीं है। ग्रामीण क्षेत्रों में बायोमैट्रिक डिवाइस से युक्त मशीनों के साथ एक अधिकारी या शाखा प्रबन्धक की नियुक्ति एवं सप्ताह में कुछ महत्वपूर्ण दिनों में अथवा प्रतिदिन कुछ घंटों की पदस्थापना की योजना पर विचार किया जा रहा है। कई लोग मशीन में कार्य करने में झिझक महसूस करते हैं। कई व्यक्तियों में यह भी भय होता है कि यदि मशीन संचालन में गलती हुई तो इसका सुधार नहीं होगा या फिर आसानी से नहीं हो पाएगा। निरक्षरों

के लिए बायोमेट्रिक मशीन लगाने का प्रस्ताव है, इसमें ऐसे क्षेत्र जहां पर निरक्षर जनसंख्या का बाहुल्य हो, वहाँ इस तरह की मशीन लगाई जाएँगी जिनमें अपना डेबिट कार्ड स्वाइप करने और पासवर्ड के स्थान पर अंगूठा निशानी लगाने से वह मशीन स्थानीय/ हिन्दी/ अंग्रेजी में बोल कर सारे कार्य संपादित करने के बिन्दु बताएगी. ग्राहक अपनी सुविधा व आवश्यकतानुसार इनमें से चुनाव करेंगे एवं उनका वांछित कार्य सम्पन्न हो जाएगा. साथ ही भाषा का चुनाव भी सुनकर ही किया जाएगा.

निःसंदेह आज बैंक आपकी चौखट पर दस्तक दे चुका है. आज डिजिटल बैंकिंग के दौर में मोबाइल बैंकिंग, टेबुलस बैंकिंग, डीजी पर्स, एम पासबुक आदि सुविधाओं ने ग्राहकों को बहुत सारी सुविधाएं उपलब्ध करवाई हैं, साथ ही बैंकिंग जगत को सकारात्मक दिशा प्रदान की है. भारत जैसी बड़ी जनसंख्या वाली विकासशील अर्थव्यवस्था में अभी इसकी असीम संभावनाएं हैं.

बृजेश कुमार तिवारी

भारतीय समाज नकद रहित प्रणाली की ओर अग्रसर

मानव सभ्यता के विकास की प्रक्रिया बहुत ही जटिल रही है। ऐसा माना जाता है तथा वैज्ञानिक दृष्टि से भी यह सिद्ध किया जा चुका है कि मानव जाति के पूर्वज बंदर थे। प्राचीन मानव जंगलों में रहता था और घास-फूस, फल, कच्चा मांस इत्यादि का सेवन करता था। मानव विकास की प्रक्रिया का प्रमाण इतिहास में बहुत सारी खुदाई के माध्यम से जैसे हड़प्पा और मोहनजोदड़ो की खुदाई में भी मिलता है। ऐसा माना जाता है कि अग्नि की खोज ने मानव जीवन में अभूतपूर्व परिवर्तन किया, जिसके फलस्वरूप उनके रहन-सहन एवं खानपान में बहुत बड़ा परिवर्तन आया। अग्नि की खोज के बाद मनुष्य मांस को पकाकर खाने लगा तथा उसकी सोंच में बदलाव आया और वो संगठित होने लगा। मानव समूहों में रहने लगा और जीविका के लिए अन्य स्रोतों की खोज करने लगा तथा धीरे-धीरे खेती इत्यादि करने लगा। किसी एक समूह के लिए फल सब्जियां, अन्न सभी वस्तुओं का उत्पादन करना और समूह की सभी जरूरतों को पूरा करना मुश्किल था, इसलिए वे एक दूसरे के साथ पारस्परिक आदान-प्रदान करने लगे। परंतु यह आदान प्रदान आपसी व्यवहार पर निर्भर था। धीरे-धीरे लोग वस्तुओं की अदला-बदली करने लगे अर्थात् जिसके पास जो वस्तु अधिक मात्रा में थी, उसे दूसरे को देकर अपनी जरूरत की दूसरी वस्तु लेना, जिसे वस्तु विनिमय के नाम से जाना जाता था। यह व्यवस्था ज्यादा कारगर सिद्ध नहीं हो पायी, क्योंकि इसमें वस्तुओं के बदलने में सामंजस्य नहीं होता था, क्योंकि हर वस्तु की माँग और उपलब्धता अलग-अलग होती थी। कहते हैं, आवश्यकता आविष्कार की जननी है और वस्तु विनिमय प्रणाली में व्याप्त कठिनाइयों के समाधान हेतु ही नकदी प्रणाली का आविष्कार हुआ।

नकदी का अभिप्राय: नकदी या नकद से अभिप्राय मुद्रा या ऐसे धन से होता है, जिसका उपयोग हम किसी वस्तु या सेवा को बेचने एवं खरीदने में करते हैं। जब हम बाजार

में कोई वस्तु जैसे अनाज, फल या फिर कोई चल अचल सम्पत्ति जैसे सोना, चाँदी, घर आदि खरीदते हैं तो उसमें धन का आदान-प्रदान होता है, जिसे हम मुद्रा कहते हैं, अर्थात् मुद्रा वह इकाई है जिसमें किसी वस्तु या सेवा की कीमत आंकी जाती है। भारत में प्रयुक्त होने वाली मुद्रा को रुपये एवं पैसे के नाम से जाना जाता है और इसी को नकदी के रूप में भी जाना जाता है। हमारे देश में इस समय जिस मुद्रा का उपयोग किया जा रहा है उसे रुपया कहते हैं। मानक के अनुसार 01 रुपये में 100 पैसे होते हैं तथा रुपये एवं पैसे अलग-अलग इकाइयों में जारी किए जाते हैं।

इनके आकार और रूप रंग भी अलग-अलग हैं, जिससे विभिन्न सिक्कों तथा रुपयों को आसानी से पहचाना जा सकता है। इनके आकार, रूप-रंग तथा संख्या में भी समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिवर्तन किया जाता है। सिर्फ 1 रुपये के नोट को छोड़कर बाकी सभी सिक्कों और नोटों को जारी करने का अधिकार भारतीय रिजर्व बैंक के पास है। 1 रुपए का नोट भारत सरकार द्वारा जारी किया जाता है।

रुपये का इतिहास: भारत में रुपये की शुरुआत बहुत प्राचीन काल लगभग ई.पू. 6ठी शताब्दी से मानी जाती है। प्राचीन भारत को चीन तथा लेटिन देशों के साथ सबसे पहले सिक्के जारी करने का श्रेय जाता है।

रुपया शब्द संस्कृत भाषा के रुप्या शब्द से लिया गया है, जिसका मतलब होता है कच्ची चाँदी अर्थात् चाँदी का सिक्का। अगर इसका और विश्लेषण किया जाए तो सिक्का जिस पर कुछ आकार या निशान अलंकृत किया हो।

चाणक्य का अर्थशास्त्र, जो कि सम्राट चन्द्रगुप्त मौर्य के साम्राज्य (340-290 ई.पू.) का विस्तृत वर्णन करता है, उसके अंदर चाँदी के सिक्के को रूप्यरूपा कहा गया है, जबकि सोने के सिक्के को स्वर्णरूपा और तांबे के सिक्के को ताम्ररूपा एवं काँच के सिक्के को शीशरूपा लिखा गया है अर्थात् यह रूपा का अर्थ आकार से है।

इसी तरह शेरशाह सूरी ने भी 1540 ई. से 1545 ई. के बीच में चाँदी का सिक्का जारी किया था और उसे भी रुपिया कहा गया था। इस तरह चाँदी के सिक्के का उपयोग मुगलकाल, मराठा युग तथा ब्रिटिश राज्य में भी हमारे देश में किया गया था।

कागज का रुपया जारी करने का श्रेय हमारे देश में ब्रिटिश राज को जाता है जिसमें बैंक ऑफ हिंदुस्तान (1771-1832) द्वारा कागज का रुपया सबसे पहले जारी किया गया। इसके बाद जनरल बैंक ऑफ बंगाल एवं बिहार (1773-77) और बंगाल बैंक (1784-

91) द्वारा जारी किया गया. 19वीं सदी तक भारतीय रुपया चाँदी युक्त करेंसी था. इसके बाद स्वतंत्रता के प्रथम दशक में रुपये को 16 आने में बांटा गया, एक आने को 4 पैसा या 12 पाई में बांटा गया. इस प्रकार 1 रुपया 16 आना या 64 पैसा या फिर 192 पाई के बराबर था. फिर 1957 में 1 रुपए को 100 नए पैसे में बांटा गया और फिर बाद में नये को निकाल दिया गया और 1 रुपया 100 पैसे के बराबर हो गया और तब से आज तक हमारे देश में इसी मानक का प्रयोग हो रहा है.

भारतीय अर्थव्यवस्था एवं परिवर्तन: स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद हमारे देश की अर्थव्यवस्था तथा व्यावसायिक प्रक्रिया में अभूतपूर्व परिवर्तन आया. देश के आर्थिक तथा औद्योगिक विकास में काफी तेजी आयी. देश में आर्थिक प्रगति के साथ-साथ बहुत सारी नयी बैंकें आयी और व्यापार का माध्यम बनीं. हालांकि छोटे-छोटे व्यापारों एवं धंधों में नकदी का उपयोग ज्यादा होता था, परंतु बड़े-बड़े उद्योगों में नकदी की जगह पर बैंकिंग व्यवस्था का उपयोग ज्यादा होने लगा, बड़ी-बड़ी राशियों का भुगतान बैंक के खातों में अंतरण के माध्यम से होने लगा. बैंक ने दूर दराज के भुगतान के लिए नयी-नयी सेवाएं देना शुरू किया जैसे कि टेलीग्राफिक ट्रान्सफर, डीडी, चेक इत्यादि. रुपये का भौतिक उपयोग बड़े-बड़े व्यापारिक संस्थानों में कम होता रहा, परंतु छोटे-छोटे उद्योग, खेती, मजदूर आदि पूरी तरह से नकदी पर निर्भर हैं, क्योंकि इनकी पहुंच बैंक तक नहीं है और इन्हें आवश्यक सुविधाएं भी उचित दाम पर नहीं मिल पा रही हैं. इसलिए ये पूरी तरह से नकदी पर निर्भर हैं.

नब्बे के दशक में आर्थिक उदारीकरण से हमारे देश की वित्तीय व्यवस्था में अभूतपूर्व परिवर्तन आया. हमारा देश विश्व की तमाम बड़ी अर्थव्यवस्थाओं के संपर्क में आया. निजी क्षेत्र के बैंक बाजार में आए, पूरा बाजार निजी क्षेत्र के लिए खोल दिया गया और बैंकिंग में तकनीकी बदलाव का दौर शुरू हो गया. इन तकनीकी बदलावों से नकदी व्यापार में कमी आने की प्रक्रिया शुरू हुई.

नकदरहित प्रणाली के अनुकूल परिवर्तन: तकनीकी विकास की प्रक्रिया से बैंकिंग व्यवस्था में बहुत सारे बदलाव आए, जो इस प्रकार हैं:

1. **कोर बैंकिंग सोल्यूशंस:** कोर बैंकिंग सोल्यूशंस बैंकिंग का सबसे बड़ा परिवर्तन माना जा सकता है, क्योंकि इसके पहले बैंक एक निश्चित सीमा के अंदर ही सेवाएं प्रदान कर सकते थे, परंतु कोर बैंकिंग ने बैंक को कभी भी कहीं भी सेवा प्रदान करने की सुविधा प्रदान की. अब बैंक का कोई भी ग्राहक बैंक की किसी भी शाखा से आवश्यक सेवा प्राप्त कर सकता है.

2. **एटीएम कार्ड:** यह ऐसा कार्ड है, जिसके माध्यम से ग्राहक कहीं भी एटीएम मशीन से पैसा निकाल कर उसका इस्तेमाल कर सकता है, इससे ग्राहक को हमेशा अपने साथ नकद पैसे रखने की आवश्यकता नहीं होगी.
3. **डेबिट कार्ड:** एटीएम कार्ड का उपयोग सिर्फ नकदी निकालने के लिए किया जाता है, परंतु डेबिट कार्ड का उपयोग ऑनलाइन शॉपिंग, दुकान इत्यादि से खरीदारी के लिए भी किया जा सकता है. इस कार्ड से अपने पास शॉपिंग करने के लिए भी नकद राशि की जरूरत नहीं है.
4. **पीओएस मशीन:** इस मशीन को दुकानों या व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर लगाया जाता है. इस मशीन के माध्यम से डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके पैसे सीधे पाने वाले के खाते में स्थानांतरित कर दिया जाता है, जिससे नकद भुगतान की जरूरत नहीं पड़ती.
5. **क्रेडिट कार्ड:** क्रेडिट कार्ड ऐसा कार्ड है, जिससे उपयोग करने वालों को 50 दिनों का ऋण बिना किसी ब्याज के मिल जाता है, आज खर्च करो, बाद में भुगतान करो के सिद्धान्त पर यह कार्ड काम करता है. इसका उपयोग अधिकतर ऑनलाइन भुगतान और शॉपिंग में किया जाता है, इसके माध्यम से नकदी के इस्तेमाल में काफी कमी हो रही है.
6. **इंटरनेट बैंकिंग:** इस सेवा के माध्यम से एक व्यक्ति या संस्थान दूसरे व्यक्ति या संस्थान के खाते में पैसे सीधे प्रेषित कर सकता है. इसके माध्यम से भुगतान करने में बहुत ही कम समय लगता है.
7. **आरटीजीएस/ एनईएफटी:** आरटीजीएस और एनईएफटी बैंक द्वारा भुगतान का सबसे सक्षम एवं अहम तरीका माना जाता है. आरटीजीएस के माध्यम से 2 घंटे के अंदर बड़ी से बड़ी राशि किसी अन्य बैंक के खाते में प्रेषित की जा सकती है. ये दोनों सुविधाएं शाखा में जाकर भी प्राप्त की जा सकती हैं तथा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से भी प्रयोग की जा सकती हैं.
8. **मोबाइल बैंकिंग:** मोबाइल बैंकिंग को बैंकिंग जगत का सबसे बेहतरीन आविष्कार माना जा सकता है. मोबाइल के माध्यम से सभी बैंकिंग सेवाएं घर बैठे कभी भी किसी भी समय प्राप्त की जा सकती हैं. आईएमपीएस के माध्यम से कोई भी भुगतान मिनटों में किया जा सकता है. इस सेवा के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं जन-जन तक पहुंचाने में बहुत ही मदद मिलेगी.

9. **मोबाइल पर्स:** यह एक ऐसी सेवा है, जिसके माध्यम से ग्राहक मोबाइल एप के जरिये बहुत सारी बैंकिंग सेवाएँ जैसे बिल का भुगतान, निधि अंतरण इत्यादि प्राप्त कर सकते हैं।
10. **डाइरेक्ट बेनीफिट ट्रान्सफर:** यह भारत सरकार की एक योजना है, जिसके अंतर्गत सरकार द्वारा दिये जाने वाले सारे कल्याणकारी लाभ लाभार्थियों के खाते में सीधे प्रेषित कर दिये जाते हैं। इस योजना से नकद रहित प्रणाली को बहुत बल मिल रहा है। भारत सरकार गैस सब्सिडी, मनरेगा भुगतान आदि इसी माध्यम से कर रही है। देश की इस सेवा ने गिनीज बुक में भी अपनी जगह बना ली है। भविष्य में सभी कल्याणकारी लाभों को इस योजना के अन्तर्गत लाने की योजना है।
11. **प्रधानमंत्री जन धन योजना:** नकद रहित समाज की परिकल्पना में सबसे बड़ा रोड़ा बैंक की पहुँच थी। देश का बहुत बड़ा तबका खासकर गरीब, किसान, छोटे व्यापारी बैंकिंग सेवाओं से वंचित थे। इस योजना ने देश में तहलका मचा दिया। सरकार और बैंकों के प्रयास से गरीब और निम्न वर्ग के लोगों के लगभग 15 करोड़ खाते खोले गए। इस योजना में हर एक व्यक्ति को बचत खाते के साथ-साथ मोबाइल बैंकिंग, डेबिट कार्ड और जीवन बीमा प्रदान किया जा रहा है। जन-जन तक बैंकिंग सेवाओं की पहुँच नकदरहित समाज की परिकल्पना को बल प्रदान कर रही है। इस तरह से बहुत सारे बदलाव हमारे देश को नकद रहित प्रणाली की ओर ले जाने में उपयोगी सिद्ध हो रहे हैं।

नकदरहित प्रणाली में बाधाएँ: यद्यपि बहुत सारे तकनीकी बदलाव नकदरहित प्रणाली की ओर जाने में मददगार साबित हो रहे हैं, परंतु इस दिशा में बहुत सारी बाधाएँ भी हैं, जो निम्नवत हैं:

1. **अशिक्षा तथा जानकारी का अभाव:** हमारे देश की लगभग 35-40% जनसंख्या अशिक्षित है तथा इन्हें बैंकिंग व्यवस्था या भुगतान अथवा पैसे प्राप्त करने के किसी और तरीके के बारे में कोई जानकारी नहीं है तथा न ही उन्हें इस पर विश्वास है। वे लोग नकद प्रणाली पर ही भरोसा करते हैं। बैंकिंग के अन्य वैकल्पिक चैनल का उपयोग करना उनके लिए टेढ़ी खीर है। सबसे महत्वपूर्ण यह है कि नकदरहित प्रणाली के लिए उनके मन में विश्वास पैदा किया जाए, जो अशिक्षा के कारण बहुत मुश्किल हो रहा है।

2. **असंगठित व्यवसाय:** हमारे देश के व्यवसाय में असंगठित क्षेत्र का बहुत बड़ा योगदान है। छोटे-छोटे मजदूर, किसान, व्यापारी जैसे लोहार, मोची इत्यादि दिन प्रतिदिन की मजदूरी पर निर्भर करते हैं, उन्हें तुरंत ही जीविका के लिए पूरी आमदनी खर्च करनी पड़ती है, जिससे वे किसी और तरीके के बारे में सोचते भी नहीं हैं।
3. **बदलाव का विरोध और भ्रष्टाचार:** मानव जाति सामान्यतः किसी भी बदलाव का विरोध करती है। अधिकतर भारतीय लोग नकद इस्तेमाल के आदी हो गए हैं, जिसे पूरी तरह खत्म करना मुश्किल हो रहा है। वास्तविकता में अगर आकलन किया जाए तो नकदी का बहुत बड़ा हिस्सा काले धन के रूप में उपयोग हो रहा है। घूसखोरी और हेरा-फेरी में नकद राशि का इस्तेमाल बहुत अधिक होता है, इसलिए देश का एक बहुत ही प्रभावशाली वर्ग हमेशा इसका विरोध करता है।
4. **उच्च तकनीकी सेवाओं की सीमित पहुंच:** वैसे तो बैंकिंग में बहुत सारे तकनीकी बदलाव आए हैं, परंतु उसका फायदा देश के सभी वर्गों को नहीं मिल पा रहा है। गरीब और निम्न वर्ग के लोग इन सेवाओं के इस्तेमाल से डरते हैं तथा बैंक भी इन्हें इस तरह की सेवाएं प्रदान करने से कतराते हैं। पीओएस जैसे मशीन, क्रेडिट कार्ड्स कुछ खास वर्ग को ही दिये जाते हैं। छोटे व्यापारी, किसान इन सेवाओं से बहुत दूर हैं, क्योंकि इसमें काफी लागत आती है, जिससे इस वर्ग को ये सेवाएं प्रदान नहीं की जा सकती।

नकदरहित प्रणाली के फायदे: नकदरहित प्रणाली से देश तथा देश की अर्थव्यवस्था को बहुत सारे फायदे हो सकते हैं।

1. **सरकार के खर्च में कमी:** सरकार प्रतिवर्ष सिक्कोंको बनाने तथा नोट छापने में अरबों रुपये खर्च करती है, साथ ही इसके रख-रखाव, सुरक्षा इत्यादि में काफी पैसे खर्च होते हैं। नकदरहित प्रणाली से इस खर्च से बचा जा सकता है और इस राशि का उपयोग सामाजिक विकास में किया जा सकता है।
2. **भ्रष्टाचार पर नियंत्रण:** हमारे देश में काले धन और भ्रष्टाचार पर बहुत बहस छिड़ी हुई है। भ्रष्टाचार बढ़ाने में तथा इसकी उत्पत्ति में नकद रुपये या पैसे का सबसे बड़ा योगदान है, क्योंकि नकद राशि से घूस लेने या देने पर उसका कोई प्रमाण मिल पाना बहुत मुश्किल होता है। अगर देश में नकद भुगतान बिल्कुल बंद हो जाए तो हर घूस और भ्रष्टाचार का प्रमाण उपलब्ध रहेगा। परिणामस्वरूप देश

में घूसखोरी पर पूरी तरह से पाबंदी लगाई जा सकती है। जैसा कि हम जानते हैं कि भ्रष्टाचार के विरोध में सरकार का हर कदम भुगतान और प्राप्ति को नियंत्रित करने पर ही केंद्रित है, जैसे बिना पैन कार्ड के खाते नहीं खोल सकते, 50000 रुपये से अधिक राशि बिना पैन कार्ड के बैंक में जमा नहीं कर सकते आदि इस बिन्दु की पुष्टि करते हैं।

3. **आतंकियों और देश के दुश्मनों से सुरक्षा:** अक्सर आतंकवादी अपने संगठन को मजबूत करने के लिए अनैतिक एवं गैरकानूनी गतिविधियों से अर्जित धन का प्रयोग करते हैं। कभी-कभी दुश्मन देश इनके साथ मिलकर हमारे देश की अर्थव्यवस्था को नुकसान पहुंचाने के लिए नकली करेंसी भी छापते हैं। नकदरहित प्रणाली से इन समस्याओं से निजात पाना बहुत आसान होगा।
4. **व्यापार को फायदा:** इससे व्यापारियों को पैसा वास्तविक समय के अनुसार प्राप्त होगा, जिसका उपयोग वे अपने व्यापार के विकास में कर सकते हैं। ऋण पर ब्याज भी कम देना पड़ेगा, जमा पर ब्याज प्राप्त होगा और नकद प्रबंधन में होने वाली लागत में बचत होगी।
5. **आर्थिक विकास में सहयोगी:** नकदरहित प्रणाली देश के आर्थिक विकास में बहुत सहायक होगी। काले धन, घूसखोरी आदि की संभावनाएं लगभग खत्म हो जाएंगी। सरकार के पास देश में उपलब्ध संपूर्ण राशि का हिसाब उपलब्ध रहेगा, जिससे वह बेहतर योजनाएं बना सकते हैं। सरकार को पूरा कर प्राप्त होगा, जिसका उपयोग सामाजिक विकास में किया जा सकता है।

इस तरह से हम कह सकते हैं कि नकद रहित देश व समाज हमारे लिए काफी उपयोगी सिद्ध हो सकता है। इससे देश में व्याप्त भ्रष्टाचार पर रोक लगाने के साथ-साथ आर्थिक विकास में भी तेजी लायी जा सकती है।

जैसा कि हमने देखा कि रुपया या नकद राशि व्यापार एवं समाज के बीच आदान-प्रदान का एक माध्यम है। यह एक ऐसा माध्यम है, जिससे विभिन्न वस्तुओं का मूल्य उसकी माँग और उपलब्धता के आधार पर निर्धारित होता है। यह समाज को गतिशील बनाए रखने में सबसे महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा है। देश में तकनीकी बदलाव के साथ इसके उपयोग के तरीकों में काफी बदलाव आ रहा है। यह बदलाव सिर्फ उसके रूप में है, सिद्धान्त तो फिर भी वही है। हालांकि तकनीकी बदलाव के चलते नकदी के उपयोग में कुछ कमी आ रही है, परंतु यह कह पाना कि समाज नकदरहित हो रहा

है, अतिशयोक्ति होगा, क्योंकि अभी भी हमारे देश की वित्तीय व्यवस्था में नकदी का बहुत बड़ा योगदान है।

मोबाइल बैंकिंग, जन-धन जैसी योजनायें इसमें उत्प्रेरक का काम कर रही हैं, परंतु अभी बहुत कुछ करना बाकी है। हमें एक सुनियोजित ढंग से धीरे-धीरे इस दिशा में काम करना पड़ेगा।

अतः हम कह सकते हैं कि हमने नकदरहित प्रणाली की तरफ एक कदम तो अवश्य बढ़ाया है, परंतु अभी सिर्फ शुरुआत है, बहुत कुछ करना बाकी है। कुछ भी असंभव नहीं है परंतु सरकार, बैंक एवं जनता को इस दिशा में सतत प्रयास एवं आपसी सहयोग करते रहना पड़ेगा।

अतुल कुमार

एम-वॉलेट : बैंक आपकी मुट्ठी में

तकनीक के आधुनिकीकरण के साथ-साथ हमारे आसपास की सभी चीजों में मूलभूत परिवर्तन आया है। बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं रहा है। तकनीकी विकास का मुख्य उद्देश्य लोगों को आसानी एवं सहूलियत प्रदान करना रहा है। इस क्रम में मोबाइल फोन का उपयोग विभिन्न क्षेत्रों में काफी तेजी से बढ़ा है। पिछले कुछ समय से हमारे देश में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की दृष्टि से भी मोबाइल फोन एक विशेष माध्यम के रूप में काफी लोकप्रिय एवं उपयोगी साबित हो रहा है। देश में विभिन्न मोबाइल नेटवर्क के माध्यम से मोबाइल उपयोगकर्ताओं की संख्या में हो रही तीव्र वृद्धि ने मोबाइल फोन को प्रत्येक संवर्ग के ग्राहकों को, विशेषकर बैंकरहित क्षेत्रों में (Unbanked), दी जानेवाली बैंकिंग सेवाओं का एक महत्त्वपूर्ण माध्यम बना दिया है।

भुगतान एवं समाधान प्रणाली एक्ट 2007 के पारित होने के फलस्वरूप आज देश में बैंकों एवं गैर-बैंकिंग संस्थाओं द्वारा रिजर्व बैंक से आवश्यक अनुमति/ अधिकार प्राप्त कर निर्धारित परिचालन दिशा-निर्देशों के अंतर्गत प्रीपेड लिखत (Instrument) जारी किये जा रहे हैं। एम-वॉलेट अर्थात मोबाइल वॉलेट इसी कड़ी में एक नया उत्पाद है जो कि कुछ बैंकों एवं गैर-बैंकिंग सेवा प्रदाताओं द्वारा वर्तमान में प्रदान किया जा रहा है। हमारे बैंक ने भी 2015 के स्थापना दिवस के अवसर पर इस उत्पाद को डिजिपर्स (DigiPurse) के नाम से आरम्भ किया है। हमारा बैंक उक्त सेवा प्रदान करने वाला देश का चौथा और स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के बाद इसे प्रारम्भ करने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का दूसरा बैंक है।

एम-वॉलेट क्या है एवं ग्राहकों के लिए इसकी उपयोगिता:

मोबाइल वॉलेट अर्थात एम-वॉलेट, पैसे रखने हेतु वास्तविक रूप से प्रयोग किये जाने वाले पर्स/ बटुए का डिजिटल रूप है। यह उपयोगकर्ताओं के लिए धन रखने का, बैंक

एकाउंट की तरह, एक ऑनलाइन माध्यम है। यह एक प्रीपेड कार्ड की तरह है जिसमें ग्राहकों को उपयोग से पूर्व एक निश्चित धनराशि रखनी होती है। एम-वॉलेट में रखी गयी धनराशि का मोबाइल फोन से सीधे तौर पर सुरक्षित उपयोग किया जा सकता है। इसे डिजिटल-वॉलेट या ई-वॉलेट भी कहा जाता है।

मोबाइल वॉलेट सुविधा हेतु अनेक प्रकार की तकनीकी यथा मोबाइल इंटरनेट, एनएफसी(नियर फील्ड कम्युनिकेशन), क्यूआर(क्विक रेस्पॉन्स) कोड्स, ब्लूटूथ इत्यादि का उपयोग किया जाता है परन्तु हमारे देश में मोबाइल वॉलेट हेतु मुख्यतः एनएफसी तकनीक का उपयोग किया जाता है।

मोबाइल वॉलेट प्रीलोड राशि का उपयोग बिल भुगतान, मोबाइल रिचार्ज, डीटीएच रिचार्ज, निधि अंतरण, वस्तुओं/सेवाओं के क्रय इत्यादि में किया जा सकता है। हमारे बैंक के मोबाइल वॉलेट डिजिपर्स में निधि-अंतरण की निम्न सुविधाएं उपलब्ध हैं:

- (अ) **वॉलेट से वॉलेट:** उपभोक्ता अपने वॉलेट से यूनियन बैंक की किसी अन्य मोबाइल वॉलेट में रु.5000/- प्रतिदिन निधि अंतरित कर सकता है।
- (ब) **वॉलेट से किसी अन्य बैंक के खाते में:** उपभोक्ता अपने वॉलेट से एनईएफटी पटल या आईएमपीएस का उपयोग कर रु.5000/- तक किसी भी बैंक के खाते में निधि अंतरित कर सकता है।

इसके अतिरिक्त एम-वॉलेट में वर्चुअल कार्ड की सुविधा भी उपलब्ध है जिससे व्यापारिक स्थलों पर ऑनलाइन शॉपिंग की जा सकती है। ऐसी सुविधा प्रदान करने वाला हमारा बैंक सार्वजनिक क्षेत्र का प्रथम बैंक है।

अन्य शब्दों में, यूटिलिटी(Utility) भुगतान से लेकर ई-कॉमर्स हेतु सभी जगह एम-वॉलेट का प्रयोग किया जा सकता है। दिन-प्रतिदिन इस उत्पाद की उपयोगिता बढ़ती जा रही है। युवा वर्ग में विशेषकर यह उत्पाद बहुत लोकप्रिय हो रहा है। तकनीक की तरफ उनका रुझान, ऑपरेशनल सहूलियत एवं सर्विस प्रोवाइडर्स द्वारा दिये जाने वाले डिस्काउंट, एम-वॉलेट की लोकप्रियता के मुख्य आकर्षण बिन्दु हैं।

एम-वॉलेट यूजर्स की बढ़ती संख्या को देखते हुए इस क्षेत्र में अनेक प्लेयर्स आ रहे हैं जिनमें PayTM, MobiKwik, Citrus Pay, Freecharge, वोडाफोन का m-Pesa, एयरटेल का एयरटेल मनी, टाटा टेलीसर्विसेज का mRupee इत्यादि प्रमुख हैं। अनेक बैंक भी इस क्षेत्र में कदम बढ़ा चुके हैं यथा स्टेट बैंक Buddy; आईसीआईसीआई pockets; एचडीएफसी डिजिटल वॉलेट्स; यूनियन बैंक डिजिपर्स आदि कुछ नाम हैं।

विश्व विख्यात तकनीकी कंपनियाँ यथा गूगल इंक (Google Inc) एवं आईबीएम इत्यादि भी मोबाइल वॉलेट एप्लिकेशन के विकास में प्रयासरत हैं.

एम-वॉलेट बनाम मोबाइल बैंकिंग :

बहुधा एम-वॉलेट एवं मोबाइल बैंकिंग में confusion रहता है. इसको ऐसे समझा जा सकता है कि मोबाइल बैंकिंग अपने बैंक एकाउंट की ऑनलाइन परिचालन की एक सुविधा है जिसके लिए आपको बैंक में एकाउंट रखना आवश्यक है, जबकि एम-वॉलेट एक ऑनलाइन प्लैटफॉर्म है जो उपयोगकर्ता को प्रीपेड मनी रखने की सुविधा देता है तथा जिसमें किसी बैंक एकाउंट की आवश्यकता अनिवार्य नहीं. गैर-बैंकिंग संस्था भी यह सुविधा दे सकती है.

पुनश्च, वर्तमान में एम-वॉलेट के उपयोग में लेन-देन (transaction) पर कोई प्रभार नहीं लिया जा रहा है तथा परिचालन की दृष्टि से भी एम-वॉलेट अत्यंत सरल व सुलभ है.

इसके अतिरिक्त एम-वॉलेट में ग्राहकों का जोखिम मात्र प्रीपेड राशि तक सीमित है. वास्तविक पर्स की तुलना में एम-वॉलेट में धन रखना इस लिहाज से भी सुरक्षित है कि मोबाइल फोन के खो जाने या चोरी हो जाने पर भी एम-वॉलेट में रखी धनराशि का सीधे तौर पर किसी प्रकार का आर्थिक नुकसान नहीं होता है.

एम-वॉलेट के प्रकार :

रिजर्व बैंक के नियमानुसार हमारे देश में निर्गत होने वाले प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स यथा मोबाइल वॉलेट को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है:

- क. **खुली प्रणाली इन्स्ट्रुमेंट (Open System Instrument):** इस प्रकार के मोबाइल वॉलेट आपको वस्तुओं/सेवाओं को क्रय करने, निधि-अंतरण करने की सुविधा के साथ-साथ नगद आहरण की सुविधा भी प्रदान करते हैं. गैर-बैंकिंग सेवा प्रदाता ऐसी सुविधा किसी बैंक के साथ संयुक्त रूप से दे सकते हैं. इसका उदाहरण वोडाफोन m-Pesa एवं आईसीआईसीआई **pockets** है.
- ख. **अर्ध-संकृत इन्स्ट्रुमेंट (Semi-Closed Instrument):** इस प्रकार के इन्स्ट्रुमेंट का उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं के क्रय एवं चिन्हित व्यावसायिक प्रतिष्ठानों, जिनके साथ एम-वॉलेट निर्गत करने वाली संस्था ने एक विशेष संविदा/करार किया है, को वित्तीय सेवाएँ प्रदान की जाती है. इस इन्स्ट्रुमेंट में नगद आहरण अथवा

उपभोक्ता को प्रतिदान(redemption) की सुविधा प्रदान नहीं की जाती है. हमारे बैंक का डिजिपर्स, PayTM इसी श्रेणी में आता है.

- ग. **संकृत इन्स्ट्रुमेंट (Closed Instrument):** इस प्रकार के इन्स्ट्रुमेंट का प्रयोग केवल निर्गत करने वाली संस्थाओं से वस्तुओं/सेवाओं के क्रय करने के लिए किया जाता है. इस इन्स्ट्रुमेंट में नगद आहरण अथवा उपभोक्ता को प्रतिदान की सुविधा प्रदान नहीं की जाती है. इस प्रकार यह इन्स्ट्रुमेंट तृतीय पक्ष के भुगतान एवं समाधान की सहूलियत नहीं देता है, अतः इसे जारी करना एवं इसका संचालन, भुगतान प्रणाली की श्रेणी में नहीं आता है.

एम-वॉलेट के संबंध में रिज़र्व बैंक के कुछ आवश्यक दिशा-निर्देश :

- मोबाइल वॉलेट सुविधा केवल वही बैंक दे सकते हैं जिन्हें रिज़र्व बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग लेन-देन प्रदान करने की अनुमति दी गयी है.
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को केवल संकृत या अर्ध-संकृत प्रणाली के भुगतान इन्स्ट्रुमेंट की अनुमति है.
- बैंकिंग अथवा गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाएँ जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित पूंजी पर्याप्तता मानक का अनुपालन करती हैं, को ही इसे जारी करने की अनुमति दी गयी है.
- रिज़र्व बैंक के परिपत्र दिनांक 01/07/2015 के अनुसार अर्ध-संकृत प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट के मामले में केवाईसी औपचारिकता के संबंध में निम्न दिशा निर्देश हैं:
 - i. **₹.10000/- तक:** सेवा प्रदाता ग्राहकों से न्यूनतम जानकारी लेकर ये सुविधा दे सकते हैं वशर्ते किसी भी समय पर बकाया धनराशि ₹.10000/- से अधिक न हो. साथ ही वॉलेट में टॉप-अप की अधिकतम राशि ₹.10000/- प्रतिमाह तक सीमित होगी. यह केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप में ही जारी किया जाएगा.
 - ii. **₹.10001/- से ₹.50000/- तक:** सेवा प्रदाता ग्राहकों से धन-शोधन निवारण कानून 2005 (Prevention of Money Laundering Rules 2005) के नियम संख्या 2 (d) में परिभाषित कोई भी एक आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज लेकर ये सुविधा दे सकते हैं. यह केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप में ही जारी किया जा सकता है जो कि नॉन-रिलोडेबल प्रकृति का होना चाहिए.

- iii. **₹.100000/- तक:** सेवा प्रदाता ग्राहकों से केवाईसी की सम्पूर्ण औपचारिकतायें पूरी कर ये सुविधा दे सकते हैं जो कि रिलोडेबल प्रकृति का हो सकता है. इस इन्स्ट्रुमेंट में किसी भी समय बकाया राशि एक लाख से अधिक नहीं होनी चाहिए.

मोबाइल वॉलेट में संग्रहित प्रीपेड धनराशि का उपयोग एवं उसकी सुरक्षा :

आप अवश्य यह जानने के इच्छुक होंगे कि मोबाइल वॉलेट में जमा धनराशि का आखिर होता क्या है और क्या ये सुरक्षित है? कहीं सेवा प्रदाता आपकी धनराशि को लेकर भाग तो नहीं जाएगा? तो निश्चित हो जाइए कि रिजर्व बैंक ने इस संबंध में ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखते हुए विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किए हैं. जनता एवं व्यावसायिक प्रतिष्ठानों का इस प्रकार के उत्पाद पर विश्वास बना रहे यह इस पर निर्भर करता है कि इन इन्स्ट्रुमेंट्स का उपयोगोपरांत समाधान (settlement after use) निश्चित रूप से एवं समय से हो.

तदनुसार रिजर्व बैंक के नियमों के अंतर्गत जो बैंक इस प्रकार के उत्पाद जारी कर रहे हैं उनके मामलों में प्रीपेड बकाया धनराशि, रिजर्व आवश्यकताओं (Reserve Requirements) के उद्देश्य से बैंक की शुद्ध मांग एवं आवधिक देयताओं (एनडीटीएल) का हिस्सा होंगी. अन्य गैर-बैंकिंग सेवा प्रदाताओं को बकाया धनराशि किसी भी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक में एस्करो एकाउंट (Escrow Account) में रखनी होगी. जब कोई ग्राहक अपने मोबाइल वॉलेट में राशि जमा करता है तो वह राशि इसी एस्करो एकाउंट में जमा हो जाती है एवं जब वह इस राशि का उपयोग करता है तो उक्त राशि इस खाते से संबंधित व्यक्ति/व्यावसायिक प्रतिष्ठान/संस्था को भुगतान कर दी जाती है. एस्करो एकाउंट में बकाया राशि किसी भी समय पर उस सेवा प्रदाता द्वारा जारी सभी प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स में कुल बकाया राशि एवं व्यावसायिक प्रतिष्ठानों को देय भुगतान से कम नहीं होनी चाहिए. इस संबंध में सेवा प्रदाताओं को संबंधित बैंक को प्रत्येक तिमाही की समाप्ति के 15 दिन के अंदर ऑडिटर द्वारा प्रमाणित इस आशय का सर्टिफिकेट जमा करना अनिवार्य है. एस्करो एकाउंट में रखी गयी धनराशि का उपयोग केवल व्यावसायिक प्रतिष्ठानों एवं अनुमति प्राप्त भुगतानों हेतु ही किया जाएगा. इस प्रणाली को और भी सुरक्षित बनाने की दृष्टि से रिजर्व बैंक ने एस्करो एकाउंट में होने वाली क्रेडिट एवं डेबिट प्रविष्टियों के बारे में एवं अन्य अनुपालना के विस्तृत दिशा-निर्देश भी जारी किए हैं. जिन बैंकों के द्वारा ये एस्करो एकाउंट परिचालित किए जा रहे हैं उन्हें रिजर्व बैंक के इन दिशा-निर्देशों का कड़ाई से पालन करना आवश्यक है. साथ ही सेवा प्रदाताओं को रिजर्व बैंक द्वारा स्क्रुटिनी हेतु मांगे जाने पर सभी जारी प्रीपेड

इन्स्ट्रुमेंट के दैनिक संचालन एवं बकाया राशि संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करना अनिवार्य है. एस्करो एकाउंट में किसी भी प्रकार के ब्याज का भुगतान नहीं किया जाना है.

बैंकों द्वारा जारी प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु ग्राहक बैंकिंग लोकपाल की सहायता भी ले सकते हैं.

देश की बढ़ती हुई युवा जनसंख्या और उनका तकनीक एवं तकनीकी उत्पाद के प्रति आकर्षण एवं मोबाइल वॉलेट की परिचालन सुगमता ये सभी बातें इंगित करती हैं कि आने वाले समय में मोबाइल वॉलेट के उपयोग एवं इसके उपयोगकर्ताओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हो सकती है. बैंकरहित क्षेत्रों (Unbanked) में बैंकिंग सेवायें प्रदान करने में भी मोबाइल वॉलेट एक प्रमुख माध्यम साबित हो सकता है.

अजय खरे

डिजिटल बैंकिंग - हरित बैंकिंग

आर्थिक क्षेत्र में उदारीकरण और विश्व व्यापीकरण से बैंकिंग के स्वरूप में महत्वपूर्ण बदलाव आ चुका है. बैंकों ने प्रौद्योगिकी के सहयोग से ऐसे उत्पाद और सेवाएं देना आरंभ किया, जो एक दशक पूर्व कोई सोच भी नहीं सकता था. सूचना प्रौद्योगिकी के इस विकास ने शाखा बैंकिंग के एकाधिकार को समाप्त कर बैंकिंग सेवाओं को लोगों के घर, ऑफिस एवं शॉपिंग स्थल पर उपलब्ध करा दिया है. करीब तीन दशक पहले जब बैंकिंग में कंप्यूटर का उपयोग चालू हुआ था तब किसी ने सोचा नहीं था कि एक दिन कंप्यूटर की जगह मोबाइल ले लेगा. आज ग्राहकों को उनकी ज्यादातर बैंकिंग सेवाओं को मोबाइल पर उपलब्ध कराने का प्रयास बैंकों द्वारा किया जा रहा है. प्रौद्योगिकी की उन्नति से बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का वितरण पहले से अधिक आसान और प्रभावी हो गया है.

देश के आर्थिक विकास के साथ-साथ पिछले तीन दशकों में भारत के बैंकिंग क्षेत्र ने भी उत्तरोत्तर विकास किया. बैंकिंग भुगतान निपटान प्रणाली भी अब विश्व के विकसित देशों के समकक्ष हो गयी है. बीसवीं शताब्दी के अंतिम दशक एवं इक्कीसवीं शताब्दी के पहले दशक में बैंकों की लेजर, पासबुक, काउंटर आधारित बैंकिंग को (कोर बैंकिंग सॉल्युशन सीबीएस) के प्लेटफार्म पर लाकर बैंकों ने उल्लेखनीय कार्य किया है. सीबीएस से ग्राहकों को काफी सुविधा हुई है. सीबीएस का प्रयोग कर ग्राहक अपने बैंकिंग लेन-देन किसी भी शाखा से कर सकते हैं और इसके लिए उस शाखा में ग्राहक का खाता होना अनिवार्य नहीं है.

एटीएम के व्यापक प्रसार से शाखाओं पर ग्राहकों की निर्भरता कम हो गयी है. ग्राहक देश के किसी भी एटीएम में जा सकते हैं और रूपयों का आहरण कर सकते हैं. वर्तमान में बैंकों द्वारा एटीएम के माध्यम से नकदी जमा, सावधि जमा खोलना, निधि अंतरण, बिल का भुगतान, पासबुक अद्यतन कराना जैसी सुविधाएं प्रदान कर एटीएम को चौबीसों घंटे अर्थात् 24x7 बैंकिंग को वास्तविकता प्रदान कर दी है.

जनधन योजना:

भारत सरकार द्वारा 28 अगस्त 2014 को वित्तीय समावेशन की महत्वाकांक्षी प्रधानमंत्री जन धन योजना प्रारंभ की गई थी. इस योजना को निर्धारित लक्ष्यों से और अनुमान से कहीं अधिक सफलता मिली है. इस योजना की सफलता का पूरा दारोमदार भारत के बैंकों पर ही निर्भर था एवं बैंकों ने प्रधानमंत्री की इस महत्वाकांक्षी योजना में बढ़ चढ़ कर अपना योगदान दिया. इस योजना के एक साल पूरा होने पर लक्ष्य से अधिक कुल 18 करोड़ खाते खोले जा चुके थे. जनधन योजना के माध्यम से निम्न आमदनी के परिवार एवं ग्रामीण नागरिक भी अब ओवरड्राफ्ट सुविधा तथा डेबिट कार्ड का लाभ उठाने लगे हैं जो नकद लेन-देन को हतोत्साहित करने में सरकार एवं बैंकों के लिए काफी मददगार होगा. एक साल पहले तक निम्न आमदनी और निर्धन परिवार कभी सपने में भी नहीं सोच सकते थे कि वे कभी इन बैंकिंग सुविधाओं का भी उपयोग कर सकेंगे पर जन-धन योजना ने बैंकिंग सुविधाओं को इन लोगों तक पहुंचाया है. इस योजना के तहत जमाराशि का उपयोग खातेदारों को साख सुविधाओं तथा पेंशन के भुगतान के लिए किया जाएगा. इस प्रकार भारत नकदी रहित अर्थव्यवस्था की पहल करने वाली बिरादरी में शामिल हो गया है. जनधन योजना सरकारी कार्यालयों में किसी भी रूप में मौजूद भ्रष्टाचार से लड़ने के एक हथियार के तौर पर उपयोग के लिए बनी है. भारत की अधिकतर जनता के बैंक खाते होने पर सरकार की ओर से किसी भी प्रकार की राशि सीधे उनके खातों में ट्रांसफर की जा सकेगी, जिससे उसका सही एवं सार्थक उपयोग सुनिश्चित किया जा सकेगा एवं सरकारी योजनाओं का लाभ लक्ष्य समूह तक पहुँचाया जा सकेगा. पीएमजेडीवाई डिजिटल भारत के सपने को भी साकार करने में सहयोगी है. डिजिटल भारत के तहत अर्थव्यवस्था तेजी से कैशलेस हो जाएगी.

डिजिटल इंडिया कार्यक्रम:

बैंकिंग सेवाओं में कंप्यूटर प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल से हरित क्रांति का शुभारंभ तो पिछले दशक में ही आरंभ हो गया था, परंतु भारत को एक संपूर्ण डिजिटल देश में बदलने के लिये 1 जुलाई 2015 को भारत सरकार के द्वारा डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की गयी. डिजिटल इंडिया भारत सरकार की एक नई पहल है जिसका उद्देश्य भारत को डिजिटल लिहाज से सशक्त समाज और मजबूत अर्थव्यवस्था में तब्दील करना है. इसके तहत जिस लक्ष्य को पाने पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है, वह है भारतीय प्रतिभा (इंडियन टैलेंट आईटी) + सूचना प्रौद्योगिकी (इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी आईटी) = कल का भारत (इंडिया टुमॉरो आईटी). हर नागरिक के लिए उपयोगिता के तौर पर डिजिटल ढांचे में ये

उपलब्ध हैं - नागरिकों को सेवाएं मुहैया कराने के लिए एक प्रमुख उपयोग के रूप में हाई स्पीड इंटरनेट, डिजिटल पहचान अंकित करने का ऐसा उद्गम स्थल जो अनोखा, ऑनलाइन और हर नागरिक के लिए प्रमाणित करने योग्य है, मोबाइल फोन व बैंक खाते की ऐसी सुविधा जिससे डिजिटल व वित्तीय मामलों में नागरिकों की भागीदारी हो सके. ये योजना वास्तव में तेज गति की इंटरनेट सेवा के साथ दूर-दराज के गाँवों और ग्रामीण क्षेत्रों को जोड़ने के द्वारा खास तौर से भारत के ग्रामीण इलाकों में वृद्धि और विकास को सुनिश्चित करेगी. इंटरनेट की पहुँच में आने के बाद डिजिटल इंडिया के नागरिक अपने कौशल स्तर और ज्ञान में सुधार कर सकते हैं. यह एक महत्वाकांक्षी प्रोजेक्ट है, जो हरेक को फायदा पहुँचायेगा. खासतौर से गाँव वालों को, जो कई कारणों से कागज़ी कार्य करने में लंबी दूरी तय करते हैं और समय तथा पैसा बर्बाद करते हैं. पहले से प्रचलित राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना का ये एक बहुत ही प्रभावशाली रूप (नों स्तंभों के साथ जो ब्रॉडबैंड हाइवे, लोक हित पहुँच कार्यक्रम, हर जगह मोबाइल कनेक्टिविटी, ई-क्रांति, ई-गवर्नेंस, सभी को सूचना, नौकरी के लिये आईटी, पूर्व फसल कार्यक्रम और इलेक्ट्रॉनिक विनिर्माण) है. डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत बैंकों को भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है जिसमें बैंकिंग सुविधाओं को डिजिटल बैंकिंग के द्वारा गाँवों और ग्रामीण क्षेत्रों एवं निम्न आमदनी और निर्धन परिवार तक उपलब्ध कराना शामिल है. बड़े नगरों में तो ऑनलाइन तथा मोबाइल बैंकिंग लोकप्रिय होने से इलेक्ट्रॉनिक व डिजिटल सेवाओं का प्रचलन काफी बढ़ गया है, किन्तु भारत के अधिकांश गांव अभी भी ऑनलाइन बैंकिंग तथा मोबाइल बैंकिंग की पहुंच से दूर हैं. सरकार के डिजिटल इंडिया कार्यक्रम से अब डिजिटल बैंकिंग गाँवों और ग्रामीण क्षेत्रों में भी संभव हो सकेगी.

डिजिटल बैंकिंग :

बैंकिंग क्षेत्र को लोकप्रिय एवं सुविधाजनक बनाने के लिए टेक्नोलॉजी का बड़े पैमाने पर उपयोग किया जा रहा है. डिजिटल बैंकिंग के नए युग में बैंकिंग कार्य को और सरल बनाने हेतु बैंकों द्वारा प्रौद्योगिकी के लाभ के माध्यम से ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने हेतु नवोन्मेषी कार्यप्रणाली को अपनाया जाएगा. बैंकों द्वारा डिजिटल बैंकिंग के उपयोग जैसे एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, डिजिटल पर्स, इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग को बढ़ावा दिया जाएगा.

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली (क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड) - आज प्लास्टिक कार्ड का प्रचलन तेज़ी से बढ़ रहा है. इन कार्डों के साथ एटीएम से राशि भी निकाल सकते हैं और खरीदारी भी कर सकते हैं. साथ ही ग्राहकों को धन लेकर जाने का झंझट नहीं है जिससे जोखिम में कमी आई है. आज बैंकों के एटीएम से निधि अंतरण,

चेक जमा, एलआईसी प्रीमियम का भुगतान, नकद जमा, मोबाइल रिचार्ज की सुविधा भी उपलब्ध है। क्रेडिट कार्ड एवं डेबिट कार्ड का संचालन अभी तक वीसा, मास्टर कार्ड द्वारा ही भारत में संभव हो पा रहा था। 8 मई 2014 को भारत के राष्ट्रपति श्री प्रणब मुखर्जी ने भारत का अपना भुगतान कार्ड रुपये राष्ट्र को समर्पित किया। रुपये कार्ड का उपयोग देश में तेजी से बढ़ रहा है एवं जन धन योजना के तहत खोले गये खातों में सभी खाताधारकों को रुपये कार्ड ही प्रदान किए जा रहे हैं।

इन प्लास्टिक कार्डों के इस्तेमाल में थोड़ा ज़ोरिखम हो सकता है। कार्ड खो जाने पर उसका दुरुपयोग होने की संभावना है। लेकिन इनका इस्तेमाल जब सही ढंग से किया जाता है और जब ग्राहक जागरूक रहेंगे, तो ए.टी.एम. कार्ड का दुरुपयोग होने की संभावना कम हो सकती है।

इंटरनेट बैंकिंग: इंटरनेट की सुविधा से आज ग्राहक अपने घर बैठे अपने खाते का विवरण देख सकता है, निधि अंतरण कर सकता है, हवाई टिकट, रेलवे टिकट की बुकिंग कर सकता है। आज ग्राहकों को बैंक आने की जरूरत कम हो गयी है। आज सब काम इंटरनेट के ज़रिए घर से हो रहा है।

तत्काल सकल निपटान(आरटीजीएस)/एनईएफटी: यह एक नयी तकनीक है, जिसके द्वारा एक बैंक दूसरे बैंक को तुरंत राशि अंतरण कर सकता है, जहाँ जमा निधि भेजने वाली संस्था से पाने वाली संस्था को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा तत्काल अंतरित हो जाती है। यह खुदरा भुगतान का एक सशक्त माध्यम है। एनईएफटी खुदरा लेन-देनों के लिए है जबकि 2 लाख से अधिक के लेन-देन का निपटान आरटीजीएस के द्वारा किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा(ईसीएस): ईसीएस समाशोधन के माध्यम से बड़ी-बड़ी कंपनियों का लाभांश, ब्याज कमीशन तथा धनवापसी आदेश, वेतन, पेंशन भुगतान आदि भी ग्राहकों के खातों में कागज़ी प्रक्रिया के बगैर हो सकता है। इसके अलावा विद्युत बिल, टेलीफोन बिल, बीमा प्रीमियम भी ईसीएस द्वारा किए जा रहे हैं।

इमीडिएट पेमेन्ट सर्विस (Immediate Payment Service(IMPS): भारत में मोबाइल फोन, टेबलेट आदि माध्यमों से बैंकिंग, भुगतान, धन अंतरण आदि के लिए केंद्रीय सेवा है जो कि भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम द्वारा संचालित की जाती है। आज बैंकों में मोबाइल बैंकिंग का प्रचलन काफी तेज़ी से बढ़ रहा है, जिसमें ग्राहक को बैंक द्वारा पहचान संख्या प्रदान की जाती है और ग्राहक जब चाहे इस सुविधा का लाभ उठा सकता है। ग्राहक इसमें बैंक के लिए संदेश भी छोड़ सकता है। इसके अलावा मोबाइल बैंकिंग

से शेष राशि की पुष्टि, अदायगी रोकना, चेक बुक हेतु अनुरोध, जमा दर, निधि अंतरण, बिल की अदायगी भी हो सकती हैं। प्रौद्योगिकी के इस उत्पाद से आज ग्राहक के हर काम तुरंत हो जाते हैं।

एस.एम.एस. बैंकिंग: एसएमएस की सुविधा के द्वारा बैंक ग्राहकों को उनके खातों में होने वाले लेन-देन के बारे में तुरंत रजिस्टर्ड मोबाइल पर एसएमएस भेज कर सूचित करता है, जिससे ग्राहक को अपने खाते का शेष बैलेन्स तो ज्ञात हो ही जाता है साथ ही अगर वह लेन-देन उसके द्वारा आदेशित नहीं होता है तो वह तुरंत बैंक से संपर्क कर उस लेन-देन को रोक सकता है। एसएमएस बैंकिंग द्वारा कई धोखाधड़ी रोकने में बैंकों एवं ग्राहकों को मदद मिली है।

ई-कामर्स: यह इंटरनेट के द्वारा कम्प्यूटर या मोबाइल से संभव है। ग्राहक इंटरनेट पर आधारित ई-कामर्स सर्विस प्रदाता कंपनी से खरीददारी कर सकता है और भुगतान के लिए डेबिट या क्रेडिट कार्ड दे सकता है।

डिजिटल पर्स: बैंकों द्वारा अब ग्राहकों को ऑनलाइन मोबाइल बैंकिंग के द्वारा निधि अंतरण, खरीददारी, बिल की अदायगी, अपने खाते का विवरण देखने, मोबाइल रिचार्ज करने हेतु डिजिटल पर्स की सुविधा प्रदान की जा रही है, जिसमें ग्राहक पर्स की तरह डिजिटल रूप में पैसे रखकर जरूरत के अनुसार प्रयोग किया जा सकता है। यह सेवा बैंकों द्वारा पॉकेट, डिजी-पर्स नाम से प्रारंभ की गयी है।

डिजिटल बैंकिंग में बाधाएं:

मोबाइल बैंकिंग सेवा का मुख्य आधार नेटवर्क है, जिसके माध्यम से हम कहीं भी कभी भी बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं। जैसे जैसे मोबाइल का प्रयोग देश में बढ़ रहा है नेटवर्क की समस्या, सर्वर डाउन होने की समस्या बढ़ रही है, जिसके परिणाम स्वरूप कई बार भुगतान करने में ग्राहकों को समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इस समस्या को दूर करने हेतु आवश्यक है अच्छा नेटवर्क जो हमें टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर कंपनी प्रदान करती है। सरकार को डिजिटल इंडिया के सपने को साकार रूप में लाने हेतु इस दिशा में गंभीरता से प्रयास करना होगा।

सारांश:

भारत में डिजिटल बैंकिंग के 100% उपयोग की संभावनाएं 2013 तक क्षीण दिखती थीं, क्योंकि मार्च 2013 तक केवल 40 प्रतिशत परिवारों के ही बैंक में खाते थे। भारत के 6.50 लाख गांवों में से 4 लाख गांवों में बैंक शाखाएं ही नहीं थीं। इन कारणों से भारत

के ग्रामीण क्षेत्र में बैंकिंग सुविधाओं के अभाव में भुगतान एवं धन अंतरण इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किए जाने या प्लास्टिक मुद्रा उपयोग न हो पाने के कारण भारत में डिजिटल बैंकिंग के 100% उपयोग की बात संभावना से परे लगती थी। परंतु जन धन योजना की व्यापक सफलता से यह अब संभव दिखाई दे रहा है। आज हमारे देश में करीब करीब 25-30 करोड़ लोग इंटरनेट का उपयोग कर रहे हैं। उपयोगकर्ता की संख्या के लिहाज से दुनिया में ये संख्या बहुत बड़ी है, लेकिन जो इससे वंचित है, इसकी संख्या भी दुनिया के हिसाब से बहुत बड़ी है। डिजिटल बैंकिंग के उपयोगकर्ताओं की संख्या में वृद्धि के साथ ही शाखा बैंकिंग में प्रयोग होने वाले वाउचर, जमा-पर्ची, पास-बुक, खाते का विवरण एवं अन्य वर्तमान कार्य जिनमें कागज का प्रयोग होता है, धीरे-धीरे समाप्त हो जाएगा एवं भविष्य की कागज रहित बैंकिंग की कल्पना साकार हो सकेगी।

भारत सरकार की डिजिटल इंडिया की योजना की सफलता में ही डिजिटल बैंकिंग की सफलता भी संभव दिखाई दे रही है। मोबाइल फोन और बैंक एकाउंट डिजिटल और वित्तीय रूप में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम में भागीदारी में समर्थ बनाएंगे। जैसे-जैसे इंटरनेट, मोबाइल पर्स के द्वारा बैंकिंग के उपयोगकर्ताओं की संख्या में ग्रामीण क्षेत्रों में वृद्धि होगी, बैंकिंग क्षेत्र में हरित बैंकिंग का एक नया युग प्रारम्भ होगा।

निमाई कुमार ठाकुर

ए टी एम - एक संपूर्ण बैंक

मुझे आज भी अपने बचपन के वो दिन याद हैं जब मैं छोटा था और अपने पिता जी के साथ अपने जिला मुख्यालय में स्थित एक मात्र राष्ट्रीयकृत बैंक में जाता था. मूलतः उद्देश्य धन निकासी या जमा ही होता था. सुबह हम लोग अपने गाँव कस्बे से जमके नाश्ता पानी करके बस पकड़ते थे और तकरीबन दिन के दस ग्यारह बजे तक जैसे तैसे करते हुए किसी हाल में बैंक पहुँचते थे. बैंक पहुँचने के बाद मेरा पहला काम होता था पहले से लंबी हो चुकी लाइन में लगना और पिताजी का भागदौड़ करते हुए निकासी या जमा फॉर्म हासिल करना. उसके बाद फॉर्म भर कर पिताजी खुद लाइन में आते थे और मैं बैंक के अंदर जो कि लोगों से लगभग भरी हुई होती थी, में घूमने लगता था. बैंक का काम जो कि मूलतः नगदी जमा या आहरण ही होता था, सम्पन्न होते ही हम लोग फिर शाम की बस से अपने गाँव लौट जाते थे. घर लौटने के बाद हमें ऐसा लगता था मानो अभी अभी कोई जंग जीत कर आ रहे हों. कहने का तात्पर्य यह है कि आज से कुछ एक साल पहले तक बैंकिंग सुविधाओं को जन-जन तक पहुँचाना और उसका उपयोग करना एक बहुत बड़ी चुनौती हुआ करती थी. सीबीएस के आने से पहले उत्पादों में इतनी विभिन्नता नहीं थी. किसी भी लेन-देन के लिए आपको अपनी मूल शाखा में ही जाना होता था. आज कल की व्यस्त जिंदगी की भागदौड़ में लोगों के पास समय की अत्यधिक कमी हो गयी है. खासकर मोबाइल, इंटरनेट के आ जाने के बाद तो व्यस्तता इतनी बढ़ गयी है कि अब बैंकर, बैंक खाता खोलने हेतु खुद ग्राहक देवता के घर टेबलेट लेकर पहुँच जाते हैं, अन्य बैंकिंग सुविधाओं की क्या बात करें.

समय के बदलते चक्र के साथ और सूचना प्रौद्योगिकी की क्रांति के साथ बैंकिंग क्षेत्र में भी कुछ अभूतपूर्व बदलाव आए, जिसके तहत ग्राहकों को कम लागत पर बिना बैंक आए सुविधा प्रदान करने के लिए विविध वैकल्पिक माध्यमों की शुरुआत हुई, जिसमें से एक था एटीएम - ऑटोमेटेड टेलर मशीन.

पहले जिले या कस्बे के अंदर सिर्फ एक ही बैंक हुआ करता था, जिसमें लोगों की भीड़ हुआ करती थी, जिसके कारण 90 के दशक तक बैंक मूलतः नगदी जमा या आहरण तक ही सीमित हुआ करते थे. लेकिन वैश्विक उदारीकरण, सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति और अन्य कई तथ्यों ने बैंक की दशा एवं दिशा दोनों ही बदल के रख दी, जिसके तहत बैंक को एक दूसरे से सीबीएस से जोड़ा गया और फिर हमारे एटीएम महोदय अवतरित हुए.

‘ऑटोमेटेड टेलर मशीन(एटीएम)’ की परिभाषा कुछ इस तरह से दी जा सकती है कि ऐसी मशीन या एक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग आउटलेट जो ग्राहकों को एक शाखा प्रतिनिधि या टेलर की सहायता के बिना बुनियादी लेन-देन को पूरा करने के लिए अनुमति देता है, स्वचालित टेलर मशीन कहलाती है.

सामान्यतः स्वचालित टेलर मशीन या एटीएम मूलतः दो प्रकार के होते हैं. बुनियादी इकाइयों में ग्राहक केवल नकदी निकासी करने और इस खाते के संतुलन की एक रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए अनुमति देते हैं तथा दूसरे प्रकार की जटिल मशीनें, जमा स्वीकार करने, क्रेडिट कार्ड से भुगतान की सुविधा और खाते की जानकारी रिपोर्ट अन्य खातों में अंतरण इत्यादि की सुविधा प्रदान करती हैं. जटिल इकाइयों की उन्नत सुविधाओं का उपयोग करने के लिए, आपको आमतौर पर मशीन चलाने वाले एक ऑपरेटर की जरूरत होती है.

एटीएम मशीन ग्राहकों को अपने खातों की जानकारी या लेन-देन की सहूलियत प्रदान करने में आसान पहुंच उपलब्ध कराती है और इस तरह की मशीनें सामान्यतः शहर के लगभग हर एक कोने में फैली हुई होती हैं. एक डेबिट या क्रेडिट कार्ड के साथ कोई भी व्यक्ति सामान्यतः अधिकांश एटीएम का उपयोग करने में सक्षम हो जाएगा. आपके बैंक द्वारा संचालित एक मशीन का उपयोग आम तौर पर स्वतंत्र एवं निशुल्क है, लेकिन प्रतिस्पर्धा के इस दौर में अन्य बैंक के स्वामित्व वाली एटीएम इकाइयों के माध्यम से निकासी भुगतान या अन्य सुविधाओं के उपयोग के लिए आमतौर पर शुल्क देना होगा.

आज के दौर में जब कि कई नवीन सेवाओं का एटीएम में आगमन हो चुका है, फिर भी नगद भुगतान या नगद निकासी सबसे ज्यादा उपयोग की जाने वाली सुविधाओं में से एक है.

आज के दौर में नगद भुगतान जो कि हमारी शाखाओं में टेलर काउंटर के द्वारा किया जाता है, उसकी अनुमानित लागत लगभग 40-45 रुपये के बीच होती है, जबकि एटीएम मशीन द्वारा किए गए भुगतान के परिचालनात्मक खर्च की लागत लगभग 15-18

रूपये के बीच आती है, अर्थात् लगभग दो गुनी या उससे ज्यादा; मतलब खर्चा कम चर्चा ज्यादा. परिणाम स्वरूप धीरे-धीरे बैंक ने अपने लगभग सभी खुदरा काम एटीएम मशीन के सुपुर्द कर दिये हैं, जिसमें मूल रूप से नगद आहरण, खाता शेष जानकारी, खाता विवरण, राशि अंतरण, नेफ्ट, ई-कैश, टिकिट बुकिंग, शाखाओं एवं एटीएम की जानकारी, म्यूचुअल फंड में निवेश, रीचार्ज (मोबाइल, डीटीएच इत्यादि) बिल भुगतान, आसबा आवेदन, जीवन बीमा या अन्य बीमा के वार्षिक भुगतान, क्रेडिट कार्ड की देय राशि का भुगतान, बिना मंदिर मस्जिद गुरुद्वारे गये ही उनमें चढ़ावा चढ़ाने की सुविधा के साथ-साथ राष्ट्रीय आपदा के समय मदद के लिए आप चंदा दान या राहत कोष में एटीएम के जरिये सीधे मदद भेज सकते हैं. और ये सभी साल के 365 दिन और दिन के 24 घंटे कर सकते हैं, और वो भी आपकी सहूलियत की जगह पर. मतलब आपकी सब तरह से वल्ले वल्ले.

इन सुविधाओं को देखते हुए आज कल हर एक बैंक अपने एटीएम मशीन के जरिये अधिक से अधिक सुविधा प्रदान करते जा रहे हैं या यू कहें कि एटीएम अब एक संपूर्ण बैंक बनता जा रहा है.

आज के प्रतियोगी युग में एटीएम एक संपूर्ण बैंक के तौर पर ग्राहकों की सभी मांगों को समय से पूरा करते हुए नजर आते हैं.

हम लोग सामान्यतः निम्न प्रकार की सेवाओं का उपयोग एटीएम मशीन द्वारा करते हैं.

नकद निकासी और शेष पूछताछ :

आज के मौजूदा दौर में एटीएम में अनेक नवीन सेवाएं मौजूद होने के बावजूद भी नकद निकासी सबसे ज्यादा इस्तेमाल होने वाली सेवा है. टेलर काउंटर से नकदी निकासी और बैलेंस पूछताछ तथा कई अन्य दैनंदिन बैंक लेन-देन इत्यादि के टेलर से एटीएम में अंतरित हो जाने से हमारे बहुमूल्य मानव संसाधन का बहुमूल्य समय बचता है, जिसका उपयोग अन्य वित्तीय उत्पादों एवं वित्तीय सलाह व सेवाओं की बिक्री के रूप में करके हम अपने बैंक के लिए अतिरिक्त मूल्यवर्धित राजस्व बढ़ा सकते हैं.

कैश/ चेक जमा :

एक बार फिर अगर नगद की बात करें तो भारत में मजबूत नकदी संस्कृति के कारण, नकद जमा अधिकांशतः अन्य बाजारों की तुलना में अधिक है, जिसके कारण लगातार नकदी पुनःपूर्ति के लिए उच्च एटीएम सर्विसिंग की जरूरत होती है. साथ ही साथ

उच्च नकद निकासी की भी आवश्यकता होती है। एटीएम प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हाल के घटनाक्रम से एक ऐसी तकनीक विकसित की गई है, जो एटीएम में जमा की गयी नकदी को पुनः निकासी के लिए स्वतः सक्षम है। इस तरह की मशीन सामान्यतः नकद जमा के रूप में प्राप्त करेंसी नोटों की गिनती करके गंदे नोट अलग करके आहरण लेन-देनों को पूरा करने के लिए अच्छे नोट उपलब्ध कराती है। हालांकि, जाली नोटों और अपने जमाकर्ताओं की पहचान से संबंधित विनियामक चिंताओं को पहले यहां संबंधित करने की जरूरत है। चेक जमा की सुविधा के साथ एटीएम अन्य देशों की तरह भारत में जोर नहीं पकड़ पा रहे हैं। अन्य कारणों में से एक कारण एटीएम में जमा होने वाली नगदी या चेक की जांच या संग्रह में होने वाली अत्यधिक तकनीकी देरी है। साथ ही इसमें अधिकांश लोगों की वित्तीय अज्ञानता या तकनीकी जटिलता भी शामिल है।

बिल भुगतान :

अधिकांश उपयोगिता बिल भुगतान सेवा प्रदाताओं के पास बुनियादी सुविधाओं का अभाव होता है, जिसके परिणामस्वरूप बिल भुगतान केंद्रों पर लंबी कतार लग जाती है। इसलिए, एटीएम पर बिल भुगतान की सुविधा बैंक ग्राहकों द्वारा अपनाये जाने वाले महत्वपूर्ण कार्यों में से एक है। ज्यादातर बैंक बिल भुगतान सेवा प्रदाताओं के साथ द्विपक्षीय व्यवस्था के माध्यम से यह सेवा प्रदान करते हैं। एटीएम ग्राहक अपने पानी, बिजली, टेलीफोन, मोबाइल, डीटीएच, बीमा की प्रीमियम, क्रेडिट कार्ड भुगतान इत्यादि के लिए एक बार रजिस्टर करके, बिल भुगतान अनुमोदित करके, भुगतान की गयी बिल की छपी हुई रसीद प्राप्त कर सकते हैं। यह सेवा बैंक के साथ-साथ बिल भुगतान सेवा प्रदाताओं के लिए भी ग्राहकों की संतुष्टि का एक सरल एवं अच्छा उपाय है। कुछ बैंकों के एटीएम तो मंदिर इत्यादि या अन्य राहत कोषों में दिये गए चंदे या दान को भी स्वीकार करते हैं।

कागज आधारित उत्पादों की बिक्री :

एटीएम मशीन, स्वचालित टिकट एवं अन्य कागज आधारित उत्पाद और सेवाएं जैसे कि रेलवे टिकट, फोन रिचार्ज कार्ड, वित्तीय उत्पाद जैसे बीमा म्यूचुअल फंड इत्यादि को बेचने के लिए एक आदर्श एवं अनुकूल जगह है, आईसीआईसीआई बैंक, एसबीआई और पीएनबी सहित अन्य कई निजी बैंकों ने उप महानगरीय रेल यात्रियों के लिए सीजन टिकट बांटने के लिए मुंबई के स्थानीय रेलवे स्टेशनों पर एटीएम लगाए हुए हैं। अन्य बैंकों के ग्राहक पचास रुपये शुल्क का भुगतान करते हुए इस सेवा का लाभ उठा सकते हैं। खुद के बैंक के ग्राहकों से कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाता है। रेलवे सीजन टिकट एक उच्च जन उत्पाद का प्रतिनिधित्व करते हैं। जैसे-जैसे तकनीकी मानकों में बढ़ोतरी होगी एवं

सुदृढ़ता आएगी, वैसे वैसे छोटे-छोटे उत्पाद/सेवा बिक्रीकर्ता भी इस से प्रेरित होंगे और अपने उत्पादों एवं सेवाओं को अधिक से अधिक एटीएम के जरिये बढ़ा सकते हैं और वह दिन दूर नहीं जब मूवी, सिनेमा, थिएटर इत्यादि के टिकट भी एटीएम मशीन के जरिये बिक्री किए जाने लगेंगे।

कियोस्क: सूचना कियोस्क को कई बैंकों एवं सार्वजनिक क्षेत्र के लोक सेवा उपक्रमों जैसे रेलवे, पर्यटन विभाग, स्वास्थ्य विभाग इत्यादि उपक्रमों द्वारा शुरू किया गया है, जब तक एटीएम मशीन द्वारा आदेशित लेन-देन होता है, तब तक कुछ अन्य महत्वपूर्ण सूचनाएं जैसे कि क्रिकेट मैच स्कोर इत्यादि उपलब्ध कराई जा सकती हैं।

सूचना प्रदान करने के क्षेत्र में हमें अपने बैंक पर गर्व होता है, जिसने एटीएम मशीन के तहत ग्रामीण ज्ञान केंद्र की स्थापना की है, जो कि 198 केंद्रों में अत्यधिक सफल साबित हुई है। ग्रामीण ज्ञान केंद्र ग्रामीणों को कई तरह की सूचनायें जैसे कि मौसम, खाद, उर्वरक, फसलों की लागत एवं मूल्य इत्यादि की जानकारी उपलब्ध कराते हैं, जो कि ग्रामीण क्षेत्रों में अत्यधिक उपयोगी साबित होता है।

तीसरे पक्ष के विज्ञापन :

हालांकि अभी भारत में, तीसरे पक्ष के उत्पादों के लिए एटीएम किओस्क में वर्तमान में विज्ञापन नियामक अधिकारियों द्वारा अनुमति प्रदान नहीं की गयी है। एटीएम पर प्रतीक्षा समय को प्रभावी ढंग से अपने खुद के ब्रांड, उत्पाद और सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए बैंकों द्वारा इस्तेमाल किया जा रहा है या और प्रभावी ढंग से किया जा सकता है। इसके अलावा, बैंकों द्वारा अपने लेखा और सीआरएम डेटाबेस में आसानी से उपलब्ध ग्राहक जानकारी के आधार पर विज्ञापन संदेश टेलर-मेड उपलब्ध कराए जा सकते हैं। एटीएम पर ग्राहकों के इंतजार का समय आमतौर पर 20 से 35 सेकंड के बीच होता है, जिसे हम अपने उत्पाद या अन्य कंपनी के उत्पादों के विज्ञापनों के लिए इस्तेमाल कर सकते हैं।

धन अंतरण :

भारतीय, जो विदेश या दूसरे शहरों में पलायन कर गए हैं या अन्य किसी देश या शहर में बसे हुए हैं, वे अपने घरों को या अपने परिवारजनों को पैसा भेजते रहते हैं, विशेषतः ग्रामीण भारत में इसकी उपयोगिता ज्यादा होती है। एटीएम मशीन के जरिये जहां आपके पास किसी भी बैंक का एटीएम कार्ड हो तो आप अपने प्रियजनों द्वारा भेजा गया पैसा प्राप्त कर सकते हैं और फिर उसे एटीएम मशीन से आहरित कर सकते हैं।

एटीएम के माध्यम से मोबाइल रिचार्ज :

एटीएम मशीन द्वारा प्रदत्त कई सुविधाओं में से मोबाइल फोन रिचार्ज या अन्य रिचार्ज करने की सुविधा भी एक है जो कि आज कल काफी प्रचलित है। इस सुविधा की शुरुआत निजी क्षेत्र के अग्रणी बैंक आईसीआईसीआई बैंक द्वारा 2004 में की गयी, पर आज लगभग सभी बैंकों के एटीएम कार्ड-युक्त खाताधारक इस सुविधा का उपयोग कर रहे हैं और अब कहीं से भी अपने प्रीपेड मोबाइल या अन्य रिचार्जों को अंजाम दे सकते हैं। अन्य कुछ सुविधाएं जैसे कि चेक बुक आग्रह, फास्ट नगद, नेफ्ट, कार्ड से कार्ड अंतरण, ई-कैश भेजने की सुविधा, आई एम पी एस पंजीकरण एवं भुगतान, खाता शेष की जानकारी, पिन बदलने की सुविधाएं, सूक्ष्म खाता विवरण, दान की सुविधा, नगद आहरण, नगद जमा, चेक जमा इत्यादि या अन्य कोई बुनियादी बैंकिंग सुविधा जिसके लिए आपको शाखा जाना पड़ता है, अब एटीएम मशीन के जरिये अपनी सुविधा अनुसार किया जा सकता है।

आज दिन में चाहे आप कहीं भी घूमने निकल जाएं, आप किसी न किसी को बात करते सुनेंगे कि आज बैंक में फलों काम था या बैंक से संबंधित फलों जरूरत थी। मतलब अब आपकी कोई भी बैंकिंग जरूरत जैसे कि चेक बुक आग्रह, फास्ट नगद, नेफ्ट, कार्ड 2 कार्ड अंतरण, ई-कैश भेजने की सुविधा, आई एम पी एस पंजीकरण एवं भुगतान, खाता शेष की जानकारी, सूक्ष्म खाता विवरण, दान की सुविधा, नगद आहरण, नगद जमा, चेक जमा इत्यादि, पिन बदलने की सुविधा हो या और भी कोई बैंकिंग सुविधा हो, आप नजदीकी एटीएम में चले जाएं और फौरन काम निपट जाता है और ये सारी सुविधाएं भारत के किसी भी कोने में और वो भी साल के 365 दिन और 24 घंटे उपलब्ध रहती हैं। मतलब अब एटीएम के आगमन के बाद या एटीएम के संपूर्ण बैंक के रूप में अवतरण के बाद हम कह सकते हैं कि आज की भागदौड़ पूर्ण हमारी जिंदगी में एटीएम एक संपूर्ण बैंक का रूप ले चुका है।

अनुराग कुमार

ई-कैश

यूनियन ई-कैश धन प्रेषण का एक माध्यम है, जिसके द्वारा यूनियन बैंक ग्राहक किसी भी अन्य बैंक के ग्राहक को पैसा भेज सकता है। लाभार्थी के पास किसी भी बैंक का डेबिट कार्ड होना आवश्यक है, जिसके द्वारा लाभार्थी किसी भी यूनियन बैंक एटीएम में जाकर नकदी की निकासी कर सकता है।

इस सुविधा के द्वारा पैसा सीधे प्रेषक के अकाउंट से कट जाता है और लाभार्थी को कैश के रूप में मिलता है।

ई-कैश सुविधा के द्वारा धन प्रेषण करने के लिए निम्नलिखित अनिवार्य हैं:

1. प्रेषक के पास मोबाइल बैंकिंग अथवा बैंक का डेबिट कार्ड
2. लाभार्थी का मोबाइल नंबर
3. प्रेषक का रेमिटर पिन (Remitter PIN)
4. धन निकालने के लिए लाभार्थी के पास किसी भी बैंक का डेबिट कार्ड का होना अनिवार्य है
5. धन केवल यूनियन बैंक एटीएम से ही निकाला जा सकता है
6. कम से कम धन राशि 100 रुपए
7. अधिकतम धन राशि 5000 रुपए

यह सुविधा यूनियन बैंक ग्राहकों के लिए एकदम मुफ्त है।

एटीएम के माध्यम से धन प्रेषण:

1. यूनियन बैंक के किसी भी एटीएम में जायें।
2. एटीएम में अपना डेबिट कार्ड प्रविष्ट करें।

3. TRANSFER विकल्प चुनें.
4. TRANSFER के अंदर eCash विकल्प चुनें.
5. eCash के अंदर Issue Payment विकल्प चुनें.
6. अब निम्नलिखित ऑप्शन को भरें:
 - ए. लाभार्थी का मोबाइल नंबर
 - बी. प्रेषक का मोबाइल नंबर
 - सी. प्रेषक पिन (प्रेषक द्वारा बनाया गया 4 अंकों का पिन)
 - डी. प्रेषक पिन की पुष्टि करें
 - ई. प्रेषण राशि
7. प्रेषक द्वारा डाली गयी सभी जानकारी की पुष्टि करें.
8. पुष्टि करने के पश्चात सफल धन प्रेषण का संदेश प्रदर्शित होगा.
9. प्रेषक को सफल धन प्रेषण का संदेश मोबाइल पर आएगा.
10. प्रेषक को प्रेषक पिन लाभार्थी को संप्रेषित करना होगा.
11. लाभार्थी को भी मोबाइल नंबर पर एक पिन प्राप्त होगा जो धन निकासी के समय डालना होगा.



मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से धन प्रेषण:

1. मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन यू-मोबाइल में लॉगिन करें.
2. Other services विकल्प चुनें.
3. अब e-Cash विकल्प चुनें.
4. Remittancee विकल्प चुनें.
5. अपना यू-मोबाइल का mPin डालें.
6. लाभार्थी का मोबाइल नंबर डालें.
7. प्रेषक पिन डालें (प्रेषक द्वारा बनाया गया 4 अंकों का पिन).
8. प्रेषक पिन की पुष्टि करें.
9. प्रेषण राशि डालें.
10. प्रेषक द्वारा डाली गयी सभी जानकारी की पुष्टि करें.
11. पुष्टि करने के पश्चात सफल धन प्रेषण का संदेश प्रदर्शित होगा.
12. प्रेषक को सफल धन प्रेषण का संदेश मोबाइल पर आएगा.
13. प्रेषक को प्रेषक पिन लाभार्थी को संप्रेषित करना होगा.
14. लाभार्थी को भी मोबाइल नंबर पर एक पिन प्राप्त होगा जो धन प्रेषण के समय डालना होगा.

धन की निकासी :

1. धन निकासी के लिए लाभार्थी को यूनियन बैंक के किसी भी एटीएम में जाना होगा.
2. धन निकासी के लिए पहले किसी भी बैंक का डेबिट कार्ड एटीएम में प्रविष्ट करें.
3. एटीएम पिन डाल कर पुष्टि करें.
4. भाषा का चयन करें.
5. Fund Transferr विकल्प का चयन करें.
6. e-Cash विकल्प चुनें.
7. e-Cash Withdrawal विकल्प चुनें.
8. लाभार्थी अपना मोबाइल नंबर डालें.

9. प्रेषक का पिन डालें (जो कि प्रेषक द्वारा लाभार्थी को बताया गया होगा).
10. लाभार्थी पिन डाले (लाभार्थी को यह पिन मोबाइल नंबर पर आया होगा).
11. राशि डालें (आंशिक राशि की निकासी नहीं किया जा सकती).
12. पुष्टि करने पर, दर्ज की गयी सभी जानकारी सही होने पर सफल धन निकासी हो जाएगी.

ई-कैश के माध्यम से एक दिन में 5000 रुपए तक भेजे जा सकते हैं.

ई-कैश से लाभ:

1. लाभार्थी को धन नकद मिलता है.
2. लाभार्थी किसी भी समय ई-कैश के द्वारा पैसा प्राप्त कर सकता है.
3. लाभार्थी को धन पाने के लिए किसी भी खाते की जानकारी प्रेषक को नहीं देनी होती, केवल मोबाइल नंबर से ही धन प्रेषण हो जाता है.
4. प्रेषक कहीं से भी धन लाभार्थी को भेज सकता है.
5. प्रेषक को किसी भी प्रकार की नकदी एवं चेक नहीं ले जाना पड़ता.

अरविंद कुमार तिवारी

आईएमपीएस - इमीडिएट पेमेन्ट सर्विस (त्वरित भुगतान सेवा)

त्वरित भुगतान सेवा (इमीडिएट पेमेन्ट सर्विस-आईएमपीएस) मोबाइल फोन के माध्यम से एक पल में एक बैंक से दूसरे बैंक में इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सेवा है। आईएमपीएस अपने बैंक के खातों तक पहुँचने और वहाँ धन-प्रेषण के लिये एक चैनल के रूप में मोबाइल उपकरणों का उपयोग करने की सुविधा ग्राहकों को देता है। यह एक बैंक से दूसरे बैंक में दो खातों के बीच एन.ई.एफ.टी. या आर.टी.जी.एस. की तरह ही धन अंतरण के लिए उपयोग में लिया जा सकता है। एन.ई.एफ.टी. की तुलना में आईएमपीएस द्वारा भुगतान त्वरित होता है। लगभग सभी बैंक इस तकनीक को अपनाने की अनुमति देते हैं। बैंक द्वारा एक सीमा निर्धारित कर दी जाती है तथा उसके अनुसार ही निधि का अंतरण किया जाता है।

आईएमपीएस सेवा भारत में इलेक्ट्रॉनिक धन अंतरण में एक मील का पत्थर साबित हुई है। नवम्बर 2010 में इस सेवा का शुभारंभ किया गया था। अगस्त 2010 में एन.पी.सी.आई. (NPCI) द्वारा इस संदर्भ में भारतीय स्टेट बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और आईसीआईसीआई बैंक के साथ मोबाइल भुगतान प्रणाली पर एक पायलट प्रोजेक्ट शुरू किया गया था। यस बैंक, एक्सिस बैंक और एचडीएएसी बैंक क्रमशः सितम्बर, अक्टूबर व नवम्बर 2010 के महीने में इस पायलट प्रोजेक्ट में शामिल हो गए। तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) का उद्घाटन श्रीमती श्यामला गोपीनाथ, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 22 दिसम्बर 2010 को मुंबई में किया गया। यह सुविधा मौजूदा एनएफएस(NFS) स्विच के माध्यम से एनपीसीआई द्वारा प्रदान की जाती है। एनपीसीआई की मोबाइल सेवा में भाग लेने के लिये बैंकों को पात्रता के मापदंड पूरे करने आवश्यक है तथा भारतीय रिजर्व बैंक का अनुमोदन भी होना चाहिए।

आईएमपीएस से लेनदेन किसी भी समय और किसी भी दिन किया जा सकता है। आईएमपीएस प्रेषण पर कोई समय या छुट्टी का प्रतिबंध नहीं है तथा लेनदेन के 15 से 30 सेकंड के भीतर निधि लाभार्थी के खाते में जमा कर दी जाती है। विभिन्न बैंक अपने-अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग प्लैटफॉर्म के माध्यम से प्रेषण की सुविधा प्रदान करते हैं। ग्राहक के मोबाइल से शुरू अंतर बैंक प्रेषण अनुरोध पर लाभार्थी बैंक द्वारा नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) की तरह ही कार्रवाई की जाती है तथा निधि को तत्काल ही लाभार्थी के खाते में डाल दिया जाता है, जिसके पश्चात लाभार्थी बैंक द्वारा इसकी पुष्टि भी तुरंत ही कर दी जाती है। ग्राहक को आईएमपीएस के माध्यम से निधि अंतरण के लिए लाभार्थी (जिसके खाते में राशि भेज जानी है) का मोबाइल नंबर तथा एमएमआईडी की जानकारी होनी आवश्यक है। खाता संख्या तथा आईएफएससी कोड के जरिये भी त्वरित भुगतान (आईएमपीएस) किया जा सकता है। आईएमपीएस के माध्यम से लेन-देन की अधिकतम सीमा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों को जारी मोबाइल भुगतान दिशानिर्देशों में परिभाषित की जाती है। ग्राहकों हेतु मोबाइल से आईएमपीएस धन अंतरण की दैनिक सीमा दो लाख रुपये रखी गयी है। आईएमपीएस के तहत वर्तमान में ग्राहकों को नकदी निकालने या जमा करने की सुविधा नहीं दी गयी है।

आज के परिप्रेक्ष्य में जहां सम्पूर्ण भारतवर्ष में मोबाइल उपभोक्ताओं की संख्या लगभग साठ करोड़ है तथा बैंक खाताधारकों की संख्या तीस करोड़ है। वहां यह अंतरण प्रणाली अधिक से अधिक लोगों को बैंकिंग सेवाओं से जोड़ने में कारगर सिद्ध हो सकती है। इसके अलावा भी आईएमपीएस के कई फायदे हैं, जिनमें मुख्य हैं:

1. समय सीमा :

आरटीजीएस या एनईएफटी की तरह आईएमपीएस में कोई समय सीमा निर्धारित नहीं है। इस सेवा का लाभ बैंक के व्यावहारिक लेन-देन समय के बाद भी उठाया जा सकता है अर्थात् यह सेवा प्रतिदिन चौबीस घंटे उपलब्ध रहती है।

2. त्वरित पुष्टि :

इस सेवा को लाभार्थी बैंक द्वारा एनईएफटी की तरह ही सेटल किया जाता है, परंतु राशि का अंतरण त्वरित होता है जिसकी पुष्टि तत्काल ही कर दी जाती है। अंतरण सफल होने के अधिकतम 15-20 सेकंड में ही लाभार्थी बैंक द्वारा इसकी पुष्टि कर दी जाती है।

3. स्वचालित :

आईएमपीएस द्वारा अंतरण के लिए ग्राहक को न तो बैंक के इंटरफेस की जरूरत है, न ही आवेदन फार्म भरकर बैंक में जमा करवाने की। इस सेवा का लाभ ग्राहक कहीं

भी बैठे-बैठे अपने मोबाइल द्वारा उठा सकता है. त्वरित भुगतान सेवा (आईएमपीएस) का लाभ ए टी एम तथा इंटरनेट बैंकिंग द्वारा भी उठाया जा सकता है.

4. सुरक्षित:

आरटीजीएस या एनईएफटी की भांति ही आईएमपीएस अंतरण भी सुरक्षित है. आईएमपीएस अंतरण हेतु मोबाइल नंबर व एमएमआईडी या खाता नंबर तथा आईएफएससी कोड की आवश्यकता होती है. यदि इनमें से कोई भी गलत है तो लाभार्थी बैंक द्वारा अंतरण को तुरंत वापस कर दिया जाता है.

5. सस्ती:

बैंक के परिप्रेक्ष्य में आईएमपीएस सेवा- बैंक की परिचालन संबंधी लागत: इसमें न तो बैंक के कर्मचारी/ अधिकारी की कोई जरूरत है और न ही ग्राहक द्वारा बैंक की मूलभूत सुविधाओं का उपयोग किया जाता है. ग्राहक के परिप्रेक्ष्य में, ग्राहक को न तो चेक के साथ आवेदन फार्म भरकर देना है और न ही बैंक शाखा जाने की जरूरत है. इस प्रकार यह सेवा ग्राहक के साथ-साथ बैंक के लिए भी लाभकारी है.

आईएमपीएस का लाभ कैसे उठाएं :

- ❖ आईएमपीएस की सुविधा का लाभ उठाने के लिए, बैंक के साथ अपने मोबाइल नंबर को रजिस्टर करें और 7 अंकों की एमएमआईडी(MMID)संख्या प्राप्त करें. प्रेषण प्राप्त करने के लिए आप पैसे भेजने वाले व्यक्ति (प्रेषक) के साथ अपना मोबाइल नंबर और एमएमआईडी साझा करें. आप आईएमपीएस के उपयोग के लिए मोबाइल बैंकिंग निम्नलिखित तरीकों से रजिस्टर कर सकते हैं.
- ❖ एटीएम
- ❖ बैंक की वेबसाइट
- ❖ मोबाइल पोर्ट
- ❖ शाखाएं

एमएमआईडी कैसे प्राप्त करें?

सभी मौजूदा मोबाइल बैंकिंग / एसएमएस बैंकिंग सक्रिय ग्राहकों को प्राथमिक पंजीकृत खाते के लिए सात अंकों का एमएमआईडी जारी किया जाएगा. कम्प्यूटर प्रणाली से उत्पन्न अद्वितीय एमएमआईडी संख्या ग्राहक को एसएमएस के माध्यम से उनके मोबाइल नंबर पर भेजी जाएगी.

अन्य सभी ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के लिए यूनियन बैंक के एटीएम पर अपने मोबाइल नंबर रजिस्टर कर अपने मोबाइल पिन (MPIN) उत्पन्न कर सकते हैं. उपयोगकर्ता को निम्न सिंटैक्स टाइप कर अपनी मोबाइल बैंकिंग को सक्रिय करने की जरूरत है.

ACTV <Mpin>< New Mpin><CONFIRM NEW Mpin>

इसके बाद वाक्यविन्यास भेजें:

9223173921 के लिए <MMID>:

यह आईएमपीएस सेवा के लिए आपको रजिस्टर करेगा और आपका एमएमआईडी उत्पन्न हो जाएगा. 7 अंकों की एमएमआईडी संख्या एसएमएस पर आपको पंजीकरण के लिए इस्तेमाल मोबाइल नंबर पर भेजी जाएगी. आवेदन आधारित मोबाइल बैंकिंग के उपयोगकर्ता अपने एमएमआईडी नंबर पुनः अन्य बैंक को फंड स्थानांतरण के तहत शामिल "Know your MMID" विकल्प से प्राप्त कर सकते हैं.

इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से राशि अंतरण हेतु इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन करें. आई एम पी एस का चयन करें, पंजीकरण करने के पश्चात लाभार्थी की पुष्टि करें. पुष्टीकरण करने के पश्चात राशि अंतरण अनुमोदित करें. अंतरण सफल होने की पुष्टि, संदेश द्वारा आपके स्क्रीन पर दे दी जाएगी.

IMPS का उपयोग कर राशि का अंतरण :

आवेदन आधारित मोबाइल बैंकिंग के लिए, कृपया नीचे दिए चरणों का पालन करें:

यूमोबाइल अनुप्रयोग खोलें - IMPS का चयन करें-लाभार्थी का मोबाइल नंबर और एमएमआईडी दर्ज करें. अपना एम पिन और प्रेषित की जाने वाली राशि प्रविष्ट करें. राशि तुरंत अंतरित हो जाएगी या खाता संख्या तथा आईएफएससी कोड का प्रयोग करें.

आप लाभार्थी को उसके मोबाइल नंबर और उसके एमएमआईडी द्वारा रजिस्टर कर सकते हैं, अगर आप त्वरित आईएमपीएस का लाभ उठाना चाहते हैं. एसएमएस आधारित मोबाइल बैंकिंग के लिए, कृपया नीचे दिये गए चरणों का पालन करें:

निम्नलिखित सिंटैक्स टाइप करें और इसे 9223173921 को भेजते हुए लाभार्थी (Bene) का पंजीकरण करें.

ADDIMPS <mpin><Bene MMID><Beneficiary Mobile Number><Bene Nick Name>

उदाहरण के लिए: ADDIMPS 1234 9229654 9857335465 rahul

148 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

9223173921 को नीचे का वाक्य विन्यास भेजकर फंड अंतरण करें

CONFIMPS <mpin><Beneficiary Nick Name><Amount>

जैसे CONFIMPS 1234 TESTNAME 100:

त्वरित IMPS - यदि आप एक लाभार्थी (Bene) को रजिस्टर नहीं करना चाहते हैं, तो आप निम्न वाक्य विन्यास का उपयोग कर धन अंतरण कर सकते हैं

QIMPS <mpin><Beneficiary Mobile Number><Beneficiary MMID><Amount>

उदाहरण के लिए: QIMPS 1234 9857335465 9229654 100

मनीष शंकर

कैशलेस कैम्पस

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने एक ऐसी परिकल्पना को साकार किया है जहां एक परिसर में छात्रों, शिक्षकों और कर्मचारियों को किसी भी तरह के शुल्क के भुगतान के लिये नगदी की जरूरत न रहे, अपितु सारे संव्यवहार सूचना तकनीकी के माध्यम से जल्द और आसानी से हो सकें, वह भी डिजिटल चैनल के माध्यम से तथा बिलकुल कागज रहित.

संस्थानों में कई तरह के भुगतान होते हैं जैसे कि कैंटीन, कॉलेज या परीक्षा फीस आदि, जिसे जमा करने के लिए, नगदी की जरूरत होती है और नगदी के व्यवहार से जुड़ी होती हैं. कई तरह की समस्या जैसे जाली नोट, कटे-फटे नोट, चोरी या लूट एवं सुरक्षा और रखने की समस्या और सबसे बड़ी समस्या जो कि संस्थानों में होती है वो है खातों का मिलान और आकड़ों का उपयोगी विवरण (एमआईएस).

इसी उद्देश्य से और युवाओं के बीच बैंकिंग आदतों को बढ़ावा देने के लिए यूनियन बैंक ने चुनिंदा संस्थानों, विश्वविद्यालयों और राज्य के कॉलेजों में अपनी अभिनव कैशलेस कैम्पस परियोजना की शुरुआत की है, जो कि कागज रहित भुगतान है. यह संस्थानों और छात्रों को इंटरनेट, क्रेडिट या डेबिट कार्ड के उपयोग से बैंक के पेमेंट गेटवे के माध्यम से सीधे संस्थानों या कॉलेजों को भुगतान करने में सक्षम बनाता है. यह उनके और उनके अभिभावकों के लिए भी पूरी तरह से कागज रहित भुगतान प्रणाली है. यह सेवा ऑनलाइन पर सभी शुल्क भुगतान और विविध संग्रहों को स्थानांतरित करने के लिए शैक्षिक संस्थानों को भी सक्षम बनाती है, जिसे अपनी सुविधा से कोई भी कभी भी और कहीं भी कर सकता है. यह पूर्णतः सुरक्षित और आधुनिक तकनीक का उपयोग कर संस्थानों की जरूरत के अनुसार बनायी गयी नियमित परियोजना है. अब हम जानेंगे कि वास्तविक रूप से ये कैसे होता है?

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया कैशलेस कैम्पस परियोजना के अंतर्गत निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है:



- ❖ इंटरनेट बैंकिंग पेमेंट गेटवे
- ❖ क्रेडिट/ डेबिट कार्ड के लिए भुगतान गेटवे
- ❖ किसी भी शाखा से भुगतान

कैश लेस कैम्पस योजना में बैंक द्वारा संस्थान को और उसके कर्मचारियों को विभिन्न साधनों द्वारा भुगतान का विकल्प दिया जाता है. इसके लिये यूनियन बैंक द्वारा संस्थान का वेबसाइट बनाया जाता है. यदि संस्थान के पास पहले से वेबसाइट हो तो उसी साइट को तकनीकी रूप से सक्षम बना कर भुगतान स्वीकार कर रसीद एवं विवरण देने योग्य बना दिया जाता है. साथ ही कई और माध्यमों से जोड़ दिया जाता है. इससे भुगतान के लिए सबसे पहले छात्र संस्थान की वेबसाइट पर जाकर लॉगिन करता है और अपना विवरण भरने के बाद भुगतान के समय कई विकल्प पाता है.

1. इंटरनेट बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग पेमेंट गेटवे -

वर्तमान समय इंटरनेट युग में बदल गया है. सभी इंटरनेट के उपयोग को समझ चुके हैं. आज यह जीवन की एक जरूरत बन चुका है. युवा भी इंटरनेट से जुड़ा रहना चाहता है. ऐसे में यदि इंटरनेट के माध्यम से कोई छात्र किसी बिल/ शुल्क का भुगतान करना चाहे तो वह इंटरनेट बैंकिंग का विकल्प चयन कर सकता है. इसके लिए उसे संस्थान की

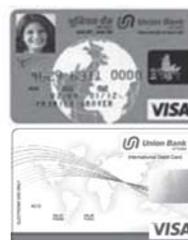


वेबसाइट पर लॉगिन कर अपना विवरण भरना होता है. उसके बाद भुगतान के समय वह इंटरनेट बैंकिंग से पेमेंट गेटवे के माध्यम से अपने खाते से पैसा निकाल कर संस्थान के खाते में जमा कर सकता है. वेबसाइट के द्वारा छात्र को इसकी पावती मिल जाती है और

संस्थान को विस्तृत विवरण के साथ शुल्क भी सीधा संस्थान के खाते में चला जाता है। यह सेवा संस्थान के सभी छात्रों को इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से भुगतान विकल्प प्रदान करता है। यहाँ इंटरनेट बैंकिंग के लिए पंजीकरण भी कर सकते हैं। ये माध्यम काफी सुविधाजनक और सुरक्षित भी हैं।

2. भुगतान गेटवे/क्रेडिट/डेबिट कार्ड -

यदि छात्र क्रेडिट/ डेबिट कार्ड के द्वारा भुगतान करना चाहता है तो संस्थान की वेबसाइट पर लॉगिन कर अपना विवरण भरने के बाद भुगतान के समय भुगतान विकल्प के रूप में वीजा/ मास्टर/ रुपे कार्ड का चयन कर क्रेडिट/ डेबिट कार्ड के द्वारा भुगतान कर सकता है। इसमें बैंक के भुगतान गेटवे द्वारा कार्ड की जानकारी लेने के बाद भुगतान क्रेडिट/ डेबिट द्वारा पैसा स्थानांतरित होकर संस्थान के खाते में जमा हो जाता है। छात्र को पावती मिल जाती है और संस्थान को विस्तृत विवरण। इसके द्वारा न केवल छात्र बल्कि कोई भी कहीं से भी इन शुल्कों का भुगतान कर सकता है। इससे लंबी कतार में रहने की समस्या एवं केवल कार्यालय के समय में ही छुट्टी लेकर भुगतान नहीं करना पड़ेगा यानी सुविधाजनक बैंकिंग कभी भी कहीं से भी।



3. किसी भी शाखा से भुगतान -

कई तकनीकी सुविधाओं के बाद भी यदि कोई शाखा के माध्यम से ही शुल्क आदि जमा करना चाहता है तो इच्छुक छात्र संस्थान की वेबसाइट पर लॉगिन कर अपना विवरण देने के बाद प्राप्त तीन प्रति चालान को लेकर यूनियन बैंक की किसी भी नजदीकी शाखा में जाकर उनकी ट्यूशन/ शुल्क की राशि जमा कर सकते हैं। प्राप्त तीन प्रतियों में से शाखा एक प्रति अपने पास रख लेगी, दूसरी प्रति संस्थान में जमा करनी होगी और तीसरी प्रति छात्र के लिए होगी। इस तरह कोई भी भुगतान मॉड्यूल छात्रों को किसी भी शाखा से भुगतान एवं ऑनलाइन भुगतान चालान उत्पन्न करने के लिए अनुमति देता है।

4. नकदी प्रबंधन सेवाएं -

कैशलेस कैम्पस परियोजना के तहत कैश मैनेजमेंट सर्विसेज भी संस्थान/ विश्वविद्यालय को प्रदान की जाती हैं। कैशलेस मैनेजमेंट सर्विसेज सुविधा से संस्थान के कई ऐसे कार्य कम हो जाते हैं, जिसके लिए कई कर्मचारियों को महीनों लग जाते थे और सभी नित्य लेन-देन का ब्यौरा रखना भी काफी कठिन होता था, पर कैशलेस कैम्पस



परियोजना के तहत दी जाने वाली सुविधा से ये काम मिनटों में और कभी भी आसानी से किये जा सकते हैं. नकदी प्रबंधन सेवाओं ने इस काम को काफी सुलभ बना दिया है और वह भी काफी कम मूल्य पर. साथ ही संस्थान को सम्पूर्ण उपयोगी विवरण (एमआईएस) भी मिलता है, जिसे वह अपनी सुविधा से परिवर्तित कर उपयोग कर सकते हैं. इस सेवा में आकड़ों को सुरक्षित भी रखा जा सकता है, जिसके रखरखाव पर भी ज्यादा खर्च नहीं होता और वर्षों सुरक्षित भी रहते हैं. साथ ही संस्थानों की किसी विशेष मांग के अनुरूप इसे आसानी से परिवर्तित भी किया जा सकता है.

कैशलेस कैम्पस संस्थानों, छात्रों और अभिभावकों को तकनीकी की सहायता से शुल्क भुगतान/ जमा के लिए कई विकल्प उपलब्ध कराता है, जिससे कागजी कार्य कम होता है और खाता मिलान भी सुविधाजनक और काफी जल्द हो जाता है. साथ ही नकद लेन-देन से जुड़ी समस्या भी नहीं होती जैसे जाली नोट, कटे फटे नोट, चोरी या लूट आदि से भी मुक्ति मिलती है, जिससे न केवल सभी का समय बचता है, अपितु बैंकिंग भी सुखद और आसान हो जाती है. साथ ही हम ये काफी विश्वास से कह सकते हैं कि कैशलेस कैम्पस परियोजना ने बैंकिंग की कई समस्याओं को काफी सुलभ बना दिया है और छात्रों, अभिभावकों और संस्थानों की जरूरतों को समझते हुए एक परिकल्पना को साकार किया है जो तकनीकी के उपयोग से सपनों को साकार करने के समान है. इसका उपयोग वित्तीय समावेशन के लिए भी काफी उपयोगी होगा. इसके उपयोग से न केवल संस्थानों, विश्वविद्यालयों, कॉलेजों और छात्रों को लाभ होगा, अपितु कल-कारखानों, अस्पतालों और ग्रामीण जीवन को भी यह सुविधाजनक बना देगा तथा सरकार की डिजिटल इंडिया की सोच को भी यह योजना पूर्णतः प्रतिबिम्बित करती है.

सी. वी. श्रीलता

कियाँस्क बैंकिंग

कियाँस्क बैंकिंग - एक परिचय :

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया है, जो यह सुनिश्चित करती है कि वित्तीय सेवाएँ यथा समयानुसार व पर्याप्त ऋण, समाज के कमजोर तबके तथा अल्प आय समूह जैसे असुरक्षित समूह को उसकी आवश्यकतानुसार तथा वहनीय मूल्य पर उपलब्ध हों।

वित्तीय समावेशन के कार्यों को गति प्रदान करने के लिए, भारत सरकार के अधीन सीएससी (कॉमन सेवा केंद्र) को सीएससी ई-गवर्नेंस सर्विसेज इंडिया लिमिटेड के रूप में स्थापित किया गया। वित्तीय समावेशन के सार को ध्यान में रखते हुए कियाँस्क बैंकिंग एक महत्वपूर्ण अवधारणा है तथा मूलतः यह देश के ग्रामीण क्षेत्रों जहाँ बैंक कम संख्या में हैं तथा जहाँ लोग पहुँच नहीं पाते और इन सेवाओं का लाभ नहीं उठा पाते, को ध्यान में रखकर बनाई गयी है।

कियाँस्क बैंकिंग जिसे बैंक मित्र के रूप में भी जाना जाता है, एक मॉडल है जिसको भारिबैं ने भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अंतर्गत विकसित किया है। इस मॉडल के द्वारा, बैंक अपनी सेवाओं को अपने ग्राहक के दरवाजे तक पहुंचाएंगे। भारिबैं द्वारा ऐसा कहा गया है कि हर बैंक को हर ग्राहक तक पहुँचना ही होगा। एक सर्वे के पश्चात, भारत में ऐसा देखा गया कि कुल जनसंख्या के 20% लोगों के पास भी अपना बैंक खाता नहीं है और यही कारण है कि भारत में लोगों को सरकार द्वारा चलाई जा रही विभिन्न योजनाओं का पूर्ण लाभ नहीं मिल पाता है।

कियाँस्क बैंकिंग में एक सीएसपी (ग्राहक सेवा केंद्र) हर गाँव/ शहरी वार्ड, जहाँ जनसंख्या 2000 से ऊपर हो, खोला जाएगा। इस सीएसपी में नियुक्त व्यक्ति एक मिनी

बैंक की तरह कार्य करेगा. वह अपने इस कार्यालय से बैंकिंग की सभी सेवाएँ प्रदान करेगा, क्योंकि यह सीधे धन से जुड़ा हुआ मामला है. अतः इन ग्राहक सेवा केन्द्रों के लिए चयन साक्षात्कार तथा सरपंच/ एमसी की गारंटी पर आधारित होगा. व्यक्ति का शिक्षित तथा अपने क्षेत्र में नामी होना जरूरी है.

ऐसा अनुमान लगाया गया है कि कियोस्क निजी, जन तथा सहकारी क्षेत्रों में अग्रणी बैंकों के सहयोग से काम करेगा तथा दुकानों के सूक्ष्म-ऋण तथा बीमा के अलावा मूलभूत बैंकिंग जैसे नकद जमा, निकासी, प्रेषण जैसी बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने में टच-पाइंट की तरह प्रयोग करेगा. अन्य साधारण बैंक शाखाओं की तरह, कियोस्क सभी मूल बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करता है.

यह किस प्रकार कार्य करेगा?

एक खुदरा व्यवसायी ग्राहक का फोटो तथा फिंगरप्रिंट लेकर उस ग्राहक का बुनियादी बचत खाता खोल सकता है. यह विवरण अन्य कागजात के साथ संबद्ध बैंक शाखा को अग्रेषित कर दिया जाएगा, जिससे केवाईसी प्रक्रिया को पूरा किया जा सके. एक बार जब सारी प्रक्रिया पूरी हो जाती है तो ग्राहक इंटरनेट सुविधा युक्त कियोस्क शाखा से आहरण, जमा तथा एक दिन में अधिकतम 10,000 रुपये तक के धन प्रेषण की सुविधा का प्रयोग कर सकता है.

ग्राहक सेवा केंद्र निम्नलिखित सेवाओं को अपने कार्यालय से प्रदान करेगा

- नए खाते खोलना
- नकद जमा
- नकद निकासी
- आवर्ती जमा खातों को खोलना
- स्वयं सहायता समूह खातों को खोलना
- बैंक के वर्तमान ग्राहकों को सेवा प्रदान करना
- प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत खातों को खोलना

ग्राहक सेवा केंद्र के लिए योग्यता

- कम से कम 100X150 वर्गफुट क्षेत्र होना चाहिए
- उम्र 18 वर्ष से ऊपर होनी चाहिए तथा उद्यमी के गुण होने चाहिए
- समाज तथा लोगों को साथ में लाने की जिजीविषा होनी चाहिए

- कम से कम 12वीं पास होना चाहिए तथा कंप्यूटर व इंटरनेट का आधारभूत ज्ञान होना चाहिए
- अच्छी तथा मित्रतायुक्त सम्प्रेषण की कला आनी चाहिए
- एक कंप्यूटर, प्रिन्टर, यूपीएस तथा इंटरनेट सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए

किन्हें बीसी बना सकते हैं?

- इंडियन सोसाइटीज/ ट्रस्ट एक्ट के अंतर्गत स्थापित हुए एनजीओ/ एमएफआई
- सेवानिवृत्त बैंक कर्मचारी
- भूतपूर्व सैनिक
- सेवानिवृत्त सरकारी कर्मचारी
- किराना/ मेडिकल/ फेयर प्राइस दुकानों के मालिक
- पीसीओ चलाने वाले
- भारत सरकार/ बीमा कंपनियों की लघु बचत योजनाओं के एजेंट
- पेट्रोल पंप मालिक
- सेवानिवृत्त शिक्षक
- बैंक से जुड़े हुए भली प्रकार से कार्यरत स्वयं सहायता समूह के प्राधिकारी
- कृषक क्लब के सदस्य
- ग्रामीण बहुपयोगी कियास्क/ ग्रामीण ज्ञान केन्द्रों के संचालनकर्ता
- व्यक्ति/ प्रोपराइटर/ स्वामी जो कृषि क्लीनिक्स/ कृषि व्यापार केन्द्रों का प्रबंधन करते हैं
- सेवानिवृत्त पोस्ट मास्टर
- व्यक्ति जैसे ऑटो डीलर तथा ट्रैक्टर डीलर
- निजी बीमा कंपनियों को शामिल करते हुए बीमा एजेंट (आईआरडीए प्रमाणित) तथा पोस्टल एजेंट
- राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस प्लान के अंतर्गत सर्विस सेंटर एजेंसियों के द्वारा स्थापित कॉमन सर्विस केन्द्रों को चलाने वाले व्यक्ति
- चयन समिति द्वारा चयनित कोई अन्य योग्य व्यक्ति

कियोस्क बैंकिंग की विशेषताएं:

- इंटरनेट के द्वारा एजेंट की सुदूर तक पहुँच
- नए एसबी बुनियादी बचत खाते खोलने की क्षमता
- वित्तीय संव्यवहारों जैसे जमा, निकासी, फंड ट्रांसफर, शेष पूछताछ तथा मिनी स्टेटमेंट को करने की क्षमता
- आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) संव्यवहार जैसे जमा, निकासी, बैंक के ग्राहकों के बीच फंड ट्रांसफर को संपादित करने की क्षमता
- विभिन्न एमआईएस रिपोर्ट बनाना

जोखिम प्रबंधन कमिटी का अवलोकन:

- केवाईसी अनुपालन रहित खातों का कियोस्क से 50000 रुपए से ऊपर के संव्यवहारों की अनुमति नहीं
- ग्राहक सेवा केंद्र जुड़े हुए बैंक को ऐसे खातों की सूची प्रदान करेगा जिसमें सीमा प्राप्त हो गई हो
- इसके एवज में जुड़ी हुई शाखा ग्राहक को सूचना भेजेगी कि वो अपने खाते को पूर्ण रूप से केवाईसी सम्मत बनाएं

प्रश्नावली:

Q.1. कियोस्क बैंकिंग किस प्रकार की सेवा प्रदान करेगी?

प्रारम्भ में कियोस्क बैंकिंग निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करेगी:

नकद जमा

नकद निकासी

किसी अन्य स्थान पर स्थित ग्राहक खाते में धन प्रेषण

Q.2. कियोस्क बैंकिंग में सहभागी कैसे बनें?

बैंक के साथ हुए करार के अनुसार ग्राहक सेवा केंद्र इस सुविधा के लिए बीसी का नामांकन करेंगे. वेब कनेक्टिविटी के साथ यह सुविधा तथा गठबंधन हर सीएससी खुदरा कार्यालय के लिए उपलब्ध है.

Q.3. आपके ग्राहकों को इस सुविधा से क्या लाभ है?

- कियोस्क बैंकिंग मॉडल के द्वारा नो फ्रिल खाते
- नियमित बैंक बचत खाते

- टर्म डिपोजिट रिसीट इत्यादि के विरुद्ध ऋण
- बचत खाता खोलने की आसान प्रक्रिया
- कम केवाईसी कागजात की आवश्यकता
- कतार से मुक्ति
- कोई यात्रा खर्च नहीं
- आसान जमा, निकासी तथा नकद प्रेषण
- आरडी तथा एफडी खातों का आसानी से खुलना
- कहीं से भी धन जमा किया जा सकता है
- सब्सिडी, स्कालरशिप तथा अन्य लाभों को खातों में सीधे जमा किया जा सकता है.

Q.4 किस प्रकार के संव्यवहारों को ग्राहक कर सकते हैं?

- जहां कोई न्यूनतम शेष तथा शुल्क उद्ग्रहीत न हो को नो बुनियादी बचत खाता कहा जाता है.
- अधिकतम 50000 रुपये तक की राशि रखी जा सकती है.
- न्यूनतम शेष शून्य शेष
- संव्यवहार की अधिकतम सीमा प्रति दिन 10000 रुपये है. चेकबुक जारी नहीं की जा सकती है.
- केवल नकद संव्यवहार किया जाएगा तथा यह केवल खाता धारक द्वारा ही होगा.
- खाते से परिचालन के लिए हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होगी, अंगुली के निशान से खाता प्रयोग कर सकेंगे.
- लंबे बैंकिंग कार्यकाल से ग्राहकों को लाभ होगा: दुकान अधिक देर तक खुली रह सकती है.

Q.5 सीएसपी कियोस्क बैंकिंग से आय अर्जन?

हर नए खाते के खोलने पर, प्रत्येक नकद जमा/ निकासी/ लोन तथा धन प्रेषण अथवा बैंक की कोई भी अन्य सेवा से आय अर्जन.

अर्जुन कुमार दे

करेंसी से कार्ड की ओर

कहावत है कि आवश्यकता ही आविष्कार की जननी है। प्राचीन काल में जब मनुष्य ने वन छोड़कर ग्रामीण वातावरण अपनाया और धातु की खोज हुई, इसके बाद कृषि की खोज से वस्तु विनिमय प्रणाली की शुरुआत हुई, जिसके अंतर्गत एक आदमी अपनी उपज का अतिरिक्त भाग दूसरे आदमी को प्रदान करता था और उनसे अपनी जरूरत की वस्तु प्राप्त करता था।

जहां इसके अनेक फायदे थे वहीं नुकसान भी था। जैसे कुछ वस्तु पैदा करने में काफी मेहनत और समय लगता था, किन्तु उसका विनिमय दूसरी वस्तु, जिसे बनाने में कम मेहनत और कम समय लगता था, से होता था, जिसके कारण पहले आदमी को उसका लाभ नहीं मिलता था।

कालांतर में धातु जैसे सोना, चाँदी, तांबा और कांसा की खोज होने पर मनुष्य इन धातुओं का उपयोग मुद्रा के रूप में करने लगा। पहिये और नौका की खोज होने के बाद दूर-दूर के देश देशों से व्यापार शुरू हुआ। इसे मुद्रा कहा जाने लगा और इसके कारण विनिमय प्रणाली में सुधार हुआ। इसके अनेक फायदे थे जैसे;

1. धातु के सिक्के राज्य की टकसाल में बनाये जाते थे और इसी के द्वारा उस प्रदेश में वस्तु का मूल्य निर्धारित किया जाता था, जिसके कारण सबको समान मात्रा में अपनी उपज का दाम प्राप्त होता था।
2. दूर-दूर व्यापार करने में धातु की मुद्रा मददगार साबित होती थी।

किन्तु इसके कुछ नुकसान भी थे जैसे;

1. ये वजन में भारी होते थे, अतः इन्हें ले जाने में असुविधा होती थी।
2. मुद्रा की चोरी होने का भय लगा रहता था।
3. इनकी मात्रा सीमित थी।

अतः सिक्के के विकल्प की खोज की जाने लगी.

15वीं शताब्दी में पेपर की खोज हुई और इससे कागजी मुद्रा का आविष्कार हुआ. इसकी मात्रा असीमित थी और वजन में हल्का होने के कारण अब मनुष्य भारी मात्रा में इसे व्यापार के चलते एक जगह से दूसरी जगह और दूर-दूर ले जाया करता था. इसके भी कुछ नुकसान थे जैसे:

1. कागजी मुद्रा का जीवन काल कम होता था और ये पानी में भीग जाने पर अनुपयोगी हो जाती थी, जिसके कारण मौद्रिक नुकसान हो जाता है.
2. कागजी मुद्रा का मुद्रण देश की सरकार अपनी टकसाल में करती है. लेकिन इसे बाहर भी मुद्रित किया जाता था, जिससे कभी कभार जाली मुद्रा के कारण अर्थव्यवस्था में नुकसान होता है.
3. कागजी मुद्रा पेड़ से बनायी जाती है, जिसके कारण जंगल का विनाश हो जाया करता है और पर्यावरण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है.
4. इसे मुद्रित करने और अप्रचलनीय नोटों को नष्ट करने में मानव समय और मेहनत का दुरुपयोग होता है.
5. अलग-अलग देशों की मुद्राएं अलग-अलग होने के कारण इसका मूल्य निर्धारण करना कठिन होता है.

19वीं शताब्दी में इलेक्ट्रॉनिक्स की खोज हुई और 1950 के आसपास कम्प्यूटर का आविष्कार हुआ, जिसका व्यापक तरीके से बैंकों में प्रचलन शुरू हुआ.

अमेरिका में बड़े-बड़े डिपार्टमेंटल स्टोर की शुरुआत हुई और ये अपने उपभोक्ताओं को वस्तुएं उधार में देने की शुरुआत करने लगे जिसे क्रेडिट कहा जाने लगा. इसका सिद्धान्त **उपयोग पहले भुगतान बाद में** प्रणाली पर आधारित है.

इसी प्रणाली को अपनाकर बाद में बैंकों ने क्रेडिट प्रणाली को अपना लिया और अपने चुनिन्दा उपभोक्ताओं को प्लास्टिक द्वारा बने हुए कार्ड, जो पेमेंट कार्ड के अंतर्गत आता है, देने लगे और इसका नाम क्रेडिट कार्ड रखा गया. इसका सिद्धान्त पहले खरीदारी बाद में भुगतान प्रणाली पर आधारित है. इन कार्डों को आज प्लास्टिक कार्ड अथवा प्लास्टिक मुद्रा के रूप में जाना जाता है.

इनके निम्न फायदे हैं:

1. ये नष्ट नहीं होते हैं.
2. इनको जेब में रखकर कहीं भी ले जाया जा सकता है.
3. कागजी मुद्रा के विपरीत इसका जाली बनाना मुश्किल है.
4. इसके द्वारा शॉपिंग मॉल में खरीदारी की जा सकती है.
5. ऑनलाइन शॉपिंग में इसका भारी मात्रा में उपयोग होता है.
6. कार्डधारक को अपना ऑनलाइन शॉपिंग या माल में शॉपिंग का ब्यौरा उनके बैंक खाते या स्टेटमेंट के रूप में प्राप्त होता है जिसके कारण उपभोक्ता को अपना ट्रान्ज़ैक्शन याद रहता है.
7. इसमें समय की बचत होती है.
8. इसके द्वारा रेल और एरोप्लेन का टिकट बुक किया जा सकता है.
9. प्लास्टिक कार्ड में डाटा संग्रहीत रहता है, जिससे क्रेता और विक्रेता का साल का टर्नओवर सरकार बैंकों और आय कर विभाग के माध्यम से जान सकती है और इसके द्वारा काले धन पर अंकुश लगाया जा सकता है.

प्लास्टिक कार्ड निम्न प्रकार के होते हैं:

क्रेडिट कार्ड: इसे बैंकों के माध्यम से इशू किया जाता है और उपभोक्ता की आय के अनुसार इसमें एक लिमिट दी जाती है. इससे ऑनलाइन या ऑफलाइन शॉपिंग की जाती है और एक अंतराल के बाद उस रकम का भुगतान किया जा सकता है. जब कार्डधारक अपनी क्षमता से ज्यादा मात्रा में खरीदारी कर लेता है तो कुछ बैंक उस रकम को ईएमआई में बदल देते हैं और उपभोक्ता को उसका कुछ व्याज देना पड़ता है.

इसमें एक मैग्नेटिक स्ट्रिप होता है जिसमें डाटा संग्रहित होता है, इसके निम्न फायदे हैं:

1. क्रेडिट कार्ड लेने के लिए किसी बैंक में अकाउंट खोलने की जरूरत नहीं लगती है.
2. उपभोक्ता की आय के आधार पर क्रेडिट की लिमिट निर्धारित की जाती है.
3. इनके द्वारा खरीदारी करने पर किसी समय बैंक से या शॉपिंग कॉम्प्लेक्स से कुछ डिस्काउंट भी मिलता है.
4. इसके द्वारा विदेशों में भी शॉपिंग की जा सकती है.

5. समय से भुगतान होने पर क्रेडिट रेकॉर्ड ठीक रहता है और बैंक से ऋण प्राप्त करने में सुविधा रहती है।
6. जरूरत पड़ने पर इससे पिन डालकर एटीएम मशीन से नकदी भी निकाली जा सकती है। लेकिन इसके लिए क्रेडिट कार्ड कंपनी ज्यादा सूद चार्ज करती है।
7. क्रेडिट कार्ड के खो जाने पर उपभोक्ता अपने बैंक या फोन के माध्यम से इसे ब्लॉक करा सकता है जिससे उसके कार्ड का कोई दुरुपयोग न कर सके।
8. इसका उपयोग शॉपिंग मॉल में एक पीओएस मशीन के माध्यम से स्वाइपिंग प्रक्रिया के द्वारा किया जाता है।

इसके अलावा इसके कुछ नुकसान भी हैं जैसे:

1. समय से रकम का भुगतान न होने पर बैंक द्वारा सूद की रकम ज्यादा चार्ज की जाती है।
2. क्रेडिट कार्ड पास में रहने पर ज्यादा खरीदारी का मन रहता है जिससे बाद में उपभोक्ता को ही ज्यादा नुकसान होता है।
3. समय पर क्रेडिट कार्ड का भुगतान नहीं होने पर उपभोक्ता का सिविल रेकॉर्ड खराब हो जाता है जिससे उसे बैंकों से ऋण मिलने में असुविधा होती है।

एटीएम कार्ड: ये बैंकों द्वारा जारी किए जाते हैं। इसके लिए उपभोक्ता को बैंक में खाता खुलवाना पड़ता है। क्रेडिट कार्ड के विपरीत इसमें उपभोक्ता अपनी जमा रकम के उपयोग से खरीदारी कर सकता है। एटीएम कार्ड के द्वारा सिर्फ एटीएम मशीन से पैसा निकाला जाता है। इसके द्वारा ऑनलाइन या शॉपिंग मॉल से खरीदारी नहीं की जा सकती है।

डेबिट कार्ड: ये भी बैंकों द्वारा जारी किए जाते हैं। इसके लिए उपभोक्ता को बैंक में खाता खुलवाना पड़ता है। एटीएम कार्ड के विपरीत उपभोक्ता इसके द्वारा शॉपिंग मॉल या ऑनलाइन शॉपिंग भी कर सकता है। इसके अलावा रेल, हवाई जहाज का टिकट भी बुक कर सकता है। कभी कभार बैंक या शॉपिंग मॉल त्योहार के सीजन में कुछ डिस्काउंट डेबिट कार्ड उपयोग करने पर देता है, जिसका लाभ उपभोक्ता को मिलता है। इसमें भी उपभोक्ता को स्टेटमेंट प्राप्त होता है, जिसके द्वारा वो अपने ट्रान्जेक्शन का अवलोकन कर

सकता है. इसका भी उपयोग शॉपिंग मॉल में खरीदारी करने के लिए एक पीओएस मशीन के माध्यम से स्वाइपिंग प्रक्रिया के द्वारा किया जाता है.

एटीएम और डेबिट कार्ड के खो जाने पर उपभोक्ता अपने बैंक या फोन के माध्यम से इसे ब्लॉक करा सकता है, जिससे उसका कोई दुरुपयोग न कर सके.

प्रीपेड कार्ड: इसके लिए उपभोक्ता को किसी बैंक में खाता नहीं खुलवाना पड़ता है. क्रेडिट और डेबिट कार्ड के विपरीत इसमें पहले से ही फंड बैंक द्वारा डाला हुआ रहता है. इसे गिफ्ट कार्ड भी कहा जाता है. ये कोई कंपनी अपने स्टाफ को बोनस के रूप में देता है. कोई व्यक्ति गिफ्ट कार्ड खरीदकर अपने सगे संबंधी को प्रदान कर सकता है. इसके अलावा त्योहारों के अवसर पर शॉपिंग मॉल, एक निश्चित खरीदारी करने वाले अपने उपभोक्ता को डिस्काउंट के रूप में गिफ्ट कार्ड देते हैं, जिसका वह किसी दूसरी संस्था या होटल में उपयोग कर सकता है.

चार्ज कार्ड: ये क्रेडिट कार्ड की तरह होता है. इसके विपरीत इसमें कोई सूद नहीं देना पड़ता है किन्तु कार्ड का स्टेटमेंट आने पर उसे मासिक आधार पर उसका भुगतान करना पड़ता है. इनके द्वारा एटीएम मशीन से मुद्रा की निकासी नहीं की जा सकती है.

पेट्रोल कार्ड: ये कार्ड कोई पेट्रोल पम्प किसी बैंक से गठबंधन कर अपने उपभोक्ता को प्रदान करता है. इसके द्वारा पेट्रोल लेने पर उसे कुछ डिस्काउंट भी मिलता है. बहुत सारी कंपनियां अपने उपभोक्ताओं को ये कार्ड प्रदान करती हैं.

ट्रैवल कार्ड: इनका उपयोग विदेश यात्रा करने वालों के लिए होता है. इसमें उपभोक्ता को निम्न फायदे होते हैं.

1. उनको विदेशी मुद्रा का क्रय नहीं करना पड़ता है जिससे उसे मुद्रा चोरी होने का भय नहीं रहता है.
2. उपभोक्ता विदेश जाने से पहले ही ट्रैवल कार्ड को खरीद सकता है. उस समय जो विदेशी मुद्रा विनिमय दर रहती है, उसी आधार पर उसे दर मिलती है, जिसका उपयोग वह बाद में कर सकता है.
3. ट्रैवल कार्ड के द्वारा उपभोक्ता आसान दर पर होटल या रेस्टोरेन्ट और गाड़ी का उपयोग कर सकता है. किन्तु इनके द्वारा ऑनलाइन या शॉपिंग मॉल से खरीदारी नहीं हो सकती है. बहुत सारी कंपनियां अपने स्टाफ को ट्रैवल कार्ड प्रदान करती हैं, जिससे उपभोक्ता को नकदी ले जाने की जरूरत नहीं पड़ती है.

रेलवे कार्ड: ज्यादा मात्रा में ट्रेन में सफर करने वालों के लिए रेलवे आजकल बैंक से गठबंधन कर एक कार्ड मार्केट में लाया है, जिसे रेल कार्ड कहा जाता है। उपभोक्ता एक निश्चित रकम का भुगतान कर इसे खरीद सकता है। इसमें टिकट की दर पर कुछ डिस्काउंट मिलता है।

इस कार्ड के द्वारा उपभोक्ता अपने घर में ही ऑनलाइन माध्यम से रेल या हवाई जहाज की बुकिंग कर सकता है। ज्यादा मात्रा में इसके द्वारा टिकट बुक करने पर उपभोक्ता को कुछ गिफ्ट भी दिया जाता है।

इसके अलावा कई कंपनी जैसे बिग बाजार अपना कार्ड अपने उपभोक्ताओं को बेचती हैं जिसमें उसे अपनी रकम से ज्यादा खरीदारी करने का अवसर मिलता है और उस पर पॉइंट दिये जाते हैं। बाद में इन पॉइंट के आधार पर उपभोक्ता को कुछ गिफ्ट दिया जाता है।

वस्तुतः कार्ड के अनेक फायदे हैं, किन्तु अगर उपभोक्ता सचेत न रहे तो उसके कार्ड का डिटेल प्राप्त कर कोई दूसरा उसका उपयोग कर सकता है। फोन के माध्यम से फ्रॉड आदमी किसी उपभोक्ता के क्रेडिट कार्ड या एटीएम कार्ड या डेबिट कार्ड का डिटेल जैसे 16 अंक की संख्या, सीवीवी कोड, पिन संख्या जानकर उसके पैसे को निकाल सकता है।

इसके अलावा मोबाइल के माध्यम से भी मुद्रा का विनिमय होता है जिसे मोबाइल बैंकिंग कहा जाता है। इसमें उपभोक्ता ऑनलाइन के माध्यम से दूसरे के मोबाइल पर मुद्रा भेज सकता है, लेकिन इसके लिए उसका किसी बैंक में खाता रखना पड़ता है और उसमें जमा रकम पर ही ये प्रक्रिया होती है।

ऐप्स आधारित फोन आने पर अब बैंक अपने सॉफ्टवेयर जिसे ऐप्स कहा जाता है, के माध्यम से अपने उपभोक्ताओं को कुछ सेवाएं जैसे ऑनलाइन शॉपिंग, फंड ट्रान्सफर, मोबाइल रिचार्ज, टिकट बुकिंग जैसी सेवाएं प्रदान करते हैं। कुछ बैंकों को इसी ऐप्स पर आधारित आरबीआई से अपना पंजीकरण 2015 में मिला है जिसे पेमेंट बैंक कहा जाता है। आने वाले समय में कार्ड के बाद इसी का उपयोग होगा।

उपसंहार: समय के साथ इस प्रकार वस्तु विनिमय प्रणाली से धातु मुद्रा, कागजी मुद्रा, कार्ड फिर ऐप्स के माध्यम से टेक्नालॉजी बदलती रही, जिससे उपभोक्ताओं को सुविधा प्राप्त होती रहती है। फिर भी कागजी मुद्रा का उपयोग चलता रहेगा, क्योंकि अभी भी 40% आदमी के पास बैंकिंग सुविधा नहीं है।

अर्जुन कुमार दे, शाखा प्रबन्धक, श्रीरामपुर शाखा

आकांक्षा दीक्षित

एम-पासबुक

आज के इस डिजिटल क्रांति के युग में ग्राहक अपने बैंक खाते का स्टेटमेंट डिजिटल पासबुक की सुविधा से अपने मोबाइल पर ही देख सकते हैं. इसके लिए उनके मोबाइल में एम-पासबुक एप का रहना आवश्यक है. यह एम-पासबुक सभी मोबाइल एप स्टोर जैसे एंड्राइड, आईओएस, ब्लैकबेरी, विंडोज आदि पर उपलब्ध है. जिसमें से ग्राहक एम-पासबुक डाउनलोड कर सकते हैं तथा परिचालन शुरू कर सकते हैं. इसकी सहायता से किसी भी अवधि के लिए मोबाइल पर अपने सभी खातों का स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं.

यूनियन बैंक एम पासबुक सेवा के नियम तथा शर्तें :

1. यूनियन बैंक ग्राहक की गोपनीयता बनाए रखने के लिए दृढ़ता से प्रतिबद्ध है तथा सभी आवश्यक और उचित उपाय ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता बचाने और वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से इसे प्रेषित होने से रोकने के लिए हैं. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ग्राहक द्वारा दी गयी जानकारी को सुरक्षित रखने में प्रयत्नशील है. बैंक ग्राहक की जानकारी का अंतरण करने के लिए 256 - बिट कूट लेखन का प्रयोग करता है, जो कि भारत में कूट लेखन का अनुमत स्तर है. जब ग्राहक द्वारा दी गयी जानकारी कूट लेखन के माध्यम से नहीं प्रेषित की जाती है तो ग्राहक का सिस्टम, उस की जानकारी की गोपनीयता के उच्चतम स्तर को बनाए रखने के लिए एक मैसेज प्रदर्शित करता है. ग्राहकों के लिए जानकारी की सुरक्षा को सुनिश्चित करने की दिशा में बैंक का सहयोग जरूरी होता है. ग्राहक को अपना पासवर्ड / पिन सावधानीपूर्वक चुनना चाहिए ताकि अनधिकृत एक्सेस को रोका जा सके. ग्राहक को अपना पासवर्ड / पिन किसी को नहीं बताना चाहिए और न ही लिखित और अन्य रिकार्ड में रखना चाहिए.

2. बैंक यह दायित्व लेता है कि वह ग्राहक द्वारा दी गयी जानकारी किसी के साथ साझा नहीं करेगा, जब तक निम्नलिखित आवश्यकता न हो:
3. कानूनी आवश्यकता के अनुरूप अथवा किसी कानूनी अथवा नियामक प्रक्रिया का अनुपालन बैंक की सहयोगी कंपनियों के अधिकारों, ब्याज अथवा संपत्ति को संरक्षित करना; उत्पाद अथवा सर्विस के नियम एवं शर्तों को लागू करना इत्यादि.
4. ग्राहक के लिए भी जरूरी होता है कि वह बैंक अथवा इसके सहयोगियों से संबन्धित किसी भी जानकारी, जो कि एप्लीकेशन/वेबसाइट के माध्यम से सर्विस का उपयोग करने के संबंध में गोपनीय प्रकृति की हो, को किसी भी मायने में अन्य व्यक्ति से न बताये. इस दायित्व का पालन न करने को, शर्तों का गंभीर उल्लंघन समझा जाता है और बैंक और इसके सहयोगियों को ग्राहक को दी जा रही सेवाओं को खत्म करने का हक है.
5. साथ ही बैंक, अपने ग्राहक द्वारा दी गयी जानकारी का अपने सहयोगियों और तीसरी पार्टी के साथ आदान-प्रदान कर सकता है, बशर्ते बैंक से प्राप्त जानकारी का प्रयोग सहयोगियों और एजेन्टों द्वारा बैंक से संबन्धित काम-काज के लिए ही किया जाएगा.
6. ग्राहकों के लिए यूनियन बैंक एम पासबुक बैंकिंग संव्यवहारों की जानकारी प्राप्त करने तथा अन्य सुविधाओं के लिए बहुत उपयोगी है. सर्वप्रथम ग्राहक को बैंक द्वारा निर्धारित एम पासबुक एप्लीकेशन अपने मोबाइल फोन में डाऊनलोड करना होगा.
7. एम पासबुक एप्लीकेशन अर्थात एम पासबुक सॉफ्टवेयर डाऊनलोड करके, ग्राहक अपने पंजीकृत मोबाइल फोन में इन्स्टाल करेगा. ग्राहक वह व्यक्ति होगा जिसका यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में खाता हो.
8. खाता अर्थात ग्राहक का जमा/चालू खाता अथवा कोई दूसरे प्रकार का खाता बैंक में उपलब्ध जिससे कि भविष्य में एम पासबुक सुविधा के अंतर्गत लाभ उठाया जा सके.
9. पिन अर्थात गोपनीय व्यक्तिगत पहचान संख्या(पासवर्ड) लेन-देन की जानकारी देखने के लिए एम पासबुक सुविधा का लाभ उठा सकते हैं.
10. मोबाइल फोन नं वह नं है जो कि ग्राहक द्वारा दिया गया और खाते के संबंध में बैंक में पंजीकृत हो.

11. मोबाइल सेवा प्रदाता ग्राहक के संबंध में ऐसी टेलिकॉम सेवा कंपनी अथवा मोबाइल इंटरनेट सेवा प्रदाता कंपनी है जो टेलिकॉम/इंटरनेट सेवा प्रदान करती है. लेन-देन सेवा अथवा सेवा अनुबंध में दी गई सुविधा है जो कि ग्राहक गैर वित्तीय जांच सर्विस के तरीके से उपयोग में लाता है.

नियम एवं शर्तों की उपयुक्तता:

यूनियन बैंक एम पासबुक को उपयोग में लाने के लिए ग्राहक नियम एवं शर्तों को स्वीकार करेगा जो कि ग्राहक और बैंक के बीच में अनिवार्य अनुबंध बनाएगा. बैंक द्वारा समय-समय पर नियम एवं शर्तों में सुधार होता रहेगा. यह नियम एवं शर्तें बैंक द्वारा दी गयी सर्विस अथवा इससे संबन्धित उत्पाद अथवा ग्राहक के खाते से संबन्धित अन्य नियम एवं शर्तों के मानमर्दन के लिए नहीं, बल्कि इसके अतिरिक्त हैं यदि विशेष तौर पर न कहा जाए तो.

यूनियन बैंक एम पासबुक सामान्य संव्यवहार नियम:

बैंक द्वारा दी गयी सुविधाओं के लिए निम्नलिखित संव्यवहार नियम लागू होंगे:

- 1) ग्राहक का बैंक के साथ संतोषजनक जमा/चालू खाता होने पर यह सुविधा उपलब्ध रहेगी.
- 2) ग्राहक के अनुरोध और बैंक के स्वविवेक पर यह सुविधा उपलब्ध कराई जा सकती है तथा किसी भी समय बैंक द्वारा इस सेवा को बिना किसी नोटिस के रोका जा सकता है, बैंक इस बाधा के लिए किसी व्यक्ति और किसी उत्तरदायित्व को अपने ऊपर नहीं लेगा.
- 3) यूनियन बैंक एम पासबुक एप्लिकेशन में दी गयी सेटिंग में जाकर ग्राहक संव्यवहार संबंधी जानकारी स्टोरेज की अवधि का चयन करने के लिए पूरी तरह जिम्मेदार है.
- 4) बैंक बिना कोई कारण दिये हुए ग्राहक के एम पासबुक के ऑनलाइन अनुरोध को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है.
- 5) ग्राहक अपने मोबाइल फोन से एप्लिकेशन के आवेदन को रद्द करने के लिए, इस सुविधा को बंद करने के लिए अनुरोध कर सकता है. ग्राहक अपने मोबाइल फोन में एम पासबुक एप्लिकेशन में विद्यमान लेन-देन जानकारी के लिए जवाबदेह होगा.

- 6) यह बैंक की कोशिश होगी कि इस सुविधा को बंद करने पर उचित नोटिस दिया जाए. बैंक किसी भी समय बिना ग्राहक को पूर्व सूचना दिये हुए पूर्ण रूप या आंशिक रूप से, अस्थायी तौर से सुविधा को समाप्त अथवा बंद कर सकता है.
- 7) यह सुविधा बैंक बिना नोटिस के किसी भी आपात स्थिति एवं सुरक्षा कारणों से यूनियन बैंक एम पासबुक हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर में विकार होने पर सुधार कार्य अथवा किसी संरक्षण के लिए निलंबित कर सकता है और आपातकाल एवं सुरक्षा कारणों में किए गए ऐसे कार्यों के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा.
- 8) एम पासबुक से संबंधित खाते के बंद हो जाने पर तत्काल ही इस सुविधा के अंतर्गत दी जा रही सुविधा समाप्त हो जाएगी.
- 9) ग्राहक द्वारा बैंक के नियम एवं शर्तों का उल्लंघन किये जाने, ग्राहक की मृत्यु की सूचना बैंक को प्राप्त होने पर, कानून की अवमानना होने की स्थिति में अथवा अदालत या प्राधिकार से आदेश प्राप्त होने की स्थिति में बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के सेवा को रोक या बंद कर देगा.
- 10) व्यापार नियमों तथा किसी प्रक्रिया के नियम एवं शर्तों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना केवल बैंक की अपनी वेबसाइट www.unionbankofindia.co.in के माध्यम से दी जाएगी तथा इस संशोधन की सूचना के संदर्भ में ग्राहक से कोई व्यक्तिगत संवाद नहीं किया जाएगा. वेबसाइट पर दी गयी सूचना को ग्राहक के लिए पर्याप्त माना जाएगा.

सुविधा के उपयोग के लिए नियम एवं शर्तें:

1. ग्राहक, मोबाइल फोन पर सुविधा के नामांकन करने के वक्त नियम एवं शर्तों को स्वीकार करे.
2. समय-समय पर बैंक द्वारा प्रस्तावित यूनियन बैंक एम पासबुक सुविधा का गैर-वित्तीय पूछताछ सेवाओं के उपयोग स्वीकार करें.
3. प्रस्तावित यूनियन बैंक एम पासबुक के सहज परिचालन के लिए बैंक खाता संख्या, मोबाइल फोन को मैप करने, मैपिंग रिकार्ड को अपने सर्वर अथवा अन्य पक्ष के सर्वर में रखने और ऐसी जानकारी को अपने अधिकार अनुरूप प्रस्तावित प्रौद्योगिकी उत्पाद/बैंकिंग को आगे बढ़ाने / उपयोग में लाने के लिए अधिकृत है.

168 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

4. बैंक द्वारा प्रस्तावित सुविधा को स्वीकारने और जागरूक रहने में सहमत होने पर, बैंक निर्धारित सीमा के भीतर पिन की सहायता से संचालित करने में सक्षम बनाएगा.
5. उचित तरीके से मोबाइल फोन पर इस सुविधा का उपयोग करना, सिर्फ मोबाइल सर्विस प्रोवाइडर के पास अपने नाम सप्रमाण पंजीकृत करना तथा केवल मोबाइल फोन नं द्वारा ही सुविधा का उपयोग आरंभ करना स्वीकारें. ग्राहक अपने मोबाइल फोन उपकरण द्वारा इस सुविधा का उपयोग करने की अनुमति किसी को भी न दें तथा अपने गोपनीय पिन नं. को साझा न करें; नहीं तो सुविधा का किसी अधिकृत/अनधिकृत उपयोग के लिए ग्राहक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा.
6. टीपी द्वारा इंस्टला के समय, स्व उत्पन्न एसएमएस के समय अथवा दोनों ही स्थिति में तथा पिन द्वारा उपयोग करते समय बैंक ग्राहक का सत्यापन करती है, ऐसे सत्यापन ग्राहक की लेन-देन की जानकारी की सुरक्षा के लिए पर्याप्त हैं. पिन की गोपनीयता और रख-रखाव के लिए ग्राहक ही पूरी तरह जिम्मेदार होगा, इसमें बैंक का कोई उत्तरदायित्व नहीं होगा. बैंक अपनी समझदारी से इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड के अन्य सत्यापन मापदंड अपना सकता है जो कि ग्राहक को बाध्यरूप से स्वीकारनी होगी.
7. ग्राहक द्वारा एम पासबुक में प्रविष्ट की गयी समीक्षा को बैंक के सर्वर में सुरक्षित नहीं रखा जाएगा; बल्कि यह सभी रिकार्ड सिर्फ मोबाइल फोन में रहने वाले एप्लिकेशन में ही सुरक्षित रहेंगे. एप्लिकेशन नष्ट/रीसेट/फॉर्मेट आदि करने से मोबाइल में डाटा तथा ऐसे समीक्षा की हानि हो जाएगी.
8. एम पासबुक में पंजीकरण करने के लिए सिर्फ पंजीकृत मोबाइल नं. ही आवश्यक है तथा इसके अतिरिक्त बैंक को कोई अन्य जानकारी नहीं चाहिए.

5.0 विविध

1. ग्राहक को चाहिए कि वह इस सुविधा के उपयोग से संबन्धित अनुबंध में दिये गए सभी नियम एवं शर्तों के बारे में सारी जानकारी रखे; ताकि सुविधा का उपयोग करते समय किसी भी तरीके की त्रुटि के लिए ग्राहक स्वयं ही जिम्मेदार हो.

2. किस सेवा को प्रस्तुत करना है, इस निर्णय का अधिकार बैंक अपने पास सुरक्षित रखता है. सुविधा के अंतर्गत विद्यमान सभी सर्विस का परिवर्धन/विलोपन बैंक को करने का अधिकार है.
3. ग्राहक बैंक अथवा इसके एजेंट को अधिकृत करता है कि वह बैंक के उत्पाद के प्रचार संदेश, अभिनंदन पत्र और अन्य संदेश भेजे.
4. ग्राहक को समझना होगा कि ग्राहक द्वारा भेजी गयी सर्विस अनुरोध के लिए बैंक नामंजूरी अथवा अनुरोध संसाधित नहीं कर सकता. यह संदेश भेज सकता है जो कि किसी भी कारण से कार्यान्वित नहीं हो सकें.
5. ग्राहक की जानकारी को गोपनीय रखना सुनिश्चित करने के लिए बैंक सभी उचित प्रयास करता है ; परंतु अन्य पक्ष के कार्यकलापों अथवा उसके नियंत्रण से परे कारणों से ग्राहक की जानकारी लीक हो जाने के लिए अथवा किसी रहस्यमय प्रकटीकरण के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं है.
6. ग्राहक बैंक को स्पष्ट रूप से अधिकृत करता है कि उसके द्वारा भेजे गए सभी अनुरोध उसके पिन द्वारा प्रमाणित होने के बाद कार्यान्वित हों.
7. यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि मोबाइल फोन चोरी हो जाने और मोबाइल नं. खो जाने और परिवर्तित करने पर इस प्रयोजन के लिए बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया को अपनाये और बैंक को इसकी सूचना तुरंत दे.
8. मोबाइल सर्विस प्रोवाइडर द्वारा ग्राहक के प्रत्येक एसएमएस/जीपीआरएस के लिए प्रभार लगाने पर ग्राहक और मोबाइल सर्विस प्रोवाइडर के बीच उत्पन्न हुए किसी भी विवाद के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा.

सुविधा के लिए शुल्क संरचना :

वर्तमान में बैंक एम पासबुक सुविधा प्रदान करने के लिए कोई भी शुल्क नहीं ले रहा है. बैंक अपने पास यह अधिकार सुरक्षित रखता है कि सुविधा के अंतर्गत दी गयी सर्विस के उपयोग के लिए वह ग्राहक से प्रभार ले सकता है और अपने अधिकार से इस सुविधा की शुल्क संरचना बदल सकता है. ऐसे सभी प्रभार बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं जो कि पर्याप्त नोटिस है.

जानकारी की सटीकता:

यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि सुविधाओं के उपयोग द्वारा अथवा किसी अन्य प्रणाली से सही जानकारी बैंक को दे. जानकारी में विसंगति होने की दशा में ग्राहक को यह समझना होगा कि जानकारी के आधार पर ली गयी कार्रवाई में बैंक जिम्मेदार नहीं होगा. यदि ग्राहक दी गयी जानकारी में त्रुटि की रिपोर्ट करता है तो बैंक त्रुटि दूर करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा.

ग्राहक समझता है कि बैंक सही जानकारी देने के लिए अपनी कुशल क्षमता से प्रयास करेगा और किसी भी त्रुटि अथवा चूक के लिए बैंक जिम्मेदारी नहीं लेगा जो कि बैंक के नियंत्रण से परे कारणों से हो सकते हैं. ग्राहक को यह स्वीकारना होगा कि बैंक द्वारा जानकारी की सटीकता को सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदमों के बावजूद किसी भी त्रुटि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा.

ग्राहक की जिम्मेदारी एवं दायित्व:

- 1) ग्राहक, अपना मोबाइल नं. किसी के साथ साझा न होना सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करें.
- 2) समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित कार्य प्रणाली के साथ सुविधा के अंतर्गत दी हुई सर्विस का पिन की सहायता से उपयोग करें.
- 3) ग्राहक पिन को गोपनीय रखें तथा अन्य किसी व्यक्ति को न बतायें अथवा पिन को इस तरह से न रिकार्ड करें कि जो कि सर्विस की सुरक्षा के मध्य व्यवधान बने.
- 4) ग्राहक पिन के दुरुपयोग का संदेह होने पर इसकी सूचना तुरंत बैंक को दे. ग्राहक स्वयं भी पिन बदलने के लिए आवश्यक कदम उठा सकता है.
- 5) यदि मोबाइल फोन या सिम खो जाता है, तो ग्राहक तुरंत यूनियन बैंक एम पासबुक को डी-रजिस्टर/अन-इन्स्टाल करने के लिए कार्रवाई करें.
- 6) ग्राहक सुविधा के अंतर्गत दी जा रही सर्विस से संबन्धित जानकारी के संशोधन के संबंध में अपने आप को अपडेट रखें, सर्विस की सभी जानकारी बैंक वेबसाइट और शाखाओं में प्रकाशित की जाएगी.
- 7) यहां दिये गए नियम एवं शर्तों का उल्लंघन होने पर हुए नुकसान अथवा लापरवाह रवैये से हुए नुकसान अथवा खाते में किसी अनधिकृत आगमन

की जानकारी बैंक को बताए जाने में विफल होने पर ग्राहक स्वयं ही जिम्मेदार होगा.

- 8) सभी कानूनी अनुपालन और मोबाइल कनेक्शन/सिम कार्ड/मोबाइल फोन जिनके द्वारा सुविधा का लाभ उठाया जाता है, के संदर्भ में सभी व्यावसायिक नियम एवं शर्तों के अनुपालन के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा और बैंक इस संबंध में किसी भी जिम्मेदारी को नहीं स्वीकारेगा.
- 9) ग्राहक को ब्लूटूथ के द्वारा एप्लिकेशन डाऊनलोड के समय सावधान रहने की सलाह दी जाती है. उचित एंटी वाइरस का प्रयोग करे; ताकि मोबाइल फोन में उपस्थित सभी वायरस समाप्त हो जाएं.

बनलक्ष्मी जेना

टैबुलस बैंकिंग : बैंकिंग आपके दरवाजे पर

"टैबुलस बैंकिंग" घर की दहलीज पर बैंकिंग पहुंचाने का भविष्य है तथा सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ये ग्राहक से रिश्तों के प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण उपकरण भी है।

टैबुलस बैंकिंग की शुरुआत क्षेत्र के अधिकारियों को बाजार में प्रतिस्पर्धा बनाए रखने के एक साधन के रूप में की गयी है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में टैबुलस बैंकिंग:

हमारा बैंक तकनीकी के प्रयोग द्वारा ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने में अग्रणी है।

इसी प्रयास में, टैबुलस बैंकिंग टैबलेट के द्वारा बैंक बचत खाते को खोलने की प्रक्रिया है, जोकि टैब या टैबलेट आधारित है।

ये टैबलेट इंटरनेट द्वारा बैंक के सर्वर से जुड़े होते हैं। जिससे डाटा को बैंक के सर्वर पर लोड किया जाता है।

बैंक द्वारा यह सेवा ग्राहकों के नए बैंक खातों को खोलने के लिए शुरू की गयी। टैबुलस शब्द टैब तथा फ़ैबुलस शब्दों को मिला कर बनाया गया। यह वास्तव में बैंक के द्वारा अति श्रेष्ठ ग्राहक सेवा के जरिये अधिक से अधिक ग्राहकों को आकर्षित करने तथा खातों एवं तरलता में वृद्धि के लिए किया गया प्रयास है।

यह एक राष्ट्रीयकृत बैंक द्वारा उठाया गया एक आशावादी तथा सराहनीय प्रयास है। ग्राहकों के दरवाजे पर पहुँचने की एक राष्ट्रीयकृत बैंक की यह एक नयी सोच है।

ग्राहक हितैषी टैबुलस बैंकिंग बैंक को नए मौके प्रदान करता है कि वह इस अनूठे मौके का उपयोग करे तथा अधिक से अधिक ग्राहक जोड़कर अपने ग्राहक आधार में वृद्धि करे. ऐसी आशा है कि और भी बैंक इस बैंक से सीखेंगे कि किस प्रकार सेवा प्रदान करने में ग्राहकों को संतुष्ट किया जा सकता है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने डिजिटल इंडिया अभियान के अंतर्गत अपनी टैबुलस बैंकिंग योजना का शुभारंभ किया है.

नयी पीढ़ी के टैबुलस बैंकिंग सॉफ्टवेयर के यूनियन बैंक में कार्यान्वयन ने इसे वित्तीय समावेशन तथा भुगतान तंत्र पुरस्कार 2014 का हकदार बनाया. यह प्रतिष्ठित पुरस्कार ई-गवर्नमेंट मैगजीन द्वारा सम्पूर्ण देश में, साथ ही साथ विश्व में बैंक द्वारा अब्जुत कार्य करने हेतु प्रदान किया जाता है. इस आयोजन के दौरान जूरी ने नवोन्मेषता, स्केलेबिलिटी, चुनौतियों से जुझने की क्षमता तथा प्रभावित करने की क्षमता के पैरामीटर को ध्यान में रखते हुए नामांकन किया था.

टैबलेट से खाता खोलने की प्रक्रिया

1. यूनियन बैंक का बचत बैंक खाता बस एक मिस काल दूर है. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की टैबुलस बैंकिंग सुविधा के साथ ग्राहक का बचत बैंक खाता उसकी सहूलियत के अनुसार उसके कार्यालय या घर कहीं पर भी खोला जा सकता है.
2. इस सुविधा के अंतर्गत यदि ग्राहक अपना खाता खोलना चाहता है तो उसे 922-300-9696 पर एक मिस काल देनी होगी.
3. यूनियन बैंक का विपणन अधिकारी जिसे टैबलेट दिया गया है, ग्राहक को फोन करेगा तथा मुलाकात सुनिश्चित करेगा. तदापरांत निश्चित जगह, दिन तथा समय पर ग्राहक के पास पहुंचेगा. इसमें समृद्ध लोगों को लक्षित किया जाता है. ग्राहक का स्थान, घर या कार्यालय हो सकता है.
4. विपणन अधिकारी आवश्यक खाता खोलने के फॉर्म(एओएफ), टैबलेट में आवश्यक सूचना भरता है तथा ग्राहक का फोटो लेता है, मूल केवाईसी प्रति की फोटो टैबलेट द्वारा लेता है तथा फॉर्म व कागजात को डॉक्यूमेंट मैनेजमेंट सिस्टम (डीएमएस) पर अपलोड करता है. पत्राचार का पता निवास/ कार्यालय के पते से मिलना चाहिए. टैबलेट से कागजात की केवल मूल प्रति की फोटो ली जाती है. संयुक्त खाते की स्थिति में सभी लोगों का एक साथ में फोटो तथा एक स्थान पर सभी का हस्ताक्षर इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए पर्याप्त होता है. अलग से हर व्यक्ति के फोटो तथा हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है.

174 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

5. एक बार प्रक्रिया पूरी होने तथा सूचना अपलोड होने पर ग्राहक के मोबाइल पर एसएमएस प्राप्त होता है जो कि उसे सूचना देता है कि खाता खोलने की प्रक्रिया शुरू हो चुकी है.
6. विपणन अधिकारी ग्राहक को वैकल्पिक चैनल तथा अन्य उत्पादों के उपयोग/ आवश्यकता का वर्णन करते हैं तथा अगर आवश्यक हुआ तो डेमो भी देते हैं.
7. इन सबके पश्चात विपणन अधिकारी स्वागत किट (जिसमें डेबिट कार्ड तथा पिन रहता है) तथा उत्पाद ब्रोशर ग्राहक के सुपुर्द कर देते हैं.
8. नेशनल प्रोसेसिंग सेंटर (एनपीसी) डीएमएस प्लेटफॉर्म के द्वारा फॉर्म तथा दी गयी सूचना की जांच करता है. आगे अगर कोई समस्या इस प्रक्रिया के दौरान पायी जाती है तो संबंधित शाखा के द्वारा इस प्रक्रिया को आगे बढ़ाने से पहले विपणन अधिकारी से उसका सुनिश्चयन किया जाता है.
9. विपणन अधिकारी खाता खोलने का आवेदन (एओए) संबंधित शाखा को सुपुर्द कर देता है. शाखा सभी डाटा (ग्राहक विवरण, टैबलेट तथा डीएमएस प्लेटफॉर्म से लिया गया डिजिटल डाटा इत्यादि) को सत्यापित करने के बाद खाता खोल देती है.
10. शाखा फिनेकल में टैब टू फिन मीनू द्वारा खाता संख्या प्राप्त कर लेती है.
11. ग्राहक को खाता संख्या बताने के लिए स्वतः एक एसएमएस चला जाता है.
12. बैच प्रोसेस के द्वारा एनपीसी, हस्ताक्षर को अपलोड कर देता है.
13. ग्राहक को एनपीसी द्वारा धन्यवाद पत्र सीधे भेज दिया जाता है.
14. चेक बुक आवेदन/ डेबिट कार्ड प्रविष्टि, यदि कोई है तो उसे एनपीसी के सिस्टम द्वारा संभाल लिया जाता है.

प्रदीप सिंह

डिजिटल बैंकिंग में बैंक की नई पहल

विश्व में प्रत्येक स्तर पर विकास के दौर में या यूं कहें कि उन्नयन के इस प्रगति पथ पर जिस शब्द ने स्वयं को सशक्त तरीके से स्थापित किया है वो है, 'डिजिटल'। किसी ने मुझसे पूछा कि यह डिजिटल आखिर है क्या? वास्तव में इसकी परिभाषा देना काफी कठिन है, कुछ ने बताया कि त्वरित एवं सटीक कार्य के पर्याय कम्प्यूटर को सभी जानते हैं और ऐसे सभी कार्य जो तार्किक रूप से कम्प्यूटरों एवं अन्य तकनीक से विकसित डिवाइसों के माध्यम से किये जाते हैं वो उनमें कम्प्यूटरी भाषा 1,0 में सुरक्षित रहते हैं। चूंकि अंग्रेजी में अंकों को डिजिट कहा जाता है, अतः कार्यों के ऐसे प्रकार 'डिजिटलाइज़्ड' ही हैं। तर्क अच्छा था परंतु पूर्ण नहीं, क्योंकि हमें सबसे पहले यह जान लेना चाहिए कि कम्प्यूटराइजेशन और डिजिटलाइजेशन में क्या अंतर है। इस अंतर को पहचानने के लिये मैंने कई जानकारों से इस विषय पर चर्चा की और अंततः मैं इस नतीजे पर पहुंचा कि यदि कोई कार्य कम्प्यूटर के माध्यम से किया जाये और उसे किसी दूसरे कम्प्यूटर से एक्सेस न किया जा सके तो वह मात्र कम्प्यूटराइजेशन है और यदि इसी कार्य को एकीकृत कम्प्यूटरों/ अन्यथा के माध्यम से कोई व्यक्ति, पासवर्ड इत्यादि जानने वाला या अन्यथा, अपने कम्प्यूटर से एक्सेस कर सके तो वह कार्य डिजिटलाइज माना जायेगा। व्यावहारिक रूप से कार्य के इस रूप को डिजिटल कहते हैं। उदाहरण के लिये यदि मैं अपने घर में कम्प्यूटर पर कोई पत्र या कोई जानकारी लिखता हूँ तो वह केवल मेरे ही कम्प्यूटर में रहेगा; क्योंकि वह स्टैंड अलोन कम्प्यूटर है ; परंतु इंटरनेट पर अन्य वेबसाइटों के माध्यम से उपलब्ध जानकारी सभी लोग प्राप्त कर सकते हैं। इंटरनेट के माध्यम से कम्प्यूटर एकीकृत हो जाते हैं, इस प्रकार से प्राप्त जानकारी को डिजिटल फार्म में माना जा सकता है। यदि और भी सरल शब्दों में कहा जाये जो अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक फार्म में सभी सेवाओं को उपलब्ध कराना ही डिजिटलाइजेशन है।

पूर्व में बैंकिंग के मैन्युअली किये जाने वाले कार्यों के बढ़ते आकार और उसके निष्पादन में लगने वाले समय तथा निर्णयों में विलंब को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग क्षेत्र में भी तकनीक ने अपने पांव पसारने प्रारंभ कर दिये और ऐसे में बैंकों के बीच तकनीक को अपनाने और नयी पहल की होड़ सी लग गई. धीरे-धीरे बैंकों में किये जाने वाले मूल कार्यों यथा पैसे जमा करना, निकालना कम्प्यूटरीकृत किया गया और खाते और उनसे संबंधित कार्य जैसे हस्ताक्षर नमूने, फोटो इत्यादि सीधे कम्प्यूटरों में कैद होने लगे.

ऐसा नहीं है कि बैंकिंग क्षेत्र में कम्प्यूटरों का आगमन सीधे हुआ. नहीं, प्रारंभ में एएलपीएम (ऑटोमेटिक लेजर पोस्टिंग मशीन) आये जिससे स्टैंड अलोन मशीनों द्वारा बहियों में प्रविष्टियां प्रारंभ हुईं. उसके बाद शाखा ऑटोमेशन का युग आया जिसमें शाखा के कम्प्यूटरों को एकीकृत किया गया, परंतु ये भी मात्र कम्प्यूटरीकरण ही था ; क्योंकि शाखा के बाहर दूसरी शाखा से आप अपने खाते को एक्सेस नहीं कर सकते थे. ये तकनीक भी बैंकिंग में ज्यादा देर तक नहीं चल पाई. तकनीक के विकास ने बैंक की पूरी शाखाओं का एकीकरण करने का मन बना लिया था और उसके साथ ही फिनेकल जैसे कम्प्यूटर प्रोग्रामों का उदय हुआ और बैंकिंग क्षेत्र में कोर बैंकिंग सोल्यूशन की एक क्रांति सी आ गई. इस क्रांति ने 'शाखा बैंकिंग' के स्थान पर 'बैंक बैंकिंग' को जन्म दिया और लगभग सभी बैंक अब कम्प्यूटराइजेशन से डिटिलाइजेशन की राह पर चल पड़े थे. अब बैंक का प्रत्येक ग्राहक उसके बैंक के देश में किसी भी शाखा से बैंकिंग करने की सुविधा प्राप्त कर सकता है. यूनिजन बैंक ऑफ इंडिया ने वर्ष 2008 में सीबीएस (कोर बैंकिंग सोल्यूशन) को शतप्रतिशत लागू कर दिये जाने की घोषणा कर स्वयं को राष्ट्रीयकृत बैंकों में सर्वप्रथम बैंक बना लिया, जिसने सीबीएस को शतप्रतिशत लागू किया. यही नहीं बैंक ने 2009 में स्वयं द्वारा प्रायोजित ग्रामीण बैंक रीवा सीधी ग्रामीण बैंक को भी कोर बैंकिंग सोल्यूशन से जोड़कर ऐसा करने वाला सर्व प्रथम क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक बना डाला.

यह तो था सामान्य बैंकिंग का नई तकनीक से आया बदलाव. अब हम बात करते हैं सामान्य बैंकिंग से हटकर, जो मूल्यवर्द्धित बैंकिंग सुविधाओं के अंतर्गत आती हैं, जिसमें वित्तीय संव्यवहार के माध्यम के रूप में डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, आईएमपीएस, आरटीजीएस, एनईएफटी जैसे निधि अंतरण और इनके प्रयोग से किये जाने वाले दैनंदिन जीवन में उपयोगी कई संव्यवहार जैसे बिलों का भुगतान, विभिन्न बीमा पॉलिसियों का क्रय इत्यादि.

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों का मोबाइल बैंकिंग की व्यावहारिकता को ज्ञात करने एवं उसके विकास हेतु आह्वान किया गया, ताकि बैंकिंग को लोगों के और अधिक

नजदीक लाया जा सके. भविष्य में मोबाइल बैंकिंग के स्वरूप की परिकल्पना के साथ ही हमारे बैंक ने इसमें गंभीरता के साथ पहल करने का मन बनाया और अपनी सुदृढ़ टीम के साथ मोबाइल बैंकिंग की ओर अपना प्रथम कदम बढ़ाते हुए वर्ष 2008 में सफलता के साथ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में मोबाइल बैंकिंग सुविधा को प्रारंभ करने वाला प्रथम बैंक बना, जिसे बैंक द्वारा यूमोबाइल का नाम दिया गया. बैंकिंग सेवाओं में क्रांति लाने वाली यूमोबाइल नामक इस पहल को तत्कालीन भारिबैं गवर्नर के कर कमलों द्वारा प्रारंभ किया गया. मोबाइल बैंकिंग की परिकल्पना को मूर्तरूप देने के लिये बैंक के कई अधिकारी विचार-विमर्श में सहभागी रहे हैं.

प्रारंभ में जहां मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से गैर-वित्तीय एवं वित्तीय सेवाओं की सुविधाएं केवल अपने ही बैंक के अंदर प्रारंभ की गई, जो भले ही वृहत् बैंकिंग सेवाओं के मामले में कम थी, परंतु प्रारंभ के नाम पर दी जाने वाली ये सेवाएं अद्भुत थीं. वर्ष 2010 में बैंक द्वारा एनईएफटी को जोड़ा गया जिससे बैंक के यूमोबाइल उपयोगकर्ताओं को अन्य बैंक खातों में भी निधि अंतरण एवं मोबाइल रिचार्ज जैसी सुविधाएं प्राप्त हो गई, जोकि बैंकिंग की मूल्यवर्द्धित एवं महत्वपूर्ण सुविधाएं हैं. यूमोबाइल के प्रारंभ से बैंक की साख में खासी वृद्धि हुई और साथ ही ग्राहक संतुष्टि भी बढ़ी. यूमोबाइल में लगातार खोज एवं विकास करते-करते 2012 में एनपीसीआई के भाग के रूप में आईएमपीएस को इसमें जोड़ने का निर्णय लिया गया, जिसमें प्रारंभ में सात बैंक सम्मिलित हुए ; परंतु इनमें से केवल चार बैंकों यथा यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई और बैंक ऑफ इंडिया ने आईएमपीएस को विकसित करने का बीड़ा उठाया, जिसमें यूनियन बैंक ऑफ इंडिया प्रमुख प्रवर्तक बैंक रहा. आईएमपीएस निधि अंतरण की सुविधा का एक सशक्त एवं प्रभावी माध्यम है, जहां पहले इसके सात सदस्य थे, आज इसके सदस्य बैंकों की संख्या 70 हो चुकी है और इन बैंकों के खाताधारक आपस में अपने या किसी अन्य खाते में 24x7 निधि अंतरित कर सकते हैं. बैंकिंग क्षेत्र में मोबाइल बैंकिंग एक क्रांतिकारी पहल है और भविष्य में यह शाखा बैंकिंग का पर्याय हो जायेगी, इसमें किसी को कोई शक नहीं होना चाहिए. चूंकि आरटीजीएस के माध्यम से निधि अंतरण के लिये कार्य-समय निर्धारित हैं ; परंतु आईएमपीएस द्वारा कभी भी निधि अंतरण किया जा सकता है. बैंक द्वारा यूमोबाइल को अभी और विकसित करने का कार्य चल रहा है जिससे बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के बिलों के भुगतान जैसी और अधिक सुविधाएं प्रदान कर सकें.

एटीएम, आम जनता के लिये किसी लाइफ लाइन से कम नहीं हैं ; परंतु बैंक द्वारा उन लोगों के बारे में भी सोचा गया, जो दृष्टिबाधित हैं और डिजिटल पहल के क्रम में बैंक द्वारा 2012 में बोलते एटीएम को प्रारंभ किया गया, जिससे दृष्टिबाधित ग्राहकों को

आवश्यकता पड़ने पर अपने खातों से एटीएम से पैसा निकालने में बहुत सुविधा हो गई.

बैंक ने 2006 में ही भारतीय रेल टिकट एवं इंडियन एयरलाइन की टिकट बुकिंग की शुरुआत कर दी थी. एक अन्य पहल बैंक द्वारा की गई जोकि अपने आप में बेहद अलग है और बैंकिंग उद्योग में ऐसी पहल करने वाला प्रथम बैंक यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ही है. विश्व की सबसे बड़ी नियोक्ता, परिवहन सेवा प्रदान करने वाली भारतीय रेल के साथ मिलकर एक प्रीपेड कार्ड प्रारंभ किया, जिसे 24 मार्च 2015 को माननीय केंद्रीय रेलमंत्री श्री सुरेश प्रभु द्वारा जारी किया गया. इस कार्ड द्वारा किये जाने वाले रेल आरक्षण त्वरित गति से होते हैं क्योंकि टिकट के भुगतान के लिये ग्राहक को नेट बैंकिंग जैसी विभिन्न सुरक्षा बाधाओं को पार नहीं करना पड़ता है और आईआरसीटीसी के सहयोग से बने इस कार्ड को टिकट भुगतान के लिये भारतीय रेल के वेब में एक्सेस भी तुरंत प्राप्त होता है. आईआरसीटीसी या यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रीपेड कार्ड को दो रूपों में जारी किया जाता है, काल्पनिक(वर्चुअल) एवं भौतिकरूप में. वर्चुअल प्रीपेड कार्ड हेतु ग्राहक द्वारा अनुरोध किये जाने पर उसके पैन नंबर द्वारा केवाईसी को सुनिश्चित किया जाता है और कार्ड से संबंधित सूचनाओं, यथा, कार्ड का नंबर, सीवीवी नंबर इत्यादि को ग्राहक के मेल आईडी पर प्रेषित कर दिया जाता है और ग्राहक इस वर्चुअल कार्ड के विवरणों का प्रयोग कर रेल आरक्षण करा सकता है, जबकि भौतिकरूप में कार्ड प्राप्त करने के लिये केवाईसी ग्राहक के पैन कार्ड से ही सुनिश्चित किये जाते हैं और सात कार्यदिवसों में कार्ड को ग्राहक के पते पर प्रेषित कर दिया जाता है. आज के समय में रेल आरक्षण बेहद विकट समस्या बन चुकी है; परंतु यूनियन बैंक ऑफ इंडिया तथा आईआरसीटीसी के सहयोग से जारी इस कार्ड ने इसका काफी हद तक निराकरण करने का कार्य किया है, जो उत्कृष्ट ग्राहक सेवा की दिशा में बैंक का एक महत्वपूर्ण कदम भी है.

एक अन्य महत्वपूर्ण पहल करते हुए बैंक ने अपने कार्ड आधार को बढ़ाने के लिये तीन प्रमुख कार्डों को प्रारंभ किया, ये हैं बिजनेस डेबिट कार्ड, यू सिक्क्योर क्रेडिट कार्ड एवं सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड. एक साथ तीन कार्डों को प्रारंभ कर मात्र 21 दिनों में इनके क्रियान्वयन का रिकार्ड भी यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के नाम हो गया और ऐसा करने वाला यूनियन बैंक ऑफ इंडिया पहला बैंक बन गया. चालू खाताधारक के सभी साझेदारों एवं एचयूएफ(कर्ता) को पहले डेबिट कार्ड जारी नहीं किये जाते थे ; परंतु ₹.1 लाख के औसत तिमाही शेष एवं अन्य शर्तों के अधीन प्रारंभ किये गये प्लेटिनम बिजनेस डेबिट कार्ड, जिसे "बिजनेस कार्ड" का नाम दिया गया है, को इन्हें भी जारी किया जाने लगा है. इन कार्डधारकों को समय-समय पर वीसा की ओर से भी कई लाभ प्रस्तावित किये जाते हैं.

इसी प्रकार से वीसा के साथ मिलकर बैंक द्वारा दो क्रेडिट कार्डों को भी प्रारंभ किया गया है, जिसमें यू-सिक्वोर क्रेडिट कार्ड, जो न्यूनतम 18 वर्ष की आयु के ऐसे व्यक्तियों के लिये प्रारंभ किया गया है, जिनके पास पैन कार्ड, आयकर रिटर्न एवं आय प्रमाण पत्र नहीं हैं। यह कार्ड कार्डधारक द्वारा जमा की गई फिक्स्ड जमा राशि से सिक्वोर रहता है और इसकी सीमा जमाराशि की 80% होती है। इसी क्रम में यूनियन होम, यूनियन माइल्स(4 पहिया) एवं उच्च आय वर्ग के ग्राहकों के लिये सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड को प्रारंभ किया है; जिसकी क्रेडिट सीमा ₹.1 लाख से अधिक है। हमारा विश्वास है कि इन तीनों कार्डों के प्रारंभ से ग्राहकों के बीच कार्डों की महत्ता को सिद्ध किया जा सकेगा और उनमें कार्डों के उपयोग की आदत को बनाया और बढ़ाया जा सकेगा।

ग्राहकों से राशि जमा कराने के लिये वर्ष 2009 में बैंक ने मात्र एक मशीन, बंच नोट एक्सेप्टर(बीएनए/एसएनए) स्थापित की थी ; ताकि इसके प्रति ग्राहकों से प्रतिक्रिया का पता चल सके और आज अपने ग्राहकों को इस संबंध में शिक्षित करते हुए बैंक 600+ से अधिक शाखाओं पर बीएनए/एसएनए लगा चुका है। अब बैंक का प्रयास है कि इन मशीनों से प्राप्त नकदी को पुनः इनसे एटीएम मशीनों की तरह ग्राहकों को नकदी निकासी के लिये प्रयोग में लाया जा सके और बैंक का 900 साइटों पर ऐसी मशीनें लगाने का प्रस्ताव है। इस चैनल में एटीएम मशीनों की संख्या में भी अच्छी वृद्धि हुई है, जो कुल 6900+ है।

ग्राहक सेवा को और अधिक उत्कृष्ट बनाने के उद्देश्य से बैंक द्वारा स्थापित की गई 'यूनियन 24x7 ई-लोबी' में बैंक द्वारा सेल्फ सर्विस पासबुक, चेक डिपॉजिट, बीएनए और एटीएम मशीनें रखी गई हैं, जिनके उपयोग से ग्राहक न केवल स्वयं को अद्यतन रखता है ; अपितु उसे इन मशीनों के प्रयोग से अपने कार्य तुरंत करने की प्रक्रिया की जानकारी भी प्राप्त होती है, जिससे वे उन कार्यों को करने में स्वयं सक्षम हो जाते हैं, वरना ऐसे कार्यों के लिये शाखाओं में जाकर अपना मूल्यवान समय देना पड़ता था।

अभी हाल ही में यूनियन बैंक ने ग्राहकों को खाता खोलने के एक नायाब तरीके से रूबरू कराया है और यूनियन बैंक ऐसा करने वाला पहला बैंक बन गया। इस उत्पाद का नाम "यूसेल्फी" है। यह एक एप्प आधारित उत्पाद है, जोकि एन्ड्रॉयड प्लेटफार्म पर है और बिना किसी शुल्क के एप्प स्टोर पर ऑनलाइन उपलब्ध है। यह उत्पाद अपने आप में बेहद विरला है। भारत का कोई भी नागरिक इसे अपने मोबाइल में डाउनलोड कर अपने ही मोबाइल से सेल्फी लेकर और इसमें केवाईसी से संबंधित ब्यौरे भर कर प्रस्तुत करेगा और अपनी पसंद की शाखा में उसे भेज देगा। ऐसा करने पर उसे तुरंत बचत खाता नंबर प्राप्त हो जाता है तथा उस शाखा में भौतिक रूप में दस्तावेज प्रस्तुति एवं सत्यापन के बाद खाता सक्रिय हो जाता है तथा उसे तुरंत रेडी किट प्राप्त हो जाता है, जिसमें एटीएम कार्ड

एवं पासबुक इत्यादि होते हैं। इस उत्पाद की विशेषताओं को जानने के उपरांत मेरा मत है कि सेल्फी एप्प के माध्यम से प्राप्त खाता खोलने के प्रस्ताव पर अपने दस्तावेजों के साथ ग्राहकों को शाखा में आना ही न पड़े तो यह सुविधा और आकर्षक हो जायेगी। विपणन कार्य के अंतर्गत विपणन अधिकारी को आवेदक के निवास पर दस्तावेजों को प्राप्त करना एवं उनका सत्यापन करना चाहिए और साथ ही रेडी किट सुपुर्द करना चाहिए। ऐसा करने से यह उत्पाद ग्राहकों के लिये पूर्णतः सुविधाजनक, सहज एवं चिंतामुक्त हो जायेगा।

इसी क्रम में बैंक द्वारा बचत खाता खोलने की ऑनलाइन सुविधा प्रस्तुत की गई है, जिसमें बैंक की वेबसाइट पर ही आयकन दिया गया है और ग्राहक को उसे क्लिक कर अपना ब्यौरा भरना होता है तथा शाखा में दो फोटो एवं दस्तावेजों के साथ पहुंच कर उनका सत्यापन कराना होता है, जिसके उपरांत खाता सक्रिय हो जाता है तथा ग्राहक को रेडी किट के रूप में एटीएम कार्ड एवं पासबुक तुरंत प्राप्त हो जाती है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, बैंकिंग की सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में एक जाना पहचाना नाम है। इसका इतिहास आईटी के क्षेत्र में कई पुरस्कारों से भरा पड़ा है। वित्तीय समावेशन के लिये तकनीकी पहल के लिये ई-इंडिया अवार्ड, आईबीए बैंकिंग तकनीकी अवार्ड, आईटी नेटवर्क के लिये चैंपियन अवार्ड उल्लेखनीय हैं।

अपने सम्पर्की बैंकों के साथ कदम से कदम मिलाते हुए बैंक के ग्राहकों के साथ-साथ देश के अन्य सभी नागरिकों के लिये डिजिपर्स के नाम से वॉलट की शुरुआत की है। हालांकि इस वॉलट में वो सभी विशेषताएं यथा बिलों का भुगतान, मोबाइल रिचार्ज, टॉप-अप सुविधा एवं ऑनलाइन शॉपिंग की सुविधाएं मौजूद हैं, जो अन्य बैंकों द्वारा प्रस्तुत वॉलट में हैं ; परंतु अन्य से हट कर बैंक द्वारा इस वॉलट को पूर्ण रूप से लघु बैंकिंग के विकल्प के रूप में विकसित किया गया है जिसमें निधि अंतरण के लिये निर्धारित सीमाओं के अधीन आईएमपीएस की सुविधा भी दी गई है और ऑनलाइन शॉपिंग में जहां क्रेडिट कार्ड के ब्यौरे देने होते हैं, वहीं चुटकियों में वर्चुअल क्रेडिट कार्ड भी प्राप्त किया जा सकता है।

इस लेख में मैंने बैंक द्वारा की गई पहल पर ही प्रकाश डालने का प्रयास किया है जबकि हमारे बैंक द्वारा सामान्य बैंकिंग गतिविधियों के लिये कोर बैंकिंग सोल्यूशन, ऋण संविभाग हेतु एलएएस, बैंक में राजभाषा कार्यान्वयन के लिये कोर राजभाषा सोल्यूशन जैसे प्लेटफार्म को पहले ही आत्मसात किया जा चुका है तथा यहां तक कि बैंक अपने प्रायोजित ग्रामीण बैंक में भी शत प्रतिशत सीबीएस को लागू कर चुका है। बैंक द्वारा सामान्य एटीएमों के अलावा बोलता एटीएम, बीएनए, एसएनए इत्यादि को भी स्थापित किया गया

है और इसके साथ ही ग्राहक लॉबियों की भी शुरुआत कर दी गयी है, जहां ग्राहक स्वयंसेवा द्वारा अपने बैंकिंग के कई कार्य कर सकेंगे. अपने ग्राहकों को बैंक ने एक सशक्त इंटरनेट बैंकिंग माध्यम भी उपलब्ध कराया है, जिस पर जाकर ग्राहक स्वयं अपना यूजर आईडी एवं पासवर्ड बना सकता है. बैंक द्वारा ग्राहकों को दी जाने वाली यह एक उत्कृष्ट एवं अपने आप में विशिष्ट सेवा है, जिसे हमारे बैंक द्वारा प्रारंभ किया गया है.

ग्राहक सेवा के अभी और भी कई मुकाम बाकी हैं. यूनियन बैंक अपने ग्राहकों के प्रति जागरूक है और उसे हर प्रकार से सहज एवं सुविधाजनक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिये अग्रसर है. मैं जानता हूं कि आने वाले समय में अपने ग्राहकों को यूनियन बैंक द्वारा ही प्रारंभ किये जाने वाले ऐसे और भी कई उत्पाद उपलब्ध होंगे, जो भविष्य में बैंकिंग उद्योग में एक मील का पत्थर सिद्ध होंगे, क्योंकि यूनियन बैंक में ऐसा करने के लिये सक्षम अधिकारियों, विचारकों की कमी नहीं है और इसके लिये परमावश्यक शीर्ष प्रबंधन का सहयोग भी सदैव उपलब्ध है, जो बेहद उल्लेखनीय है.

जी.एन.दास

डिजिटल इंडिया : बैंकिंग क्षेत्र का योगदान

भारत सरकार द्वारा उठाए गए डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव का उद्देश्य मुख्यतः ई-गवर्नेंस पर जोर देना और भारत को डिजिटल रूप से एक सशक्त राष्ट्र के रूप में बदलना है। इस पहल के फलस्वरूप भारतीय समाज में ज्ञान आधारित बदलाव आयेगा। डिजिटल इंडिया पहल का मुख्य लक्ष्य सभी नागरिकों के लिए बैंकिंग सेवा सहित सभी उपलब्ध सरकारी सेवाओं को इलेक्ट्रॉनिक रूप से उपलब्ध कराना है। भारत सरकार इसे उपलब्ध कराने हेतु सभी नागरिकों को उच्च गति की इंटरनेट सेवा प्रदान करने के लिए कटिबद्ध है। डिजिटल भारत कार्यक्रम मुख्य रूप से तीन प्रमुख क्षेत्रों पर केंद्रित है:

- क. नागरिकों के लिए कोर उपयोगिता के रूप में डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर
- ख. मांग पर सेवाएं एवं गवर्नेंस
- ग. नागरिकों का डिजिटल सशक्तीकरण

नागरिकों के लिए कोर उपयोगिता के रूप में डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर

डिजिटल भारत पहल को आगे ले जाने के लिए सरकार डिजिटल बुनियादी ढांचे के निर्माण के लिए प्रतिबद्ध है, जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं,

- विभिन्न सेवाओं की ऑनलाइन सुपुर्दगी की सुविधा के लिए उच्च गति का इंटरनेट कनेक्शन
- सभी नागरिकों को बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए वित्तीय समावेशन
- ऑनलाइन लेन-देन हेतु कॉमन सर्विस सेंटरों की उपलब्धता
- प्रत्येक नागरिक के लिए अद्वितीय डिजिटल पहचान

- "डिजिटल लॉकर" की तरह सार्वजनिक क्लाउड पर सहभागिता युक्त निजी स्थान
- विश्वसनीय एवं सुरक्षित साइबर स्पेस

मांग पर सेवाएं एवं गवर्नेंस

डिजिटल भारत की पहल का मुख्य जोर मांग पर गवर्नेंस और सेवाओं को प्रदान करने के लिए है। इस पहलू को ध्यान में रखकर सरकार की निम्न कार्य योजनाएं हैं:

- विभिन्न विभागों में सेवाओं का निर्बाध एकीकरण
- ऑनलाइन/ मोबाइल मंच के माध्यम से वास्तविक समय के आधार पर सेवा प्रदान करना
- व्यापार करने की सुगमता हेतु डिजिटली परिवर्तित सेवाओं का प्रदान करना
- वित्तीय लेन-देन का नगद-रहित और इलेक्ट्रॉनिक मोड की ओर बढ़ना
- निर्णय समर्थन प्रणाली और विकास के लिए भू-स्थानिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) का इस्तेमाल

नागरिकों का डिजिटल सशक्तीकरण

डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव का परम लक्ष्य नागरिकों को डिजिटल रूप से सशक्त बनाना है। इस दृष्टि से इसके महत्वपूर्ण घटक इस प्रकार हैं:

- यूनिवर्सल डिजिटल साक्षरता
- सर्वत्र सुलभ डिजिटल संसाधन
- सभी दस्तावेजों/ प्रमाणपत्रों का क्लाउड पर उपलब्ध होना
- स्थानीय भाषाओं में डिजिटल संसाधनों/ सेवाओं की उपलब्धता
- दस्तावेजों का इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतीकरण
- सहभागी शासन के लिए सहयोगात्मक डिजिटल प्लेटफॉर्म

बैंकिंग क्षेत्र डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव में प्रत्यक्ष और परोक्ष दोनों रूप से योगदान देता है।

अ. डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव में बैंकिंग क्षेत्र का प्रत्यक्ष योगदान

कुछ महत्वपूर्ण क्षेत्र, जहां बैंकिंग प्रणाली डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव में प्रत्यक्ष रूप से सम्मिलित है, इस प्रकार हैं:

सभी नागरिकों को बैंक खाता प्रदान करने हेतु वित्तीय समावेशन:

सबको बैंक खाता प्रदान करना डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव के मुख्य उद्देश्य में से एक है। बैंकिंग उद्योग ने प्रधानमंत्री जन धन योजना में तहे दिल से भाग लिया, जो वित्तीय समावेशन का एक राष्ट्रीय मिशन है जिसके द्वारा प्रत्येक परिवार को कम से कम एक बुनियादी बैंकिंग खाते के साथ बैंकिंग सुविधाओं की सुलभता सुनिश्चित करना है। दिनांक 09/12/2015 तक बैंकों द्वारा 19.52 करोड़ पीएमजेडीवाई खाते खोलकर डिजिटल बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए एक महत्वपूर्ण योगदान दिया है जो डिजिटल भारत की पहल को और आगे ले जाने की दिशा में एक बड़ा कदम है। "सभी नागरिकों के लिए बैंक खाता" के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए पीएमजेडीवाई खाता खोलने की प्रक्रिया लगातार चल रही है एवं बैंकों द्वारा इसमें अधिक-से-अधिक खाते जोड़े जा रहे हैं।

01. वास्तविक समय के आधार पर ऑनलाइन/ मोबाइल मंच के माध्यम से सेवा प्रदान करना

सभी प्रकार के वित्तीय लेन-देनों के लिए बैंकिंग क्षेत्र अपने ग्राहकों को ई-बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग मंच की सुविधा दे रहा है। बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली इन सेवाओं के लिए अब अधिक से अधिक ग्राहक खुद को शामिल कर रहे हैं। एनपीसीआई के सहयोग से बैंक अपने ग्राहकों को आईएमपीएस सुविधा उपलब्ध करा रहे हैं, जो फंड ट्रांसफर और तुरन्त ऑनलाइन भुगतान करने के लिए उन्हें सक्षम बनाता है। बैंकों द्वारा ये सेवाएं (उनके ग्राहकों के लिए) 24*7 चौबीसों घंटे, सातों दिन के आधार पर प्रदान की जा रही हैं, जिससे कैशलेस और इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय लेनदेन किया जा सके। ग्राहकों द्वारा इन सुविधाओं का उपयोग दिन-ब-दिन बढ़ता जा रहा है। इस प्रकार डिजिटल इंडिया पहल के द्वारा अपने नागरिकों को ऑनलाइन/ मोबाइल प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवा प्रदान करने का लक्ष्य बैंकिंग सेवाओं के लिए लगभग प्राप्त हो चुका है।

02. वित्तीय लेन-देन को नगदरहित और इलेक्ट्रॉनिक मोड की ओर बढ़ना

नगदी आधारित वित्तीय लेन-देन से इलेक्ट्रॉनिक आधारित वित्तीय लेन-देन की ओर बढ़ना/अंतरित करना डिजिटल भारत पहल का एक अन्य उद्देश्य है, जो बैंकिंग उद्योग से संबंधित है। बैंकों द्वारा अब तक कुल 19.52 करोड़ रुपये मूल्य के पीएमजेडीवाई खाता धारकों में से 16.67 करोड़ खाताधारकों को रुपये एटीएम कार्ड प्रदान किया गया है जिससे उन्हें ऑनलाइन लेन-देन/ कारोबार करने में मदद मिलेगी। अगस्त 2015 तक 59.85 करोड़ डेबिट कार्ड और 2.22 करोड़ क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को विभिन्न बैंकों द्वारा जारी किए गए हैं, जिसके द्वारा ग्राहक ऑनलाइन लेन-देन की सुविधा का लाभ ले सकते हैं। बैंकिंग प्रणाली द्वारा 95062 ऑनसाइट और 94127 ऑफसाइट एटीएम स्थापित किये गये हैं और उनमें कई मूल्य वर्धित सेवाएं यथा इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, मोबाइल रिचार्ज, बिल भुगतान आदि की सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं। नगदी लेन-देन में कटौती करने के लिए विभिन्न व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में 1190974 पीओएस मशीनें, बैंकों द्वारा उपलब्ध करायी गयी हैं। इन प्लेटफार्मों का अब नागरिकों द्वारा तेजी से उपयोग किया जा रहा है, ताकि नगद-रहित लेन-देन किया जा सके।

भारत सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में से एक सेवा, सभी नागरिकों को विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजना और अनुदान का प्रत्यक्ष लाभ, अंतरण के माध्यम से वितरित करना है। सरकार डिजिटल भारत पहल के माध्यम से लाभार्थी नागरिक के खाते में सरकारी खाते से मूल निधि के निर्बाध रूप से अंतरण की योजना बना रही है। बैंक 19.52 करोड़ जन धन खाता खोलकर प्रत्यक्ष लाभ अंतरण की सुविधा दे रहे हैं। जिसे आधार संख्या से जोड़ दिया गया है। इस प्रक्रिया को आधार सीडिंग कहते हैं। दिनांक 09/12/2015 तक 8.28 करोड़ जन धन खातों का आधार सीडिंग किया जा चुका है, जिससे सरकार इन खातों में सीधे लाभ अंतरण करने के लिए सक्षम है। बैंकों द्वारा सभी खातों को आधार सीडिंग करने के सभी प्रयास किए जा रहे हैं, ताकि सभी पात्र नागरिकों को निर्बाध रूप से बिना किसी मैन्युअल हस्तक्षेप के भारत सरकार को लाभ अंतरण करने में मदद मिल सके। अब तक गैस सब्सिडी को इस मंच पर लाइव किया गया है। सरकार सार्वजनिक वितरण प्रणाली और छात्रवृत्ति वितरण गतिविधि के लिए भी प्रत्यक्ष लाभ अंतरण करने की योजना बना रही है।

03. दस्तावेजों का इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतीकरण

नागरिकों का डिजिटल सशक्तीकरण डिजिटल भारत पहल के महत्वपूर्ण उद्देश्यों में से एक है। दस्तावेजों का इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतीकरण डिजिटल सशक्तीकरण की प्रक्रिया

का एक हिस्सा है। कई बैंकों ने अब पेंशनरों से ऑन-लाइन जीवन प्रमाण पत्र लेना शुरू कर दिया है। पेंशनरों को अब सालाना बैंक शाखा में शारीरिक रूप से उपस्थित होना और जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना आवश्यक नहीं है। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में इस पहल को जीवन प्रमाण के नाम से जाना जाता है।

इसके अलावा कई बैंकों में खाता खोलने हेतु भौतिक दस्तावेजों के बजाय ई-केवाईसी लिए जा रहे हैं। भावी ग्राहकों को केवल अपना आधार नंबर देने की आवश्यकता है तथा इसके आधार पर बैंक ई-केवाईसी कर सकता है और खाता खोल सकता है।

डिजिटल सशक्तीकरण की प्रक्रिया यूनियन बैंक अब मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से एम-पासबुक प्रदान कर रहा है। ग्राहक अपने मोबाइल पर एप्लिकेशन डाउनलोड कर सकता है और मोबाइल नंबर के प्रारंभिक ई-सत्यापन के बाद इसका उपयोग कर सकता है। यह एप्लिकेशन ग्राहक के सभी खातों की अद्यतन शेष राशि एवं समस्त लेन-देनों का विवरण देता है।

ब. डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव में बैंकिंग क्षेत्र का अप्रत्यक्ष योगदान

बैंकिंग क्षेत्र डिजिटलीकरण/ अंकीयकरण का उपयोग बड़े पैमाने पर कर रहा है जो परोक्ष रूप से भी डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव में मदद करता है। बैंकिंग उद्योग की सेवाओं के डिजिटलीकरण के उदाहरण कुछ इस प्रकार हैं :

- बैंकिंग क्षेत्र आसानी से अपने ग्राहकों को कुशल सेवा प्रदान करने के लिए उपलब्ध नवीनतम प्रौद्योगिकी को गले लगाने वाले क्षेत्रों में से एक है। सेवाओं के डिजिटलीकरण द्वारा बैंक लंबे समय में अपनी परिचालन लागत को कम करने के लिए अग्रसर है। डिजिटलीकरण बैंकों को अपने पुराने ग्राहकों को बनाए रखने और नए ग्राहकों को आकर्षित करने में भी मदद करता है।

- बैंकिंग क्षेत्र उद्योग अब ग्राहकों को इंटरनेट और मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से तथा टैबुलस बैंकिंग के माध्यम से ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा प्रदान करता है। इन पहलों से बैंक नई पीढ़ी के ग्राहकों को आकर्षित कर अपने साथ जोड़ सकता है तथा मैनुअल हस्तक्षेप को कम करने के फलस्वरूप परिचालन लागत को कम कर सकता है। हमारे बैंक में, हम इन तीन चैनलों के माध्यम से नए ग्राहकों को प्राप्त कर रहे हैं।

ग्राहकों के साथ बातचीत/ पूछताछ एवं शिकायत निवारण हेतु तेजी से बैंक डिजिटल प्लेटफार्म का उपयोग कर रहा है। बैंक को पारंपरिक मॉडल की तुलना में कम

कीमत पर एक प्रभावी और समयबद्ध तरीके से ग्राहकों के साथ बातचीत एवं शिकायत निवारण करने हेतु, डिजिटल प्लेटफॉर्म एक अनूठा अवसर प्रदान करता है। इससे ग्राहक संतुष्टि का भी उच्च स्तर बनाए रखने में मदद मिलती है।

एक रिपोर्ट के अनुसार मार्च 2016 तक भारत में 20 करोड़ से अधिक स्मार्ट फोन उपयोगकर्ता होंगे। बैंकों के लिए यह एक बड़ा अवसर है। तदनुसार बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए विभिन्न मोबाइल एप्लिकेशन प्रारम्भ किए जा रहे हैं। हमारे बैंक में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन यू-मोबाइल तथा एक अन्य ऐप यूनियन सेल्फी और एम-पासबुक प्रारम्भ किया गया है। यूनियन सेल्फी के माध्यम से हम संभावित ग्राहकों को खाता खोलने की सुविधा और एम-पासबुक एप्लिकेशन मौजूदा ग्राहकों के लिए पासबुक की सुविधा प्रदान कर रहे हैं।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में समृद्ध होते व्यवसाय को देखते हुए बैंक अब विभिन्न व्यापार और भुगतान गतिविधियों के अंकीकरण के लिए ई-कॉमर्स वेबसाइटों और एग्रीगेटर्स के साथ गठजोड़ कर रहे हैं। इससे बैंकों को नए कारोबार को बढ़ाने में मदद मिलती है तथा ग्राहकों को उनकी ऑनलाइन खरीद के लिए एक परेशानी मुक्त भुगतान एवं निपटान प्रणाली की सुविधा की लाभ मिलता है।

सभी बैंकों के पास ग्राहकों का एक बड़ा डेटाबेस (आंकड़ा कोष) है। अब कई बैंक अपने ग्राहकों के खर्च पैटर्न और उनकी बैंकिंग की आदतों का पता लगाने के लिए अपने मौजूदा डेटाबेस का उपयोग कर इसका विश्लेषण कर रहे हैं। तदनुसार नए उत्पादों को विशिष्ट ग्राहक वर्ग की जरूरत के अनुसार बैंकों द्वारा डिजाइन किया जाता है तथा डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से उन्हें उपलब्ध कराया जाता है जो भारत सरकार की डिजिटल इंडिया पहल की दिशा में एक और कदम आगे बढ़ने जैसा है। ये ग्राहकों की संतुष्टि को भी बढ़ाता है, क्योंकि उनको वही मिलता है जो उन्हें चाहिए बजाय बैंकों द्वारा की जाने वाली वेनिला उत्पादों की पेशकश।

ग्राहकों तक पहुंचने के लिए तथा अपने उत्पादों को बेचने के लिए अब सभी बैंकों द्वारा तेजी से डिजिटल मंच का उपयोग किया जा रहा है। ग्राहकों को लुभाने के लिए तथा उन्हें जोड़ने के लिए ज्यादातर बैंकों की उपस्थिति अब सोशल मीडिया में भी हो चुकी है। दृश्यता बढ़ाने के लिए अब बैंकों द्वारा अपने उत्पादों और सेवाओं का वीडियो विभिन्न ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर अपलोड किया जा रहा है।

बैंकों द्वारा कुछ नवोन्मेष उत्पाद यथा मोबाइल बटुआ लाया गया है जो ग्राहक के बटुआ का डिजिटलीकरण है जो ग्राहकों को नकद-रहित लेनदेन की सुविधा प्रदान करता

है. हमारे बैंक में यह उत्पाद डिजिपर्स के रूप में जाना जाता है जो ग्राहकों और बैंक के गैर-ग्राहकों दोनों के लिए उपलब्ध है.

बैंकिंग क्षेत्र उन महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक है, जो भारत सरकार के डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव को आगे ले जा सकता है. डिजिटल भारत पहल में बैंकों द्वारा बड़े पैमाने पर योगदान दिया जा रहा है. यह पहल परिचालन लागत को कम करने, समग्र दक्षता प्राप्त करने और उत्पादकता बढ़ाने के लिए भी बैंकों की मदद करती है.

सभी प्रकार के वित्तीय लेन-देनों को अंकीय प्रणाली के द्वारा नगदरहित करने से न केवल सुरक्षा का एहसास बल्कि परिचालन लागत का कम होना व कभी भी - कहीं भी बैंकिंग आदि के रूप में प्रत्येक ग्राहक एवं बैंक लाभान्वित होते हैं, साथ ही इससे काले धन के प्रवाह पर काफी हद तक नियंत्रण किया जा सकता है. इसके द्वारा सभी विभागों में पारदर्शिता लाने हेतु डिजिटल इंडिया इनिशिएटिव काफी प्रभावी साबित होगा.

पी.सी.पाणिग्रही

भुगतान एवं समाधान के क्षेत्र में क्रांतिकारी कदम एनएफसी (Near Field Communication)

भुगतान एवं समाधान के अन्तर्गत विभिन्न प्रणालियां उपयोग की जा रही हैं। इसके तहत इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा(नामे), इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा(जमा), क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड, आरटीजीएस, एनईएफटी, तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस) इत्यादि प्रमुख प्रणालियों के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप से भुगतान एवं समाधान किया जाता है। भारत में भुगतान एवं समाधान प्रणाली का नियमन भुगतान एवं समाधान प्रणाली अधिनियम 2007 के माध्यम से किया जाता है, जो दिसम्बर, 2007 से अस्तित्व में आया है। विभिन्न भुगतान एवं समाधान प्रणालियों में एक नया नाम है नियर फील्ड कम्यूनिकेशन (एनएफसी), जो भुगतान एवं समाधान के क्षेत्र में एक क्रांतिकारी कदम है।

नियर फील्ड कम्यूनिकेशन(एनएफसी) सम्प्रेषण प्रोटोकॉल का एक ऐसा सेट है जो दो इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसों के जरिये कार्य करता है, जिसमें से एक सामान्य रूप से एक पोर्टेबल डिवाइस होती है जैसे स्मार्ट फोन, जो 10 सेमी(4 इंच) आकार में सम्प्रेषणों को दूसरे 10 सेमी(4 इंच) की डिवाइस में प्रेषित करता है एवं प्राप्त करता है अर्थात् सम्प्रेषणों के छोटे आकार का एक डिवाइस से दूसरी डिवाइस में आदान प्रदान किया जाता है।

मेट्रो द्वारा जारी किया गया स्मार्ट कार्ड इसका सबसे सरल उदाहरण है जो एनएफसी के उपयोग को दर्शाता है। इस कार्ड को या तो कार्ड रीडर पर स्पर्श कराना होता है या रीडर के नजदीक लाना होता है। एनएफसी में "नजदीकी" का अर्थ मोटे तौर पर 3-4 सेमी होता है। मेट्रो द्वारा जारी किए गए सिक्के, पार्किंग के लिए जारी स्मार्ट कार्ड एक ही तकनीक से कार्य करते हैं।

कार्य प्रणाली :

यह कार्य करने की दो प्रणालियां विद्यमान हैं।

दो-तरफा सम्प्रेषण :

इसमें दो ऐसी डिवाइसें होती हैं जो एक दूसरे को पढ़ सकें एवं लिख सकें. उदाहरण के लिए, एनएफसी प्रयोग करते हुए डाटा जैसे सम्पर्क, लिंक अथवा फोटोग्राफ्स, अंतरित करने हेतु आप दो ऐन्ड्राइड डिवाइस को एक साथ स्पर्श कर सकते हैं.

एक-तरफा सम्प्रेषण :

यहां एक ऊर्जायुक्त डिवाइस(जैसे फोन, क्रेडिट कार्ड रीडर अथवा कम्प्यूटर कार्ड टर्मिनल) एक एनएफसी चिप में पढ़ता एवं लिखता है. इसलिए आप जब भी अपना कम्प्यूटर कार्ड टर्मिनल पर लगाते हैं तो एनएफसी ऊर्जायुक्त टर्मिनल कार्ड में लिखे हुए शेष को विद्यमान राशि से कम कर देता है.

एनएफसी आधारित मोबाइल भुगतान :

यह एनएफसी युक्त स्मार्ट फोन का सबसे बड़ा उपयोग माना जाता है. इस मामले में खुदरा व्यापारी बिल प्रणाली में एनएफसी रीडर जोड़ेंगे. उपयोगकर्ताओं को एनएफसी युक्त स्मार्ट फोन को केवल रीडर से स्पर्श कराना होगा और मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन से जुड़े आपके डेबिट कार्ड से देय राशि स्वतः ही कम हो जाएगी. मोबाइल संव्यवहारों में सुरक्षा का तत्व अत्यन्त आवश्यक होता है जो फोन में ही निहित होता है जैसे सैमसंग गैलेक्सी में एस डी कार्ड/ सिम/ बाहरी डिवाइस का उपयोग किया जाता है. होस्ट कार्ड एम्युलेशन (एचसीई) के प्रयोग से किए गए एनएफसी आधारित संव्यवहारों में गूगल ऐन्ड्राइड 4.4 का प्रयोग सुरक्षित होता है.

मिथक :

बहुत लोग यह मानते हैं कि यह सुरक्षित नहीं है, जैसे कुछ लोग आपका फोन उठा कर उसका उपयोग करते हैं जो आपकी मेहनत से कमाए गए रुपयों से लाया गया है. यह सही नहीं है. वास्तव में फोन को मोबाइल वैलेट की तरह से उपयोग करना लगभग क्रेडिट अथवा डेबिट कार्ड के उपयोग के ही समान है. यदि आप चाहते हैं तो आप प्रत्येक भुगतान की पिन सुरक्षा निर्धारित कर सकते हैं और यदि आपका फोन खो जाता है अथवा चोरी हो जाता है, तो तत्काल मोबाइल भुगतान सेवा से सम्पर्क करें, जहां से आगे होने वाली किसी खरीद पर रोक लगा दी जाएगी. अधिकांश मामलों में धोखाधड़ी से की गयी खरीद की राशि को वापस कर दिया जाता है.

भुगतानों के लिए एनएफसी का प्रयोग करने वाली कम्पनियां:

ऐपल पे:

ऐपल इन. द्वारा प्रदत्त ऐपल पे एक मोबाइल भुगतान एवं डिजिटल वैलेट सेवा है जो अपने उपयोगकर्ताओं को आईफोन 6, 6 प्लस एवं उसके बाद के मॉडल, ऐपल वाच-

युक्त डिवाइस (आईफोन 5 एवं बाद के मॉडल), आईपैड एयर 2, आई पैड प्रो एवं आई पैड मिनी 3 एवं इसके बाद के मॉडल में भुगतान करने की सुविधा प्रदान करता है। ऐपल पे के लिए ऐपल विशेष सम्पर्क रहित भुगतान टर्मिनल आवश्यक नहीं है, बल्कि वर्तमान सम्पर्क रहित टर्मिनल में ही कार्य कर सकता है।

ऐपल पे के माध्यम से मोबाइल डिवाइस से सम्पर्क रहित प्वाइंट ऑफ सेल पर भुगतान किया जा सकता है। यह प्रणाली कई देशों द्वारा पहले से ही उपयोग की जा रही सम्पर्क-रहित भुगतान प्रणाली के समान है जिसमें टू-फैक्टर अधिप्रमाणन का समावेश हो गया है। इस सेवा से युक्त ऐपल डिवाइस बेतार के माध्यम से प्वाइंट ऑफ सेल प्रणाली के साथ नियर फील्ड कम्यूनिकेशन (एनएफसी) एंटीना, "एक समर्पित चिप जो कूट की गयी भुगतान सूचना को एकत्रित करता है" (जिसे सुरक्षित तत्व के रूप में जाना जाता है) एवं ऐपल के स्पर्श पहचान तथा वालेट के उपयोग से सम्प्रेषित करता है।

प्वाइंट ऑफ सेल पर भुगतान करने के लिए उपयोगकर्ता अपने अधिप्रमाणित ऐपल डिवाइस को प्वाइंट ऑफ सेल प्रणाली पर रखते हैं। आईफोन उपयोगकर्ता फोन के स्पर्श पहचान सेंसर पर अपनी अंगुलियों की छाप के द्वारा अधिप्रमाणित करते हैं जहां ऐपल वाच उपयोगकर्ता डिवाइस पर बटन को दो बार क्लिक करके अधिप्रमाणित करते हैं।

ऐन्ड्राइड पे :

ऐन्ड्राइड पे एक डिजिटल वालेट प्लेटफार्म है जिसे गूगल द्वारा मोबाइल डिवाइस पर पॉवर इन-ऐप एवं टैप-टू-पे के माध्यम से खरीददारी के लिए विकसित किया गया है। यह उपयोगकर्ताओं को ऐन्ड्राइड फोन, टैबलेट अथवा वाच के उपयोग से भुगतान करने में सहायक होता है। ऐन्ड्राइड पे खुदरा व्यापारियों को निधियों के अंतरण में कार्ड की सूचना संप्रेषित करने के लिए नियर फील्ड कम्यूनिकेशन(एनएफसी) का प्रयोग करता है।

ऐन्ड्राइड पे के माध्यम से मोबाइल डिवाइस से सम्पर्क रहित प्वाइंट ऑफ सेल पर एवं ऐन्ड्राइड एप्स में भुगतान किया जा सकता है। इस सेवा से युक्त ऐन्ड्राइड डिवाइस बेतार के माध्यम से प्वाइंट ऑफ सेल प्रणाली के साथ नियर फील्ड कम्यूनिकेशन(एनएफसी) एंटीना, "एक समर्पित चिप जो कूट की गयी भुगतान सूचना को एकत्रित करता है" (जिसे सुरक्षित तत्व के रूप में जाना जाता है) एवं ऐन्ड्राइड सुरक्षा तथा वालेट के उपयोग से सम्प्रेषित करता है।

जब उपयोगकर्ता विक्रेता को कोई भुगतान करता है, ऐन्ड्राइड पे भुगतान के साथ क्रेडिट अथवा डेबिट कार्ड नम्बर नहीं भेजता है, बल्कि एक परोक्ष खाता संख्या सृजित करता है जो उपयोगकर्ता के खाते की सूचना होती है। इस प्रकार कार्ड अथवा उपयोगकर्ता के विवरण को भेजने के बजाय एक-समय सुरक्षा कूट (ओटीपी) भेजकर यह सेवा ग्राहक के भुगतान की सूचना को गोपनीय रखता है।

सैमसंग पे :

कोरियाई जाइंट द्वारा सैमसंग पे प्रणाली को तैयार किया गया है जो एक मोबाइल भुगतान प्लेटफार्म है. यह न केवल एनएफसी का उपयोग करता है वरन् उसके पास इस तकनीक का ट्रेड मार्क भी है जिसे मैग्नेटिक सिक्क्योर ट्रांसमिशन कहा जाता है, जिसका अर्थ यह होता है कि यह एनएफसी टर्मिनल में पारम्परिक मैग्नेटिक पट्टी कार्ड टर्मिनल से ही कार्य करेगा.

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा निर्देश :

- भारतीय रिज़र्व बैंक ने रु.2000/-तक मूल्य के सम्पर्क रहित कार्ड के बैंकों को अलग पिन अधिप्रमाणन के बिना संव्यवहारों को करने की अनुमति दी है. इस कदम से यह आशा की जाती है कि यातायात सेवाओं एवं चुंगी भुगतान के लिए खुदरा आऊट-लेट में "टैप एवं भुगतान" की स्वीकार्यता बढ़ेगी.
- पिन से अधिप्रमाणन (AFA) में रियायत की अनुमति अधिकतम रु.2000/-मूल्य तक के प्रति संव्यवहार के लिए रहेगी.
- रु. 2000/- प्रति संव्यवहार की सीमा देश के सभी विक्रेताओं की उन सभी श्रेणियों के लिए निर्धारित रहेगी जहां संपर्क-रहित भुगतान स्वीकार किए जाते हैं. इस सीमा से अधिक के संव्यवहारों के लिए कार्ड को संपर्क भुगतान के रूप में प्रक्रियागत करना होगा, साथ ही पिन से अधिप्रमाणन(AFA) अनिवार्य होगा.

भारत में भुगतान के लिए एनएफसी का प्रयोग करने वाले बैंक :

आईसीआईसीआई बैंक :

आईसीआईसीआई बैंक का एक्सप्रेस पे व एनएफसी कार्ड एक क्रांतिकारी डेबिट कार्ड है जो त्वरित संपर्करहित भुगतान करने में सहायक होता है.

भारतीय स्टेट बैंक :

एसबीआई इनटच एक चिप आधारित संपर्क रहित डेबिट कार्ड है, जिसमें टैप करके डेबिट कार्ड लगाया जाता है.

निश्चित ही भारतीय रिज़र्व बैंक नकद भुगतान को सीमित करने के लिए प्रयासरत है, जिसके लिए भुगतान के इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों पर बराबर जोर दिया जा रहा है. इस कड़ी में अब एनएफसी का नाम शामिल हो जाता है.

गणेश तिवारी

डिजिटलाइजेशन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देश

डिजिटलाइजेशन एक व्यापक शब्द है और आज के दौर में मानवीय जीवन का एक अभिन्न अंग है। यहां जन सामान्य की भाषा में समझने हेतु डिजिटलाइजेशन को हम यूं समझेंगे कि जो कार्य पहले मानव द्वारा स्वयं अपने हाथों से किया जाता था, वही कार्य अब कंप्यूटर व अन्य आईटी के संसाधनों यथा इन्टरनेट, विभिन्न मशीनों जैसे कि एटीएम, पीओएस, कार्ड रीडर्स इत्यादि से किया जाने लगा है। इससे न सिर्फ सटीकता बढ़ी है, अपितु गति में भी क्रांतिकारी वृद्धि हुई है। उदाहरणार्थ पहले बैंक कर्मियों खातों में मैनुअली ब्याज लगाते थे और उन्हें इस कार्य में एक लंबा समय लगता था, किन्तु आज डिजिटलाइजेशन के कारण बैंकों में लेन-देन के लिए विभिन्न साफ्टवेयर आ गये हैं, (जैसे अपने बैंक में फिनेकल) जो अत्यंत तीव्र गति तथा सटीकता के साथ चंद मिनटों में यह काम कर देता है।

इसके अलावा डिजिटलाइजेशन से हम बिना बैंक गये किसी भी एटीएम से पैसा निकाल सकते हैं, डेबिट/क्रेडिट कार्ड से कहीं भी लेन-देन कर सकते हैं, इन्टरनेट बैंकिंग से कहीं भी पैसे का अंतरण कर सकते हैं, स्कैनिंग एवं डीएमएस(डेटा प्रबंधन तंत्र) से किसी भी दस्तावेज को डिजिटल रूप में रख सकते हैं व लोकेशन की सीमा के बिना कहीं से भी तात्कालिक तौर पर अपनी जरूरत के अनुसार इस दस्तावेज को देख या प्राप्त कर सकते हैं इत्यादि। इस प्रकार डिजिटलाइजेशन ने न सिर्फ एक क्रान्ति ला दी है बल्कि हमारे नित प्रति के लेन-देन, रख रखाव, जीवन व कार्य पद्धति सबमें बहुत सरलता, उपयोगिता व गति भी प्रदान कर दी है।

हमारे माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने इसी परिप्रेक्ष्य में "डिजिटल इंडिया" का आह्वान किया है, जिसके अनुसार सम्पूर्ण भारत को डिजिटाइज्ड करना है, जिसके

तहत यदि किसी चीज को डिजिटलाइज करते हैं तो उपयुक्त मशीन व प्रोग्राम उस डिजिटल पद्धति को मन चाहे रूप में परिवर्तित कर सकता है।

हम इस लेख की सीमा को ध्यान में रखते हुए डिजिटलाइजेशन के कुछ प्रमुख बैंकिंग टूल्स/कारकों इत्यादि जो नित प्रति उपयोग में आते हैं, (यथा एटीएम, इन्टरनेट बैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट कार्ड टैंजेक्शन आदि) पर भारतीय रिज़र्व बैंक के कुछ मुख्य दिशानिर्देशों का एक संक्षिप्त अवलोकन करेंगे, क्योंकि डिजिटलाइजेशन एक बहुत बड़ा क्षेत्र है और भारतीय रिज़र्व बैंक का एक जगह संकलित सभी पहलुओं का विवरण इस लेख की सीमा के कारण व्यावहारिक रूप से संभव नहीं है।

डिजिटलाइजेशन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश मुख्यतः सुरक्षा जोखिम नियंत्रण व ग्राहकों की सुविधा को दृष्टिगत करते हुए बनाए जाते हैं व दैनिक आयाम व परिवर्तनशीलता के कारण इसमें नियमित रूप से भारतीय रिज़र्व बैंक फीड-बैक व व्यावहारिकता के अनुरूप सुधार/संशोधन करता रहता है।

इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट टैंजेक्शन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशः

I. कार्ड पेमेंट टैंजेक्शन

1. सभी कार्ड ईएमवी(EMV) (चिप युक्त) व पिन(PIN) (व्यक्तिगत पहचान क्रमांक) युक्त होने चाहिए। ईएमवी कार्ड यूरो पे, मास्टर कार्ड और वीसा का संक्षिप्त नाम है व एकीकृत सर्किट आधारित होता है जो सुरक्षा हेतु विश्व भर में प्रचलित है।
2. बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि जो भी व्यापारिक टर्मिनल्स कार्ड टैंजेक्शन के लिए लगाये गये हैं, वे भुगतान कार्ड उद्योग के डाटा सुरक्षा मानक PCI-DSS (Payment Card Industry-Data Security Standard) एवं भुगतान अनुप्रयोग-डाटा सुरक्षा मानक PA-DSS (Payment Applications-Data Security Standard) से प्रमाणित हों।
3. सभी कार्ड टैंजेक्शन का ग्राहक के रजिस्टर्ड मोबाइल पर तुरंत संदेश आना चाहिए।

II. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट ट्रान्जेक्शन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशः

फंड ट्रान्सफर के लिए आरटीजीएस, एनईएफटी, आईएमपीएस इत्यादि आज मुख्य चैनल बन गया है। इस हेतु कुछ दिशानिर्देश निम्न हैंः

- 1 ग्राहक प्रेरित ट्रान्जेक्शन पर राशि व ट्रान्जेक्शन संख्या पर एक सीमा निर्धारित होनी चाहिए।

- 2 हिताधिकारी (beneficiary) जोड़ने पर सतर्कता का संदेश ग्राहक के पास उसके रजिस्टर्ड मोबाइल/ मेल आई डी पर आना चाहिए.
- 3 बैंकों को लेन-देन की पद्धति का विश्लेषण करना चाहिए व किसी संदिग्ध ट्रांजेक्शन के होने पर अलर्ट संदेश ग्राहक को प्राप्त होने चाहिए.
- 4 जिन बैंकों के उप-सदस्य हों, उन्हें उन उप-सदस्यों की सुरक्षा प्रणाली के बारे में पूर्ण जानकारी रखनी चाहिए व उनके न्यूनतम आवश्यक मानदंड सुनिश्चित करना चाहिए.
- 5 ग्राहक प्रेरित ट्रांजेक्शन में ओटीपी (OTP-एक बारगी कूट) ग्राहक के रजिस्टर्ड मोबाइल पर आना चाहिए, जिससे ग्राहक की प्रमाणिकता सिद्ध हो सके.

III. एटीएम संबंधित रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देश:

- 1 प्रत्येक एटीएम की एक यूनिक आईडी आसान संदर्भ हेतु होनी चाहिए.
- 2 एटीएम में कैमरे का स्थान ऐसा होना चाहिए जिससे लेन-देन करने वाले व्यक्ति का स्पष्ट फोटो आना चाहिए.
- 3 कैश लेने के लिए टाइम आउट निर्धारित होने चाहिए.
- 4 एटीएम पर एक समय में एक व्यक्ति ही लेन-देन करे.
- 5 एटीएम व स्विच के बीच कार्ड/अकाउंट की जांच व प्रमाणिकता अबाध रूप से 24X7 यानी निरंतर होना चाहिए.
- 6 कार्ड आधारित ऑन-लाइन लेन-देन के लिए या ई-कॉमर्स के लिए द्वितीय कारक प्रमाणन/ एक बारगी कूट उत्पन्न होना चाहिए.
- 7 टैंजेक्शन होने पर संदेश सूचना, मेल ग्राहक के रजिस्टर्ड आईडी पर तुरंत आना चाहिए.

IV. फोन बैंकिंग पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देश:

1. सुरक्षा हेतु कोई भी ग्राहक डाटा यथा खाता संख्या, स्टेट्स, आदि फोन की कैच मेमोरी (cache memory) में संग्रहित नहीं होनी चाहिए.
2. ग्राहक द्वारा आईवीआर (IVR) पर दी गई सूचना कूट (encrypt) होकर सीधे बैंक एंड होस्ट (Back end host) के पास चली जानी चाहिए.

3. मुख्य विवरण यथा फोन नंबर या पते में परिवर्तन आदि फोन बैंकिंग से नहीं अपितु, शाखा द्वारा उचित सतर्कता से होना चाहिए.

V. मोबाइल बैंकिंग पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देश:

- 1 बैंक जिनके पास सीबीएस सिस्टम (कोर बैंकिंग सिस्टम) है और जिनकी देश में शाखा है वही मोबाइल बैंकिंग की सेवा दे सकते हैं. सिर्फ बैंक के ग्राहक व डेबिट कार्ड धारक को ही मोबाइल बैंकिंग की सुविधा है.
- 2 केवल अंतर्देशीय सेवायें मोबाइल बैंकिंग से हैं, पर देशीय अंतरण नहीं.
- 3 ग्राहक के मोबाइल बैंकिंग हेतु रजिस्ट्रेशन करने पर समस्त नियम व शर्तें ग्राहक को बतानी होती हैं.
- 4 बैंक केवाईसी-एएमएल(KYC-AML) से संबंधित समस्त दिशानिर्देशों का पालन करते हुए मोबाइल प्लेटफार्म पर ट्रांजेक्शन के लिए समस्त सुरक्षा के उपाय व उचित तकनीक युक्त होने चाहिए.

डिजिटलाइजेशन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अन्य दिशानिर्देश: बैंकों को एक सशक्त सूचना प्रौद्योगिकी नियामन प्रणाली (जो कि निदेशक मण्डल/अधिशाली प्रबंधन) द्वारा संचालित हो, विकसित करनी होती है.

बैंक स्तर पर मुख्यतः निम्न स्तर की कमेटी बनानी होती है

- i. निदेशक मण्डल/सूचना तकनीकी कार्यनीति कमेटी
- ii. जोखिम प्रबंधन कमेटी
- iii. कार्यकारणी प्रबंधन कमेटी
- iv. सूचना तकनीकी परिचालन कमेटी

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशानुसार उक्त विभिन्न स्तर की समितियों का मुख्य कार्य-कलाप निम्न होता है:

1. नीति एवं कार्यप्रणाली बनाना व उनकी नियमित रूप से समीक्षा/अद्यतनीकरण करना.
2. नियमित जोखिम मूल्यांकन एवं प्रबंधन करना
3. वस्तुओं और सूचना/डाटा वर्गीकरण

4. कार्य व जिम्मेदारी परिभाषित करना
5. पहुंच नियंत्रण(Access control) परिभाषित करना
6. सूचना सुरक्षा एवं सूचना आस्तियों के जीवन चक्र का अनुश्रवण करना
7. व्यक्तिगत सुरक्षा सुनिश्चित करना
8. भौतिक सुरक्षा सुनिश्चित करना
9. उपभोगकर्ता प्रशिक्षण व जागरूकता बढ़ाना
10. घटना प्रबंधन
11. अनुप्रयोग नियंत्रण एवं सुरक्षा
12. परिवर्तन नियंत्रण करना
13. नई तकनीकों को लागू कराना
14. कूटीकरण(encryption)/गोपनीयता बनाये रखना
15. डाटा सेक्यूरिटी व गोपनीयता बनाए रखना
16. अरक्षितता(vulnerability) निर्धारण
17. सतत सुरक्षा अनुश्रवण की पद्धतियों को लागू करना
18. मालवेयर(Malware) के विरुद्ध सुरक्षा नियम
19. पैच(Patch) प्रबंधन सुनिश्चित करना
20. परिवर्तन प्रबंधन सुनिश्चित करना
21. परीक्षण चिह्न/लेखा पद्धति सुनिश्चित करना
22. सूचना सुरक्षा रिपोर्ट देना और मैट्रिक्स का निर्धारण करना
23. सूचना सुरक्षा एवं गहन सेवा प्रदाताओं व वेंडर्स की गुणवत्ता व निरंतरता सुनिश्चित करना
24. नेटवर्क सुरक्षा सुनिश्चित करना
25. सुदूर पहुंच(Remote Access) का प्रबंधन सुनिश्चित करना
26. कंप्यूटर वायरस आदि को बैंक की सुरक्षा कार्यनीति में सम्मिलित करना व इन खतरों से निपटना
27. आई.एस.ओ. प्रबंधन तंत्र को लागू करना
28. बेतार संप्रेषण की सुरक्षा सुनिश्चित करना

29. कारोबार निरंतरता योजना सुनिश्चित करना
30. सूचना सुरक्षा सुनिश्चित करना
31. सेवा माध्यमों से संबंधित सामान्य सूचनाओं का प्रभावी प्रबंधन व नियंत्रण करना
32. सूचना प्रौद्योगिकी कार्यनीति, डिजाइन, ट्रांजिशन व प्रचालन सुनिश्चित करना
33. सूचना तंत्र और सूचना प्रौद्योगिकी के लेखा व सर्वोत्तम क्रियान्वयन को सुनिश्चित करना
34. परिचालन जोखिम व वैधिक जोखिम का प्रभावी प्रबंधन व नियंत्रण बनाये रखना इत्यादि.

उपरोक्त तथ्यों के मददे नजर हमने देखा कि डिजिटलाइजेशन कोई 'एक प्रक्रिया' या 'एक प्रॉडक्ट' नहीं है, जिस पर निर्धारित रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश एक जगह संकलित किए जा सकें, बल्कि यह एक 'तकनीकी निरंतरता क्रांति' (continuity of technology) है, जिसके अंतर्गत उत्पादों व सेवाओं की एक पूरी श्रृंखला ही है, जो समय-समय पर नियमित रूप से तेजी से बदलती रहती है. अतः उसी बदलाव के अनुरूप डिजिटलाइजेशन पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश भी लगातार बदलते व परिमार्जित होते रहते हैं.

इस लेख में एक छोटा सा प्रयास सिर्फ इस बिन्दु के इर्द-गिर्द किया गया है, जिससे कि डिजिटलाइजेशन का व्यापक आधार, उसकी अत्यंत विस्तृत उपयोगिता व हमारे जीवन में इसके समावेशन की महत्ता का अंदाजा लग सके व भारतीय रिज़र्व बैंक के कुछ दिशानिर्देशों की पृष्ठभूमि का पता चल सके और लोगों की उसके बारे में जागरूकता बढ़ सके.

रितेश कुमार खेतावत

ई-केवाईसी

ई-केवाईसी यूआईडीएआई (UIDAI) वित्तीय समावेशन की एक पहल, आज समय की मांग है। आज के समय में बैंकों में धोखाधड़ी व जालसाजी की घटनाएं इतनी बढ़ गई हैं जिन पर लगाम लगाना बहुत जरूरी है। इन सभी को देखते हुए ई-केवाईसी की पहल एक बहुत ही सराहनीय कदम है, जो बैंकिंग सेक्टर में जालसाजी व धोखाधड़ी में कुछ हद तक कमी ला सकती है। ई-केवाईसी के बारे में जानने से पहले केवाईसी के बारे में जानना बहुत जरूरी है।

- **केवाईसी क्या है?**

"अपने ग्राहक को जानिए" के लिए एक परिवर्तित शब्द केवाईसी है, जिसका उपयोग ग्राहक पहचान प्रक्रिया के लिए किया जाता है। इसमें खातों के हितार्थी स्वामी की सही पहचान, निधि के स्रोत, ग्राहक के उद्योग का स्वरूप, ग्राहक के कारोबार के संबंध में खाते के परिचालन में उचित संव्यवहार आदि शामिल हैं, जिससे बैंकों को विवेकसम्मत जोखिम प्रबंधन में मदद मिलती है। केवाईसी दिशानिर्देशों का उद्देश्य है अपराधिक तत्वों द्वारा जानबूझकर अथवा अनजाने में काले धन को वैध बनाने के लिए बैंकों का प्रयोग करने से बचना।

केवाईसी में दो घटक हैं पहचान और पता, जबकि पहचान वही रहती है, पर पता बदल सकता है और इसीलिए बैंकों को चाहिए कि वे उनके अभिलेखों को आवधिक अंतराल पर अद्यतन करें।

- **ग्राहकों की पहचान को सत्यापित करने के लिए नियम.**

रिज़र्व बैंक ने ये दिशानिर्देश बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 35 ए तथा धनशोधन निवारण (लेनदेन की प्रकृति और मूल्य के अभिलेख का रखरखाव,

बैंकिंग कंपनियों, वित्तीय संस्थाओं और मध्यवर्ती संस्थाओं के ग्राहकों की पहचान के अभिलेख का सत्यापन और रखरखाव तथा सूचना देने का समय व रखरखाव की क्रियाविधि) नियमावली 2005 के अंतर्गत जारी किये गये हैं।

बैंक द्वारा मांग किये जाने वाले दस्तावेजों की सूची नीचे दी गयी है।

विशेषताएं	दस्तावेज
व्यक्तियों के खाते	
विधिक नाम और प्रयोग में लाये जाने वाले अन्य नाम	<ol style="list-style-type: none"> 1. पासपोर्ट 2. पैन कार्ड 3. मतदाता पहचान पत्र 4. ड्राइविंग लाइसेंस 5. पहचान पत्र (बैंक की संतुष्टि के शर्त पर) 6. बैंक की संतुष्टि के लिए मान्यता प्राप्त सरकारी प्राधिकारी या सरकारी कर्मचारी पहचान तथा निवास को सत्यापित करते हुए पत्र 7. आधार कार्ड या नरेगा जॉब कार्ड
सही स्थायी पता	<ol style="list-style-type: none"> 1. टेलीफोन बिल 2. बैंक खाता विवरण 3. किसी मान्यताप्राप्त सरकारी प्राधिकरण से पत्र 4. बिजली का बिल 5. राशन कार्ड 6. नियोक्ता का पत्र (बैंक की संतुष्टि की शर्त पर) 7. आधार कार्ड या नरेगा जॉब कार्ड ऐसा कोई भी एक दस्तावेज पर्याप्त है जो बैंक को ग्राहक की जानकारी के संबंध में संतुष्टि प्रदान करें.

कंपनियों के खाते	
<p>कंपनी का नाम कारोबार का प्रमुख स्थान कंपनी का डाक पता टेलीफोन/ फैंक्स सं.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. निगमन और संस्था के बहिर्नियम और अंतर्नियम के संबंध में प्रमाणपत्र. 2. खाता खोलने के संबंध में निदेशक बोर्ड का प्रस्ताव और जिन्हें खाता चलाने का अधिकार है उनकी पहचान 3. कारोबार चलाने हेतु उनकी ओर से अपने प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को प्रदत्त मुख्तारनामा 4. पैन आबंटन पत्र की प्रतिलिपि 5. टेलीफोन बिल की प्रतिलिपि
भागीदारी फर्म के खाते	
<p>विधिक नाम पते सभी भागीदारों के नाम और पते फर्म और भागीदारों के टेलीफोन नंबर</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. पंजीकरण प्रमाणपत्र, यदि पंजीकृत है 2. भागीदारी विलेख 3. कारोबार चलाने हेतु उनकी ओर से अपने भागीदारों, या कर्मचारियों को प्रदत्त मुख्तारनामा 4. भागीदारों और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों तथा उनके पते की पहचान कराने वाला कोई भी अधिकारिक वैध दस्तावेज 5. फर्म/ भागीदारों के नाम टेलीफोन बिल
न्यासों और संस्थानों के खाते	
<p>- न्यासी, सेटलर्स, हितार्थी और हस्ताक्षरकर्ताओं के नाम - संस्थापक, प्रबंधक/ निदेशक और हितार्थी के नाम और पते - टेलीफोन/ फैंक्स नंबर</p>	<ol style="list-style-type: none"> i) पंजीकरण प्रमाणपत्र, यदि पंजीकृत हो ii) कारोबार चलाने हेतु उनकी ओर से प्रदत्त मुख्तारनामा iii) न्यासियों, सेटलर्स, हितार्थी और मुख्तारनामा धारित व्यक्तियों, संस्थापक/प्रबंधक/निदेशक तथा उनके पते की पहचान कराने वाला कोई भी अधिकारिक वैध दस्तावेज

	iv) प्रतिष्ठान/ असोसिएशन की प्रबंध समिति के प्रस्ताव v) टेलीफोन बिल
मालिकाना कंपनियों के खाते	
- संस्था का नाम पता और कार्यकलाप संबंधी सबूत	<ul style="list-style-type: none"> - पंजीकरण प्रमाणपत्र (पंजीकृत कंपनी हो तो) - दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम के अधीन नगर पालिका से जारी प्रमाणपत्र/लाइसेंस - बिक्री और आयकर विवरण - सीएसटी/वैट प्रमाणपत्र - बिक्री कर/सेवा कर/व्यवसाय कर प्राधिकारियों से जारी प्रमाणपत्र/पंजीकरण दस्तावेज - केंद्र सरकार अथवा राज्य सरकारी प्राधिकारी/विभाग द्वारा मालिकाना कंपनियों को जारी पंजीकरण/लाइसेंस दस्तावेज - पहचान पत्र के रूप में बैंक खाता खोलने के लिए डीजीएफटी कार्यालय द्वारा मालिकाना कंपनियों को जारी आयात निर्यात कूट - पंजीकरण प्राधिकारी जैसे कि भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान, भारतीय लागत लेखाकार संस्थान, भारतीय कंपनी सचिव संस्थान, भारतीय चिकित्सा काउंसिल, खाद्य एवं औषधि नियंत्रण प्राधिकारी इत्यादि द्वारा जारी प्रमाणपत्र उपर्युक्त में से कोई भी दो दस्तावेज पर्याप्त हैं. यह दस्तावेज मालिकाना कंपनी के नाम से हो.

- **ई-केवाईसी**

पहचान संबंधी धोखाधड़ी फर्जी दस्तावेजों के जोखिम को कम करने तथा कागज विहीन सत्यापन के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के अनुसार यूआईडीएआई ने अपनी ई-

केवाईसी सेवा आरंभ की है। तदनुसार भारतीय रिजर्व बैंक ने अवैध धनशोधन नियम 2005 (रिकार्डों के रखरखाव) के अंतर्गत बैंकों द्वारा ई-केवाईसी सेवा के केवाईसी सत्यापन के लिए वैध प्रक्रिया के रूप में स्वीकार करने का निर्णय लिया गया है। ई-केवाईसी के फलस्वरूप ("जो इलेक्ट्रॉनिक रूप में तथा बाद के संदर्भ लिए उपयोग योग्य सुलभ है") यूआईडीएआई द्वारा उपलब्ध कराई गई परिवार से संबंधित जानकारी का ब्यौरा तथा फोटोग्राफी को पीएमएल नियमों के अंतर्गत सरकारी तौर पर वैध दस्तावेज माना जा सकता है। इस संबंध में परामर्श दिया जाता है कि यूआईडीएआई की ई-केवाईसी सेवा का उपयोगकर्ता द्वारा स्पष्ट सहमति के द्वारा बैंक शाखाओं/ व्यवसायिक संपर्कियों को बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन के द्वारा यूआईडीएआई को अधिकृत करना होगा। यूआईडीएआई द्वारा तब व्यक्ति का डाटा जिसमें व्यक्ति का नाम, आयु, लिंग, तथा फोटोग्राफ शामिल है, बैंक/ व्यावसायिक संपर्कियों को हस्तांतरित किया जाएगा, जिसे केवाईसी सत्यापन के लिए वैध प्रक्रिया के रूप में स्वीकार किया जा सकता है।

शाखाओं/ ग्राहक सेवा केन्द्रों पर ई-केवाईसी सत्यापन प्रक्रिया :

- ग्राहक अपने 12 अंकों के आधार नंबर तथा स्पष्ट सहमति के साथ शाखाओं/ ग्राहक सेवा केंद्र पर आता है तथा आधार पर आधारित ई-केवाईसी युक्त खाता खोलने का अनुरोध करता है।
- शाखाओं/ ग्राहक सेवा केन्द्रों पर पदस्थ व्यक्ति बैंक के ई-केवाईसी आवेदन साफ्टवेयर में क्रमांक दर्ज करता है।
- ग्राहक यूआईडीएआई अनुपालन युक्त बायोमेट्रिक रीडर के माध्यम से अपना बायोमेट्रिक दर्ज करता है।
- साफ्टवेयर एप्लीकेशन बायोमेट्रिक डेटा को कूट रूप में परिवर्तित करके यूआईडीएआई के सेंट्रल आइडेंटिटीज डेटा रिपोजिटरी (Central Identities Data Repository) को भेजेगा।
- आधार केवाईसी सेवा ग्राहक के डेटा को अधिकृत करता है। यदि आधार नंबर बायोमेट्रिक से मेल नहीं खाता है, यूआईडीएआई सर्वर त्रुटि के प्रकार के आधार पर विभिन्न कारण कूटों सहित उत्तर देता है।
- यदि आधार नंबर बायोमेट्रिक से मेल खाता है तो यूआईडीएआई डिजिटल रूप से हस्ताक्षर तथा कूट रूप में परिवार से संबंधित जानकारी (नाम, जन्म का वर्ष/ तिथि, लिंग, पता, फोन तथा ई-मेल (यदि उपलब्ध है) और फोटोग्राफ सहित उत्तर

204 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

देता है। इस सूचना को बैंक ई-केवाईसी एप्लीकेशन द्वारा अभिग्रहित करके आवश्यकतानुसार इसकी प्रक्रिया की जाएगी।

- बैंक के सर्वर द्वारा उचित फील्ड में परिवार से संबंधित डेटा तथा फोटोग्राफ सत्यापित किये जाते हैं। यह ई-केवाईसी के ऑडिट ट्रेल यथा सूचना के स्रोत, डिजिटल हस्ताक्षर, संदर्भ क्रमांक, मूल अनुरोध सर्जन क्रमांक अनुरोध जनरेट करने के लिए प्रयोग किए गए उपकरण के लिए मशीन आईडी, दिनांक तथा संदेश के पूर्ण विवरण सहित दिनांक एवं समय की मुहर, बैंक के विकोडन की तिथि एवं समय की मोहर को भी रिकॉर्ड करता है।
- संदर्भ के लिए ग्राहक का फोटोग्राफ तथा परिवार से संबंधित जानकारी शाखा के कम्प्यूटर अथवा व्यावसायिक संपर्कों के हाथ में धारित मशीन के स्क्रीन पर देखी जा सकती है।
- खाता खोलने के लिए आवश्यक अन्य जरूरतों को संतुष्ट करने के अध्यक्षीन ग्राहक बैंक खाता खोल सकता है।

अतः इस प्रक्रिया का पूर्ण रूप से पालन कर बैंकों/व्यवसायियों के लिए किसी भी व्यक्ति के सत्यापन की जांच करने का बहुत आसान तरीका है।

निधि सोनी

आधार नंबर के माध्यम से लेन-देन

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूनिक आइडेंटिटी अथॉरिटी ऑफ इंडिया), केंद्र सरकार की एक एजेंसी है, जिसके द्वारा भारत के नागरिकों का बायोमेट्रिक एवं डेमोग्राफिक डाटा एकत्रित कर उन्हें, पहचान हेतु बारह अंकों की एक विशिष्ट संख्या प्रदान की जाती है। यह विशिष्ट संख्या प्रदान करने हेतु एक विशिष्ट पहचान पत्र जारी किया जाता है, जिसे आधार कार्ड कहा जाता है। आधार कार्ड पर दी गयी संख्या भारत में कहीं भी, व्यक्ति की पहचान और पते का प्रमाण होती है। किसी भी उम्र और लिंग भेद का व्यक्ति जो भारत का निवासी हो और जो यू.आई.डी.ए.आई. द्वारा निर्धारित सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करता हो, आधार के लिए नामांकन करवा सकता है। प्रत्येक व्यक्ति केवल एक बार नामांकन करवा सकता है। नामांकन निःशुल्क होता है। आधार संख्या भारतीय नागरिकों को जीवन भर की पहचान देती है।

आधार कार्ड किसी अन्य पहचान पत्र से कैसे भिन्न है:

- आधार नंबर प्रत्येक भारतीय नागरिक की पहचान है।
- आधार कार्ड किसी अन्य पहचान पत्र की तरह धर्म, जाति, भाषा इत्यादि के आधार पर बनाया गया पहचान पत्र नहीं बल्कि यह बायोमेट्रिक और डेमोग्राफिक आधार पर बनाया गया पहचान पत्र है। यह एक क्रम रहित (रैंडम) उत्पन्न संख्या है। अतः यह किसी भी भारतीय नागरिक को भेद-भाव रहित पहचान प्रदान करता है।
- यह कार्ड किफायती तरीके व सरलता से ऑनलाइन विधि से सत्यापन योग्य है।
- यह सरकारी एवं निजी डाटाबेस में से बड़ी संख्या में होने वाली डुप्लिकेट एवं नकली पहचान को समाप्त करने की ओर एक अनूठा एवं ठोस प्रयास है। हमारे देश में पहचान संबंधित डाटाबेस हमेशा से ही धोखाधड़ी, डुप्लिकेशन एवं छद्म

हितग्राहियों की समस्या से ग्रसित और बदनाम रहा है, चूंकि, आधार जनसांख्यिकीय एवं बायोमैट्रिक जानकारी के उचित सत्यापन के साथ अपने डाटाबेस को अद्यतन करता है, इस प्रकार आंकड़े प्रारंभ से ही सही रहते हैं।

- यह एक स्वैच्छिक सेवा है जिसका प्रत्येक निवासी फायदा उठा सकता है चाहे वर्तमान में उसके पास पहचान हेतु कोई भी दस्तावेज हो अथवा न हो।
- आधार वैश्विक इन्फ्रास्ट्रक्चर पहचान प्रदान करता है। आधार पहचान हेतु यू.आई.डी.ए.आई. द्वारा किसी भी तरह के पहचान प्रमाणीकरण से संबंधित प्रश्नों का हां/ ना में उत्तर देता है।
- देश भर में सेवा-प्रदाताओं द्वारा पहचान हेतु आधार कार्ड को मान्य एवं स्वीकार किया गया है।
- आधार कार्ड ने सरकारी व निजी एजेंसियों एवं निवासियों के बीच विश्वास में वृद्धि की है। एक बार निवासियों का आधार के लिये नामांकन होते ही, सेवा प्रदाता को सेवा प्रदान करने से पहले के.वाई.सी. संबंधी दस्तावेजों की जांच जैसी समस्या का सामना नहीं करना पड़ता। वे अब निवासियों को बिना पहचान दस्तावेजों के सेवाएँ देने से इन्कार नहीं कर सकते हैं। निवासियों को भी बार-बार दस्तावेजों के माध्यम से पहचान का सबूत देने की परेशानी नहीं होती है। जब भी उन्हें सेवाओं जैसे-बैंक में खाता खुलवाना, पासपोर्ट या ड्राइविंग लाइसेंस बनाने की आवश्यकता महसूस होती है, आधार संख्या उनके लिए पर्याप्त होती है।
- पहचान के स्पष्ट सबूत प्रदान कर, आधार, निर्धनों एवं दलितों को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली, सरकारी एवं निजी क्षेत्र के प्रतिष्ठानों की सेवाएँ प्राप्त करने में सशक्त बनाता है।
- अधिकतर दलित एवं निर्धन लोगों के पास पहचान संबंधी दस्तावेजों का अभाव रहता है और आधार उनको अपनी पहचान साबित करने का हक देता है। इस प्रणाली द्वारा ऐसा दलित व्यक्ति जिसके पास पहचान पत्र नहीं है, किसी अन्य आधार कार्ड धारक का परिचय देकर अपना आधार कार्ड बनवा सकता है।

अतिनिर्धन वर्ग तक वित्तीय संसाधनों का लाभ पहुँचाता आधार कार्ड: भारतीय अर्थव्यवस्था के पन्ने उलट के देखें तो हम पाएंगे कि पिछले लगभग बीस से अधिक वर्षों में भारतीय अर्थ व्यवस्था में सकारात्मक परिवर्तन आया है। भारतीय बाजार अधिक परिपक्व हुआ है। डी-लाइसेंसिंग, उद्यमशीलता प्रौद्योगिकी और राज्य शासनों के

विकेन्द्रीकरण के चलते हमारे बाजारों ने स्वस्थ विनियमन का भी नेतृत्व किया है। इससे भारत की अर्थव्यवस्था ने प्रतिबंधात्मक स्वरूप को छोड़कर खुले और सशक्त स्वरूप को धारण किया है। ऐसी व्यवस्था में जनसाधारण, संसाधनों और सेवाओं का और अधिक आसानी और प्रभावशाली ढंग से उपयोग कर सकते हैं। इसके बावजूद वर्तमान स्थिति गौरवपूर्ण नहीं प्रतीत होती, क्योंकि विश्व के कुल बैंक खाता रहित व्यक्तियों की खासी संख्या भारत में ही मौजूद है।

प्रधान मंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत जनवरी, 2015 तक युद्ध स्तर पर 15 करोड़ खाते खोले गए, लेकिन बाकी खातों की ही तरह आज की स्थिति में, इन खातों में अधिकांश खाते इनेक्टिव हैं। इसका मतलब यह है कि इन खातों में राशि के जमा और नामे होने की प्रक्रिया न होने के साथ ही, सरकार द्वारा प्राप्त राशियों जैसे सब्सिडी, ऋण इत्यादि की सुविधा का लाभ प्राप्त नहीं हो पा रहा है। भारत में कुल जनसंख्या का बड़ा हिस्सा बैंक सुविधा रहित है। अतः वित्तीय संसाधनों और सेवाओं का प्रभावशाली उपयोग ग्रामीण भारत और अतिनिर्धन वर्ग तक पहुँचाना आज भी एक बहुत बड़ी चुनौती प्रतीत होती है।

यही आर्थिक अंतर समाज को कमजोर बनाता है। आर्थिक अवसर और अवसरों का अधिकतम उपयोग ही वास्तव में वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को सफल बनाएगा। इस तरह का वित्त उपयोग विशेष रूप से निर्धनों के लिये मूल्यवान होता है और उन लोगों के लिये राहत का काम करता है, जिनकी आय कम भी है और परिवर्तनशील भी। यह निर्धनों को बचत करने एवं अचानक आयी आर्थिक तंगी से बचने एवं निवेश करने का अवसर प्रदान करती है। इस तरह की बचत एवं बीमा निर्धनों को संभावित घटनाओं- बीमारी, रोजगार की हानि, सूखा एवं फसलों को हुए नुकसान आदि से बचाते हैं, किन्तु, वित्तीय सेवाओं के उपयोग की कमी के कारण बहुत से निर्धन भारतीयों को बचत करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।

वित्तीय सेवाओं की पहुँच निर्धनों तक पहुँचाने के उद्देश्य से कई कदम उठाए गए हैं जैसे-जीरो बैलेंस खाते खोलना, माइक्रो ए.टी.एम. द्वारा बिजनेस फेसिलिटेटर के माध्यम से भुगतान सुविधा प्रदान करना इत्यादि। उपरोक्त सभी सेवाओं को प्राप्त करने में आधार नंबर किसी भी व्यक्ति को एक विशिष्ट संख्या प्रदान कर, उसकी पहचान स्थापित एवं सत्यापित करने में मदद करता है। निर्धनों के अधिकतर लेन-देन सूक्ष्म राशि को लेकर ही रहते हैं, जिसके लिए औपचारिक रूप से बैंकों की शाखाओं द्वारा सेवाएँ प्रदान करने की लागत बहुत अधिक आती है। वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिये एक कुशल, किफायती भुगतान समाधान की महत्वपूर्ण आवश्यकता है। प्रमाणीकरण तंत्र को आधार

के साथ जोड़कर वांछित सूक्ष्म भुगतान का समाधान प्राप्त किया जा रहा है। इससे कम लागत में व्यापक जनसंख्या तक आसानी से पहुँचा जा सकता है।

आधार-आधारित सूक्ष्म वित्तीय सेवाएँ वास्तव में बिजनेस प्रतिनिधि के माध्यम से प्रदान किये जा रहे मूल-भूत लेन देन/ बैंकिंग सुविधायें हैं। मूल बैंकिंग सेवाओं में मुख्य रूप से नकद जमा (कैश डिपॉजिट) करना, नकद नामे (कैश विद्वाल) करना, नकद विप्रेषण करना (कैश रेमिटेन्स), बैलेन्स इन्क्वायरी इत्यादि हैं। यह न केवल खुदरा भुगतान प्रक्रिया को तेज गति प्रदान करता है, बल्कि केंद्र एवं राज्य सरकार द्वारा चलायी जा रही विभिन्न योजनाओं जैसे नरेगा, सामाजिक सुरक्षा पेंशन, विकलांग वृद्धा अवस्था पेंशन योजनाओं के अंतर्गत संवितरण की प्रक्रिया में तेजी एवं पारदर्शिता भी लाता है।

आधार कार्ड बैंकों की सेवाओं के विस्तार में एक बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है और निभाएगा:

- आधार द्वारा विभिन्न बैंकों के मध्य लेन-देन भी अधिक पारदर्शी एवं सुरक्षित तरीके से संभव हैं।
- **के.वाई.सी.मापदण्डों का अनुपालन:** आज बैंकिंग क्षेत्र में सबसे महत्वपूर्ण है के.वाई.सी का अनुपालन, किसी भी व्यक्ति के पहचान पत्र एवं पते के सबूत के बिना उसका खाता किसी भी बैंक में नहीं खुल सकता है। अतः किसी भी एक या दोनों के न होने पर उस व्यक्ति को अपना खाता खोलने में एवं बैंक कर्मियों को परिचालन संबंधित परेशानी आएगी, जिन लोगों के पास यह नहीं है उनको बैंकिंग सुविधाओं का लाभ पहुँचाना कठिन है, अतः इसके अभाव में सम्पूर्ण वित्तीय समावेशन संभव नहीं है। जब एक बैंक खाता आधार नंबर से जुड़ जाएगा, तब कार्ड का नंबर ही के.वाई.सी. अनुपालन सुनिश्चित करने लगेगा। इस प्रकार लोगों को भी सुविधा होगी और बैंक-कर्मों कम समय में अधिक से अधिक सुरक्षित खाते खोल पायेंगे।
- **माइक्रो ए.टी.एम सुविधा:** जैसा कि हम जानते हैं कि गावों में निर्धन गरीबों तक बैंक सेवायें प्रदान करने के उद्देश्य से बैंक मित्रों का चयन किया गया है। किराने की दुकान, दवाई की दुकान, टेलीफोन बूथ इत्यादि चलाने वाले भरोसे मंद लोगों को पहचान कर एवं आवश्यक औपचारिकतायें सम्पन्न कर, उन्हें मोबाइल फोन एवं बायोमेट्रिक यंत्र प्रदान किया जाता है। ये दोनों यंत्र मिलकर एक सूक्ष्म/ माइक्रो ए.टी.एम का कार्य करते हैं। बैंक मित्र के माध्यम से एवं माइक्रो ए.टी.एम के द्वारा राशि जमा, आहरण, प्रेषित की जा सकती है। साथ ही बैलेन्स संबंधित

जानकारी भी की जा सकती है. कोई भी व्यक्ति जिसका बैंक में खाता है, छोटे-मोटे लेन-देन के लिए बैंक मित्र के पास जाएगा, जहाँ बायोमेट्रिक यंत्र द्वारा ग्राहक की पहचान की जाएगी और चूंकि बैंक में खुलने वाले खातों का प्रमाणीकरण आधार कार्ड आधारित होता है, अतः पहचान होने पर अपने आप ही इसका सत्यापन यू.आई.डी.ए.आई के सर्वर सिस्टम द्वारा ऑटोमैटिक रूप से हो जाता है. हालांकि किसी अन्य ए.टी.एम से भिन्न, यहाँ वास्तविक रूप से राशि ए.टी.एम मशीन में नहीं बल्कि, बैंक मित्र के द्वारा रखी जाती है.

- **मोबाइल बैंकिंग:** आधार कार्ड आधारित प्रमाणीकरण वास्तव में मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को एक बड़ा प्लैटफॉर्म दे रहा है, जहाँ बैंकिंग एवं अन्य वित्तीय सेवाएँ, बैंकों एवं अन्य वित्तीय संस्थानों तक सीमित न रहकर आम आदमी की पहुँच में आ जाती हैं. जगह-जगह पर पॉइंट ऑफ ट्रांजेक्शन बनाने की योजना है, जहाँ केवल एक मोबाइल और बायोमेट्रिक यंत्र प्रदान कर, हर प्रकार के लेन-देन हेतु सुविधा उपलब्ध रहेगी. कोई भी व्यक्ति किसी भी प्रकार के लेन-देन हेतु, अपने बैंक खाते का प्रमाणीकरण, सेवा प्रदाता को अपने फिंगर प्रिंट द्वारा करवाएगा, जिसका सत्यापन यू.आई.डी.ए.आई के सर्वर सिस्टम द्वारा ऑटोमैटिक रूप से हो जाएगा. इस प्रकार वास्तविक रूप से, आधार कार्ड किसी अन्य डेबिट कार्ड की भांति ही काम करने लगेगा. ग्रामीण स्तर पर, मोबाइल बैंकिंग, न केवल बैंकों द्वारा नकदी प्रबंधन पर आने वाली लागत को कम करेगी, बल्कि स्थानीय स्तर पर वित्तीय सेवाओं की पहुँच को भी बढ़ाएगी.

इस प्रकार आधार संख्या को वित्तीय समावेशन का आधार तो निश्चित ही माना जा सकता है, किन्तु केवल आधार संख्या प्रदान कर वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों की प्राप्ति नहीं मानी जा सकती और न ही आधार संख्या हर वित्तीय समावेशन संबंधित समस्या का रामबाण इलाज है. आधार वित्तीय समावेशन की ओर केवल एक शुरुआत मात्र है. आधार नंबर के आधार पर अनगिनत खाते तो खोले जा सकते हैं, किन्तु इन खातों में निरंतर राशि का प्रवाह होता रहे, यह बात उससे भी अधिक आवश्यक है और इसके लिए किए जा रहे प्रयास जैसे आधार आधारित लेन-देन, माइक्रो ए.टी.एम इत्यादि कम लागत पर अधिक और दूर तक लाभ अर्जित करने में सहायक साबित हो और लोगों के विकास का माध्यम बने तभी वास्तव में इसकी सफलता मानी जा सकती है.

धीरज शर्मा

एसएमएसी (SMAC) आज की प्राथमिकता

भारतीय बैंकिंग ने पिछले 2-3 वर्ष में अत्यधिक परिवर्तन देखे हैं. बैंकिंग क्षेत्र ने अपने ग्राहकों की संतुष्टि एवं सेवा के लिए सभी प्रौद्योगिकी सेवाओं के लिए सभी नयी प्रौद्योगिकी सेवाओं को ग्रहीत किया है. जब रिजर्व बैंक के गवर्नर डॉ. रघुराम राजन ने सितंबर 2013 में कार्यभार संभाला तो उन्होंने वादा किया कि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में क्रांतिकारी बदलाव आया. श्री राजन एवं उनकी टीम का विश्वास था कि अगले पाँच सालों में भारतीय बैंक आज की तुलना में कहीं और ही होंगे.

वर्तमान बैंकिंग में अगर हम ई-कॉमर्स की भी बात करें तो इस तकनीक ने बैंकिंग सेवाओं को नए आयाम दिये हैं. आज आरबीआई भारतीय बैंकों को विभिन्न प्रकार के पेमेंट ग्राहकों को उपलब्ध करने के लिए ई-वॉलेट (e-wallet)/ मोबाइल वॉलेट की सुविधाएं शुरू करने की अनुमति देती है.

आईडीआरबीटी एवं Ernst & Young के एक शोध के अनुसार पब्लिक सेक्टर बैंक के 97% ट्रैन्जेक्शन पेपर बेस्ड जबकि प्राइवेट बैंक के 60% पेपर बेस्ड हैं. इस रिपोर्ट के अनुसार बैंकों

को अभी भी तकनीकी विस्तार पर भरसक प्रयास करना है. तकनीकी ही ऐसा टूल है जो बैंकों में ट्रांसफार्मेशन का एक कारण हो सकता है. मोदी जी के डिजिटल इंडिया कान्सेप्ट को एसएमएसी (SMAC) यानी social, mobile, analytics & Cloud technology पूरी तरह से चरितार्थ करता है. SMAC को समझने से पहले अगर हम इसके महत्व को समझें तो वो इस तरह होगा.

- सोशल मीडिया किसी भी ग्राहक के व्यक्तिगत स्तर तक उसको देखता है, यानी उसकी क्या पसंद, नापसंद, आदत, जरूरत इत्यादि है, जिससे बैंकों को अपने टारगेटेड कस्टमर को social delivery में मदद मिलती है.

- आज लगभग हर हाथ में मोबाइल होना और बैंकिंग क्षेत्र में मोबाइल बैंकिंग होना, ग्राहकों को 24 X 7 X 365 बैंकिंग सेवा देता है.
- डाटा एनालिटिक्स का उपयोग करके बैंक सोशल मीडिया/ मोबाइल पर ग्राहकों द्वारा किए व्यवहार का विश्लेषण करके टार्गेट बेस्ड सेवायें मुहैया करवाते हैं.
- क्लाउड के द्वारा हमें इस डाटा को संग्रहीत करने का स्थान मिलता है.

एसएमएसी (SMAC) की सही शक्ति तभी उभर सकती है जब ये चारो टेक्नालॉजी एक साथ उपयोग में लायी जाएं, ताकि ग्राहकों को वित्तीय संस्थाओं का 360 डिग्री अवलोकन करने का मौका मिले. इससे बैंकों को भी कस्टमर के डाटा को स्टोर, मैनिपुलेट, एनलाएज करके उसकी वित्तीय वरीयताओं को समझने में मदद मिलती है. SMAC टेक्नालॉजी के बैंकों के सिस्टम में मिलने से बैंक में एक अत्याधुनिक परिवर्तन होता है जो उन्हें ग्राहकों की सेवा संबंधी अपेक्षाओं को समझने में कारगर साबित होता है.

अतः 360 डिग्री अवलोकन SMAC के द्वारा विद्यमान ग्राहकों को जोड़े रखने और उनकी वफादारी (Retention & Loyalty) में भी मदद करता है. साथ ही बैंक के मार्केट शेयर में भी वृद्धि सुनिश्चित करता है.

किसी भी बैंक के लिए सबसे बड़ी जरूरत अपने व्यापार को बढ़ाना और ग्राहकों की नजर में उच्चतम स्थान प्राप्त करना है. इसलिए जरूरी हो जाता है कि SMAC युक्त प्रौद्योगिकी के लिए निम्न कदम उठाए जाएं:

"ईजी डाटा से अधिकतम जानकारी का विकल्प": शुरुआती दौर में, ग्राहकों के बारे में जानना और उनकी जानकारी रखना बहुत आवश्यक है. उदाहरण के लिए अगर किसी ग्राहक से आपने क्रेडिट कार्ड के लिए जितनी अधिक जानकारी लेनी है, उसके बाद अगर उसे मोर्टगेज लोन दिया है तो आपका डाटा ऐसा होना चाहिए कि ग्राहक से दूसरी जानकारी लेने की जरूरत न पड़े और यही कहलाता है ईजी डाटा से अधिकतम जानकारी का विकल्प.

"ग्राहक सेवा के बारे में दोबारा सोचना": ग्राहक सेवा के लिए उसकी एंड टू एंड सर्विसेस से ग्राहक को जोड़े रखना न सिर्फ ग्राहक के अनुभवों को इम्यूव करता है वरन आगे ग्राहकों की संख्या बढ़ाने में भी मदद करता है जैसे कि एक रियल SMAC अप्रोच में, अगर ग्राहक कॉल सेंटर में कॉल करता है तो उसकी लोकेशन का जायजा लेकर उसके ट्रांजेक्शन में उसी स्थान पर मदद करना एक असली SMAC प्रक्रिया है.

"मानकों को चुनौती: लगातार सिर्फ यही सोचना कि किस प्रकार से हम ग्राहक सेवा, प्रोडक्ट्स और अनुभवों के द्वारा अपनी संस्था में अधिक से अधिक लोगों को जोड़ सकते हैं और उसी के आधार पर ग्राहकों को सुविधाएं मुहैया कराना और मानकों को चुनौती देना, ताकि सिस्टम और प्रोसीजर में रहकर कार्य किया जा सके, ही SMAC है।

आइए अब देखते हैं कि ये SMAC का अर्थ क्या है।

सोशल:

आज हमारी जिंदगी का हर पन्ना सोशल साइट्स के कारण सभी लोगों के बीच प्रस्तुत है। अतः ये बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों को सर्विस देने का

एक बहुत ही उत्कृष्ट साधन बन गया है, जिसमें हम ग्राहकों की जरूरतों को देखते हुए उनको बेहतर सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं। आज सोशल मीडिया के द्वारा हमें पता है कि किसी कस्टमर का वर्ग समूह क्या है, उसकी पसंद नापसंद क्या है और इन्हीं चीजों को ध्यान में रखकर ये पता लगाया जा सकता है कि हमें किस ग्राहक को क्या प्रोडक्ट देना है। यहां तक कि हम बैंकिंग क्षेत्र के प्रोडक्ट्स का विज्ञापन भी सोशल साइट्स के द्वारा कर सकते हैं। आज ग्राहकों के द्वार जाने का सीधा रास्ता सोशल नेटवर्किंग साइट्स के द्वारा जाता है। हम सोशल नेटवर्किंग को अपने प्रोडक्ट्स में किसी भी तरह के जरूरी परिवर्तन या उसकी उपयोगिता के ज्ञान के लिए भी करते हैं।

मोबाइल :

मोबाइल आज एक ऐसा यंत्र है जो हमारी मुट्ठी में पूरी दुनिया को ले कर आ गया है। आज मोबाइल में उपस्थित वायरलेस नेटवर्क (WLAN), जीएसएम, जीपीआरएस, यूएमटीएस (UMTS), एलटीई आदि के माध्यम से स्मार्ट फोन के रूप में किसी भी दिशा में पहुँचा जा सकता है। बैंकिंग क्षेत्र में मोबाइल ने एक अद्वितीय योगदान दिया है। आज मात्र 1 से 2 मिनट के अंदर आप अपना पैसा एक अकाउंट से दूसरे अकाउंट में ट्रांसफर कर सकते हैं। यहां तक कि आपके दैनिक ट्रैन्जेक्शन से लेकर, दूसरी यूटिलिटी सुविधाओं जैसे टीवी रीचार्ज, मोबाइल रीचार्ज, सरकारी बिल का भुगतान आदि भी उपलब्ध है। अतः मोबाइल का SMAC में होना अपने आप में हमें दुनिया से जोड़ता है।

एनालिटिक्स :

आज डिजिटल दुनिया में हमारे पास बिग डाटा बेस उपलब्ध है, जहां हम सही प्रकार से डाटा का उपयोग करके बैंकिंग क्षेत्र में बहुत सी सुविधाएँ ग्राहकों को दे सकते

हैं। आज डाटा बेस से डाटा की सही प्रकार से एनालिसिस करके उसके द्वारा ग्राहकों के मुताबिक सर्विस देना वास्तव में ग्राहक सेवा को नए मुकाम तक ले जाता है। आज अगर डाटा की सही प्रकार से एनालिसिस हो तो हम न सिर्फ पुराने ग्राहकों को अपने साथ जोड़े रखते हैं वरन नए ग्राहकों को भी साथ लेकर आते हैं। मान लीजिये अगर हमारे पास बेहतर डाटा उपलब्ध है तो ये पता लगाना मुश्किल नहीं कि ग्राहकों को कब और कहां रिटेल लोन देने या कहां से डिपाजिट लेने की आवश्यकता है। हम सिर्फ अपने पास मौजूद डाटा से ही काफी कुछ संभावनाएं बेहतर ग्राहक सेवा के विकल्प के रूप में देते हैं।

क्लाउड:

क्लाउड कंप्यूटिंग का तात्पर्य विभिन्न टर्मिनल के डाटा को एक आम केंद्रीय डेटा भंडारण के साथ जोड़ना है। आज डाटा का विस्तारण इतना हो गया है कि डाटा के लिए बड़े से बड़ा सर्वर भी कम पड़ जाए। इसलिए क्लाउड के द्वारा डाटा का भंडारण एक केन्द्रीय टर्मिनल पर होता है, जिससे डाटा की उपलब्धता के साथ-साथ उसका भंडारण भी सुरक्षित होता है और एक विस्तार स्पेस, डाटा को रखने का मिलता है। अतः ये कहा जा सकता है कि ग्राहकों के डाटा संग्रहण में क्लाउड ने बेहतर भूमिका निभाई है, जिसका सीधा असर ग्राहकों को सोशल, मोबाइल और एनालिटिक्स के द्वारा समझने में पड़ता है। इसलिए डाटा की उपलब्धता सुनिश्चित हो जाती है।

अतः ये कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि सोशल, मोबाइल, एनालिटिक्स, क्लाउड इन चार प्रौद्योगिकी ने हमारी डिजिटल लाइफ स्टाइल ही बदल दी हैं। सोशल मीडिया और मोबाइल एप्स जहां हमें ग्राहकों तक पहुंचने का एक नया चैनल देते हैं वहीं एनालिटिक्स ग्राहकों को समझने तथा क्लाउड हमें उसकी समझ को स्टोर करने और जरूरत पड़ने पर नेटवर्किंग के द्वारा उन तक पहुंचने में मदद करती है।

कृष्ण कुमार यादव

डिजिटल इंडिया-वैश्विक परिप्रेक्ष्य में

परिचय:

वक्त बहुत तेजी से बदल चुका है. पहले हम लोग कभी किसी परिवार में जाते थे और छोटे बच्चे से बात करते थे तो बच्चा क्या करता था ? अगर आपका चश्मा है तो खींच के ले जाता था या आपकी जेब में पेन है तो उसको उठाता था. लेकिन आज आप मार्क करना कि वह न चश्मे को हाथ लगाता है न पेन को हाथ लगाता है, वह आपका मोबाइल फोन छीनता है. मोबाइल फोन हाथ में आते ही ठीक से पकड़ता है, आप मार्क करना.. और अपना आपरेशन शुरू कर देता है और अगर, जैसा चाहे वैसा आपरेशन नहीं होता तो रोने लगता है यानी बाकी वह कुछ समझे या ना समझे डिजिटल ताकत को समझता है. समय की मांग है कि हम इस बदलाव को समझें और अगर हम इस बदलाव को नहीं समझेंगे तो हम कहीं पड़े रहेंगे कोने में दुनिया दूर चली जाएगी और हम देखते ही रह जायेंगे. एक समय था कि सदियों पहले लोग बसते थे, नदी के तट पर. गांव बसते थे, शहर बसते थे नदी के तट पर या समुंदर के किनारे पर. वक्त बदल गया बाद में जहां जहां से हाइवे गुजरते थे, शहर वहां बसना शुरू हुए लेकिन अब मानव जाति वहीं पर बसेगी जहां से ऑप्टिकल फाइबर गुजरता होगा. ये बहुत बड़ा बदलाव आया है.

- नरेंद्र मोदी, प्रधानमंत्री, भारत

हमारे प्रधानमंत्री के इस व्याख्यान में भारत के बारे में नया क्या है? क्या यह नई राजनीतिक व्यवस्था और उसके बाद होने वाले नीतिगत परिवर्तन हैं? क्या यह वैश्विक

अर्थ व्यवस्था में नए विकास नेता होने का लेबल है? क्या यह अधिक वित्तीय समावेशित भारत है जैसा कि सोचा जा रहा है या यह एक "डिजिटल" या "सबसे जुड़ा हुआ" भारत है जो कि नया है. डिजिटल इंडिया कार्यक्रम का सबसे अहम उद्देश्य तकनीक के माध्यम से आम लोगों का जीवन सरल बनाना, डिजिटल रूप से सशक्त समाज और उसे ज्ञान अर्थव्यवस्था में परिणत करना है. पर, शायद हम इस पहल में काफी पीछे हैं.

वैश्विक स्थिति:

भारत में इन्टरनेट प्रसार का 20 प्रतिशत का स्तर अन्य विकासशील देशों जैसे चीन (46 प्रतिशत), ब्राजील (53 प्रतिशत) तथा रूस (59 प्रतिशत) की तुलना में फीका है; जबकि विकसित देशों जैसे अमेरिका, इंग्लैंड तथा जापान में यह 85 प्रतिशत से अधिक है. सर्वप्रथम हम बैंकों की बात करते हैं. जेपी मोर्गेन, वेल्स फार्गो और बैंक ऑफ अमेरिका समेत कई बैंक अपनी शाखाओं को ग्राहकों के लिये और अधिक सुगम बनाने की योजना पर काम कर रहे हैं. आज वैश्विक बैंक की डिजिटल शाखायें 24x7 खुली रहती हैं. बैंक के अंदर दाखिल होने पर लगता है जैसे एप्पल, सैमसंग या माइक्रोसॉफ्ट के किसी रिटेल स्टोर में आ गये हैं. वहाँ न तो कोई कैशियर दिखायी देता है और न ही विदर्ज़ील फॉर्म और डिपोजिट स्लिप के ढेर. पेपरलेस इन शाखाओं के अंदर उपभोक्ताओं को आकर्षित करने का हर इंतज़ाम है. बेहतरीन इंटीरियर, इंप्रेसिव गैजेट्स, इवेंट होस्ट करने के लिये जगह, टैबलेट, बैंकिंग के लिये बूथ और कोई कर्मचारी नहीं.

कुछ शाखाएँ पूरी तरह से हार्डटेक हैं. पूरा ऑटोमेटिड. यहां कोई भी कर्मचारी आपको दिखायी नहीं देगा. अगर किसी से बात करनी है या मदद लेनी है तो स्क्रीन पर शायद आपको कोई मिल जाये. शाखाओं में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा भी है, जहाँ आप किसी इलाके के एक्सपर्ट से पहले मीटिंग तय करके मिल सकते हैं. अगर किसी एक्सपर्ट से आप आमने सामने बात करना चाहते हैं तो भी पहले से अपाइंटमेंट लेना होगा. इसी परिप्रेक्ष्य में हम डिजिटल इंडिया को समझने का प्रयास करते हैं.

डिजिटल इंडिया:

डिजिटल इंडिया निम्नांकित तीन मुख्य घटकों के साथ प्रारंभिक चरण में हैं:

1. डिजिटल आधारभूत ढाँचे का निर्माण,
2. इलेक्ट्रॉनिक रूप से सेवाओं की जनता तक पहुंच,
3. डिजिटल साक्षरता.

भारत में डिजिटल इंडिया योजना को है 2019 तक कार्यान्वित करने का लक्ष्य है. यहां एक ऐसे टू-वे प्लेटफॉर्म का निर्माण करना है. जिससे सेवा प्रदाता व उपभोक्ता दोनों को लाभ हो. यह एक अंतर-मंत्रालयी पहल होगी जहाँ सभी मंत्रालय तथा विभाग यथा स्वास्थ्य, शिक्षा और न्यायिक सेवा आदि अपनी सेवाएं जनता तक डिजिटल रूप में पहुंचाएंगे. इसमें चयनित रूप से पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप (पीपीपी) मॉडल को अपनाया जाएगा. इसके अतिरिक्त राष्ट्रीय सूचना केंद्र का पुनर्निर्माण भी करना होगा. यह योजना आज भारत सरकार की उच्चतम प्राथमिकता वाली परियोजनाओं में से एक है. पर इसमें लीगल फ्रेमवर्क, गोपनीयता का अभाव, डाटा सुरक्षा, नियमों की कमी, नागरिक स्वायत्तता हनन तथा भारतीय ई-सर्विलांस के लिए संसदीय निगरानी की कमी तथा भारतीय साइबर असुरक्षा जैसी कई महत्वपूर्ण कमियाँ भी हैं.

वैश्विक वातावरण में डिजिटल इंडिया के समक्ष चुनौतियाँ:

डिजिटल इंडिया के सपने को साकार करने के लिए भारत सरकार की संस्था "भारत ब्रॉडबैंड नेटवर्क लिमिटेड" नेशनल ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क जैसी परियोजना को कार्यान्वित करेगी. बीएसएनएल ने यूनाइटेड टेलीकॉम लिमिटेड को 2,50,000 गाँवों को एफटीटीएच ब्रॉडबैंड आधारित तथा जीपीओएन के द्वारा जोड़ने का आदेश दिया है. यह भी माना जा रहा है कि ई-कॉमर्स डिजिटल इंडिया प्रोजेक्ट को सुगम बनाने में मदद करेगा. जबकि, इसे कार्यान्वित करने में कई चुनौतियाँ और कानूनी बाधाएँ भी आ सकती हैं. कुछ लोगों का यह भी मानना है कि देश में डिजिटल इंडिया तब तक सफल नहीं हो सकता जब तक कि आवश्यक बीसीबी ई-गवर्नेंस को लागू न किया जाए. इसके अतिरिक्त एकमात्र राष्ट्रीय ई-शासन योजना का अपूर्ण क्रियान्वयन भी इस योजना को प्रभावित कर सकता है. निजता सुरक्षा, डाटा सुरक्षा, साइबर कानून, टेलीग्राफ, ई-शासन तथा ई-कॉमर्स आदि के क्षेत्र में भारत का नियंत्रण कमजोर है. कई कानूनी विशेषज्ञों का यह भी मानना है कि बिना साइबर सुरक्षा के ई-प्रशासन और डिजिटल इंडिया व्यर्थ है. इन सभी वर्तमान परिस्थितियों में महत्वपूर्ण आधारभूत सुरक्षा का प्रबंधन करना भारत सरकार के लिए कठिन कार्य होगा तथा इस प्रोजेक्ट में उचित ई-कचरा प्रबंधन के प्रावधानों की भी कमी है, जबकि अनेक विकसित देशों ने इस दिशा में महत्वपूर्ण कामयाबी हासिल कर ली है.

डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के नौ स्तंभ:

1. ब्रॉडबैंड हाईवे;
2. मोबाइल कनेक्टिविटी के लिए सार्वभौमिक पहुँच;
3. पब्लिक इंटरनेट एक्सेस कार्यक्रम;

4. ई-गवर्नेंस-प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकार में सुधार;
5. ई-क्रांति-सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक डिलीवरी;
6. सभी के लिए सूचना;
7. इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण;
8. नौकरियों के लिए आईटी;
9. अर्ली हार्वेस्ट कार्यक्रम.

डिजिटल इंडिया के उपर्युक्त समस्त कार्यक्रम वैश्विक स्तर के हैं और यदि इन्हें सफलतापूर्वक कार्यान्वित कर लिया जाता है तो हिंदुस्तान भी किसी से पीछे नहीं रहेगा. वैश्विक स्तर पर देखा जाये तो डिजिटलीकरण के प्रमुख दृष्टि क्षेत्र निम्न हैं:

- ❖ प्रत्येक नागरिक के लिए इन्फ्रास्ट्रक्चर एक उपयोगिता के रूप में;
- ❖ मांग पर शासन और सेवाएं उपलब्ध;
- ❖ प्रत्येक नागरिक का डिजिटल सशक्तीकरण.

डिजिटल इंडिया को भी इस स्तर पर लाना होगा, ताकि प्रत्येक नागरिक को उपर्युक्त की उपलब्धता सुनिश्चित हो.

हमारा प्रयास:

विकसित देशों की तर्ज पर एक कोर उपयोगिता के रूप में आज उच्च गति का इंटरनेट सभी ग्राम पंचायतों में उपलब्ध कराया जा रहा है. साथ ही जीवन से मृत्यु तक डिजिटल पहचान, ऑनलाइन व प्रमाणिक मोबाइल फोन और बैंक खाता, व्यक्तिगत स्तर पर डिजिटल और वित्तीय प्रक्षेत्र में भाग लेने के लिए सक्षमता प्रदान करने के अतिरिक्त:

- ❖ विभागों या प्रक्षेत्रों के पार एकीकृत सेवा जो एकल खिड़की द्वारा सभी व्यक्तियों के लिए आसान पहुँच प्रदान करे;
- ❖ ऑनलाइन और मोबाइल प्लेटफार्मों से वास्तविक समय में सरकारी सेवाएं उपलब्ध हों;
- ❖ क्लाउड पर सभी नागरिक पात्रताओं की आसान पहुँच उपलब्ध हो;
- ❖ व्यापार करने की आसानी में सुधार के लिए सरकारी सेवाओं को डिजिटल रूप में परिणत करना;
- ❖ एक सीमा से ऊपर वित्तीय लेन-देन को इलेक्ट्रॉनिक और कैशलेस बनाना;
- ❖ निर्णय समर्थन प्रणाली और विकास के लिए जीआईएस का इस्तेमाल;

218 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- ❖ नागरिकों का डिजिटल सशक्तीकरण;
- ❖ यूनिवर्सल डिजिटल साक्षरता;
- ❖ सभी डिजिटल संसाधन सर्वत्र सुलभ;
- ❖ सभी सरकारी दस्तावेज/ प्रमाण पत्र क्लाउड पर उपलब्ध;
- ❖ भारतीय भाषाओं में डिजिटल संसाधनों/ सेवाओं की उपलब्धता;
- ❖ सहभागी शासन के लिए सहयोगात्मक डिजिटल प्लेटफॉर्म;
- ❖ क्लाउड के माध्यम से व्यक्तियों की सभी पात्रताओं की पोर्टेबिलिटी आदि.

वैश्विक तर्ज पर डिजिटल इंडिया का कार्य-क्षेत्र:

- ❖ भारत को एक ज्ञान भविष्य के लिए तैयार करना;
- ❖ परिवर्तन को साकार करने के लिए महसूस करना- आईटी (इंडियन टैलेंट)+आईटी (इंफोर्मेशन टेक्नोलॉजी)=आईटी (इंडिया टुमारो);
- ❖ परिवर्तन को सक्षम करने के लिए प्रौद्योगिकी को केंद्रीकृत बनाना;
- ❖ एक शीर्ष कार्यक्रम बनाना जो कई विभागों तक पहुंचे.

हालांकि, भारत को सॉफ्टवेयर की एक महाशक्ति के रूप में जाना जाता है, फिर भी नागरिकों के लिए इलेक्ट्रॉनिक सरकारी सेवाओं की उपलब्धता अभी भी अपेक्षाकृत कम है. 21 वीं सदी में भारत अपने नागरिकों की आकांक्षाओं को पूरा करने का प्रयास करेगा, जहाँ सरकार और उसकी सेवाएं नागरिकों के दरवाजे पर उपलब्ध हों. वैश्विक तर्ज पर डिजिटल इंडिया कार्यक्रम में मौजूदा योजनाओं को पुनर्गठित व पुनर्केंद्रित कर सुगठित ढंग से लागू किया जाएगा. डिजिटलीकरण कार्यक्रम बड़ी संख्या में विचारों और सोचों को एक एकल और व्यापक दृष्टि में पिरोता है; जिससे उनमें से प्रत्येक को एक बड़े लक्ष्य के हिस्से के रूप में देखा जा सके. इस कार्यक्रम का प्रत्येक अंश अपने आप में पूर्ण है, साथ ही वह एक बड़ी तस्वीर का हिस्सा भी है. एक साथ जोड़ने पर यह समग्रता में मिशन को परिवर्तनकारी बना देता है.

सुनीत कुमार

एटीएम मशीन उपलब्धता से परिचालन तक - बैंक की दृष्टि में

परिचय:

बहुत पहले इंसान यह कल्पना करता था कि वह जब चाह तब नकदी प्राप्त कर ल, परंतु यह मुमकिन नहीं था. नकदी के आहरण के लिए बैंकों में जाना अनिवार्य था. कहा जाता है कि जहां चाह- वहां राह. धीरे-धीरे तकनीक ने जब अपना पांव पसारना शुरू किया तो बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं रहा. हमारी संकल्पना एवं अवधारणा को मूर्त रूप मिला. आज हम जिस एटीएम (ऑटोमेटेड टेलर मशीन) को देखते तथा उसका धड़ल्ले से प्रयोग करते हैं वह इसी का परिणाम है. एटीएम की शुरुआत सबसे पहले सन् 1970 के दशक में हुई थी, लेकिन लोकप्रियता हासिल करने एवं पूरी तरह छा जाने में इसे करीब एक दशक का फासला तय करना पड़ा और 1980 के दशक के मध्य तक यह विकसित देशों की आर्थिक प्रणाली की रीढ़ बन गई. पिछले तीन दशकों में एटीएम का आशातीत विस्तार हुआ और हर वर्ग और देश के ग्राहकों के लिए सबसे सुविधाजनक सेवा के रूप में जानी जाने लगी.

ऐसा माना जा रहा है कि ऑटोमेटेड टेलर मशीन" यानी एटीएम का स्वर्णिम काल अब अवसान पर है. यह हम नहीं कहते बल्कि सन् 2006 में डव कन्सल्टिंग द्वारा करवाए गए सर्वेक्षण की रिपोर्ट कहती है, जो बताती है कि सन् 2004 से सन् 2006 के बीच एटीएम से लेन-देन के काम में 7-8 प्रतिशत तक की कमी आई है. अमेरिका में एटीएम की संख्या सन् 2005 के 4,00,000 की तुलना में वर्ष 2007 में 3,60,000 रह गई थी. मार्च, 2008 में प्रकाशित ईएफटी डेटा बुक के मुताबिक क्रेडिट, डेबिट और प्रीपेड कार्डों के बढ़ते इस्तेमाल के कारण एटीएम से पैसे निकालने वालों की संख्या तेजी से घटी है.

एटीएम की स्थापना एवं परिचालन पर होने वाला व्यय:

एक एटीएम की स्थापना एवं परिचालन में बैंकों द्वारा प्रमुखतः निम्न व्ययों को वहन करना पड़ता है:

- एटीएम परिसर का किराया
- एटीएम परिसर में नेटवर्क की उपलब्धता
- एटीएम में नकदी प्रबंधन का व्यय
- एटीएम परिचालन में बिजली का व्यय
- एटीएम की सुरक्षा के लिए नियुक्त सुरक्षा प्रहरी पर होने वाल व्यय
- एटीएम परिसर के सौंदर्यीकरण, स्थापना एवं समय-समय पर होने वाला अन्य व्यय
- एटीएम परिसर को साफ एवं स्वच्छ रखने पर होने वाला व्यय

उपर्युक्त समस्त व्ययों को ध्यान में रखते हुए बैंकों के लिए यह अति आवश्यक है कि वे एटीएम परिचालन एवं उपलब्धता पर विशेष ध्यान दें, ताकि एटीएम न केवल ग्राहकों को सुविधा प्रदान करें, बल्कि साथ ही इन एटीएमों के परिचालन पर होने वाली व्यय राशि को भी नियंत्रित किया जा सके एवं बैंकों को एटीएम परिचालन से लाभ भी प्राप्त हो.

वास्तव में अधिकांश एटीएम प्रबंधकों द्वारा आमतौर पर एटीएम कितनी देर नकदी वितरित करते हैं, को ही एटीएम की उपलब्धता के प्रतिशत के रूप में परिभाषित किया गया है. इन आंकड़ों में एक एटीएम कितने समय के लिए बंद था को प्राथमिकता दी जाती है, एटीएम कितने समय तक प्रयोग नहीं हुआ, या कितनी देर एटीएम में बहुत कम नकद वितरण हुआ और कितने समय तक नकद वितरण सामान्य से बहुत अधिक हुआ, संबंधी आंकड़े नहीं होते हैं.

बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने वाले उपभोक्ता को जागरूक कर नई तकनीक के अनुभव प्रदान करने हेतु जागरूकता पर बैंकों द्वारा कई प्रयास किये जा रहे हैं. इसे देखते हुए, क्या हम किसी ऐसी मीट्रिक (metric) का उपयोग कर सकते हैं जो वास्तव में उपभोक्ता कैसे प्रभावित होता है पर बहुत कम अंतर्दृष्टि प्रदान करता है? इसके बजाय, समय आ गया है कि हम ग्राहक सेवा के खोये हुए अवसरों के प्रभाव के सापेक्ष स्वयं को मापें.

बैंकों द्वारा अभी भी एटीएम की हर समय उपलब्धता को अधिक महत्वपूर्ण माना जाता है। बेशक, हम सबको पता है कि यह सच नहीं है। उदाहरण के तौर पर बस स्टैंड पर स्थापित एक एटीएम की उपलब्धता प्रातः 5.00 बजे काफी महत्वपूर्ण है जब बस स्टैंड पर यात्रियों का आना जाना शुरू होता है पर उसी एटीएम की उपलब्धता प्रातः 03.00 बजे कुछ मायने नहीं रखती जब एक भी यात्री बस स्टैंड पर नहीं होता है। बैंकों ने दिन के समय या एटीएम के इस्तेमाल के समय के अनुसार एटीएम की उपयोगिता को देखना शुरू कर दिया है। यह एक अधिक सूक्ष्म मीट्रिक है, लेकिन यह अभी भी ग्राहक प्रभाव को पूर्णतः समझने में सफल नहीं है।

वास्तव में ग्राहक प्रभाव को मापने के क्रम में एक अधिक सटीक उपाय है, नकारात्मक ग्राहक अनुभव की समीक्षा करना। कितने ग्राहक लेन-देन को पूरा करने में सक्षम नहीं हैं? बाहर की सेवा अवधि के दौरान एक एटीएम पर कितने नकारात्मक ग्राहक अनुभव हुए? इन नकारात्मक ग्राहक अनुभव का आपके बैंक/ एटीएम पर कैसा प्रभाव पड़ रहा है एवं ग्राहक अधिग्रहण और प्रतिधारण की लागत पर इसका क्या प्रभाव पड़ा ?

स्वतंत्र सर्वेक्षणों में विश्व भर के अलग-अलग देशों में 25-70 प्रतिशत उत्तरदाताओं का कहना था कि उनके द्वारा एटीएम अनुपलब्धता के बारम्बार अथवा नकारात्मक ग्राहक अनुभव होने पर बैंक स्विच ओवर करने की संभावना बढ़ जाती है। परिचालन प्रभार बढ़ने से एटीएम पर नकारात्मक ग्राहक अनुभव का सीधा संबंध ग्राहकों की बैंक के प्रति निष्ठा से है।

उपलब्धता और नकारात्मक ग्राहक अनुभव को इस तरह भी समझा जा सकता है कि यदि आपके बैंक का एटीएम 98.50% समय उपलब्ध है लेकिन सर्वाधिक लेन-देन वाले समय में ही उसमें सबसे अधिक रुकावट या परेशानी आती है तो यह आपके ग्राहकों की संतुष्टि को लेकर गंभीर सवाल खड़े करता है। इसके विपरीत यदि आपका एटीएम 60% समय उपलब्ध है लेकिन सर्वाधिक लेन-देन वाले समय में लगातार 99.50% तक काम करता रहता है तो इससे होने वाली संतुष्टि का अंदाजा लगाया जा सकता है। इसमें कोई शक नहीं कि उपलब्धता से ज्यादा कार्यक्षमता का अर्थ होता है। हाल के दिनों में हुए अनुसंधानों के बाद बैंकों के पास यह अवसर है कि वे एटीएम को केवल नकदी वितरण करने वाली मशीन न मानकर उसे एक सफल ग्राहक संबंध प्रबंधन मापक के रूप में भी इस्तेमाल कर सकते हैं, जो ग्राहकों में संतुष्टि और भरोसा बढ़ाने में बड़ी सहायता कर सकता है। इसके लिए आपको नकारात्मक ग्राहक अनुभवों को समझना होगा। एक बार इसे ठीक से समझ लेने के बाद एटीएम को ग्राहक संतुष्टि और राजस्व पैदा करने वाली मशीन में बदला जा सकता है। इस काम में बैंक और वेंडर दोनों की भूमिका बेहद महत्वपूर्ण होती है।

बैंकों द्वारा नकारात्मक ग्राहक अनुभवों को अगर एटीएम चैनल की दक्षता की प्रक्रिया के रूप में एक बार स्वीकार किया जाता है, तो इसे निम्न चरणों में एटीएम की बेहतरी के लिए अपनाया जा सकता है.

1. **लेन-देन के सर्वाधिक व्यस्त समय को पहचानें**
 एटीएम पर लेन-देन पर नजर रखी जानी चाहिए और महीना/ सप्ताह के सबसे व्यस्त दिनों और दिनों के सबसे व्यस्त समय की पहचान की जानी चाहिए. अधिकांश एटीएम दिन में कम से कम दो बार अपने चरम लेन-देन का अनुभव करते हैं. हर एटीएम के औसत लेन-देन का अनुमान लगाना चाहिए.
2. **व्यस्त एटीएम को पहचानें एवं नकारात्मक ग्राहक अनुभव को कम से कम करने के लिए एक आक्रामक योजना बनाएं**
 ऐसे एटीएम की पहचान करने की जरूरत है जो सर्वाधिक भीड़-भाड़ वाले स्थान पर हो और जिस पर ग्राहकों की सामान्यतः नजर पड़ती है. चरम समय पर इन एटीएम के खराब होने पर नकारात्मक ग्राहक अनुभव बढ़ता है और ग्राहकों में असंतोष पैदा होता है. एटीएम के इस समूह में आम तौर पर व्यस्त समय के दौरान 80 प्रतिशत से 90 प्रतिशत लेनदेन होते हैं.
3. **नकारात्मक ग्राहक अनुभवों का लक्ष्य निर्धारित करें.**
 नकारात्मक ग्राहक अनुभवों का लक्ष्य निर्धारित किया जाना चाहिए. यह लक्ष्य दो प्रतिशत से कम होना चाहिए.
4. **नकारात्मक ग्राहक अनुभवों के दिन और समय का विश्लेषण करें**
 एटीएम में खराबियों के लेन-देन के चरम समय के दौरान देखा जाना असामान्य नहीं है. इस संबंध में अधिकांश खराबी (जैसे रकम का फंस जाना या पर्ची खत्म हो जाना) का कारण अधिक लेन-देन भी समझा जा सकता है. इनमें से कई दोषों से सामान्य परिचालन की घटनाओं के दौरान प्रभावी योजना और निगरानी से बचा जा सकता है. यह नकारात्मक ग्राहक अनुभवों को कम करने के लिए एक प्रभावी योजना को परिभाषित करने के क्रम में जरूरी है. इसके लिए इन खराबियों को लेकर पहले से ही सचेत रहना चाहिए.
5. **एटीएम में नकदी भरने का काम व्यस्त अवधि में न हो**
 आप को यह जानकर हैरानी होगी कि व्यस्त अवधि/ लेन-देन की चरम अवधि के दौरान एटीएम को पुनः भरने में कितना समय लगता है. इसके साथ ही इस दौरान

होने वाली अन्य खराबियों का भी सूक्ष्मता से अध्ययन किया जाना चाहिए. अब आप ही सोचिए कि अगर एटीएम मशीन में नकदी तो हो, परंतु पर्ची नहीं निकलती हो, ऐसे में ग्राहक एटीएम को इस्तेमाल करने में सोचेगा एवं एक नकारात्मक अनुभव लेकर जाएगा. ऐसे में यह आवश्यक है कि बैंक एवं वेंडर इस बात का ध्यान रखें कि एटीएम में नकदी, एटीएम के सामान्य संचालन हेतु जरूरी सामान्य व्यस्त अवधि/ लेन-देन की चरम अवधि के पूर्व ही डाली जाए.

6. व्यस्त समय में होने वाली परेशानियों को लिखें

एटीएम बंद रहने के समय को कम करने के लिए हमें कौन से उपाय करने चाहिए? ऑनसाइट एटीएम (बैंक कार्यालय के परिसर में स्थित एटीएम) की समीक्षा क्या कर्मचारियों द्वारा की जानी चाहिए? हमें यह भी समझने की जरूरत है कि जिस दौरान एटीएम में सर्वाधिक भीड़ होती है, उसी दौरान शाखा में भी सर्वाधिक भीड़ होती है और शाखा के बैंक कर्मियों के लिए भी बेहद व्यस्त समय होता है. ऐसे में यदि बैंक के कर्मचारियों को एटीएम की समीक्षा का काम दे दिया जाएगा तो जाहिर है वह ठीक तरह से नहीं संभाल पाएंगे और ऐसे में एटीएम के बंद या बाधित रहने का समय बढ़ता जाएगा. एक जांच सूची कर्मचारियों को प्रदान की जानी चाहिए और एटीएम में सर्वाधिक भीड़ के समय के पहले एक जांच आयोजित की जानी चाहिए.

7. अपडेट और देख-रेख का काम व्यस्त समय में न हो

सॉफ्टवेयर (software) को अपडेट करने का काम व्यस्त अवधि में नहीं किया जाना चाहिए. ज्यादातर बैंकों के लिए शाम का समय सर्वाधिक व्यस्त होता है. नुकसान को कम करने के लिए सॉफ्टवेयर अपडेट और सॉफ्टवेयर डाउनलोड करने का काम इस समय में नहीं किया जाना चाहिए. इसके लिए अपेक्षाकृत कम व्यस्त अवधि का इस्तेमाल किया जाना चाहिए. इतना ही नहीं बचाव और देख रेख संबंधी जरूरतों को भी कम व्यस्त समय में ही निपटाया जाना चाहिए. एक बार व्यस्त अवधि का पता चल जाए तो इस तरह के कामों में कोई परेशानी नहीं आती है.

8. अनुमान पर आधारित क्षमताओं का विस्तार करें

अध्ययन में पाया गया है कि यदि predicative modelling (भविष्य का अनुमान लगाने की क्षमता) का विस्तार कर लिया जाए तो देख-रेख की जरूरत को 40 प्रतिशत तक कम किया जा सकता है. यानी इससे मुसीबत आने से पहले ही उससे

निपटने के उपाय किए जा सकेंगे. इस प्रक्रिया को अपनाने से आप सेवा को संबोधित करने के पुराने मॉडल "fix it when it breaks(टूटने पर ठीक करो) में बदलाव कर नए मॉडल "preventive maintenance" (टूटने के पहले रख-रखाव करो) की क्षमताओं को विकसित कर सकेंगे. यानी इससे खराबी आने से पहले ही उससे निपटने के उपाय किए जा सकेंगे. इस नए मॉडल में, खराब हो सकने वाले उपकरणों को एटीएम की व्यस्त अवधि/ लेन-देन की शिखर अवधि के पहले ही बदल दिया जाए तो इससे एटीएम की व्यस्त अवधि/ लेन-देन की शिखर अवधि के दौरान होने वाले व्यवधान को बहुत हद तक कम किया जा सकेगा.

9. वेंडरों के चुनाव में बुद्धिमानी बरतें

वेंडर का चुनाव करते समय इस बात का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए कि वह आपकी तकनीक और तरीके से पूरी तरह वाकिफ हो. कान्ट्रैक्ट(Contract) में आपके कार्य करने की पद्धति, नकारात्मक ग्राहक अनुभवों से एकत्रित अंतर्दृष्टि की स्पष्ट रूप से झलक होनी चाहिए, जिसके परिणामस्वरूप वेंडर अपनी सहयोग योजना के लिए एक अधिक ग्राहक अनुभव केंद्रित रणनीति के साथ काम कर सके और एटीएम पर नकारात्मक ग्राहक अनुभवों को कम किया जा सके.

10. देखो परखो और होशियार रहो

व्यस्ततम अवधि में क्या हो रहा है इस पर नजर रखी जानी चाहिए और किसी भी बदलाव के लिए हमेशा तैयार रहना चाहिए. आप पाएंगे कि नकारात्मक ग्राहक अनुभव कम हो रहे हैं और उनके भरोसे तथा संतुष्टि में इजाफा हुआ है.

एटीएम का प्राथमिक उद्देश्य ग्राहकों को अधिकतम सुविधा प्रदान करना एवं बैंक परिसर में ग्राहकों का सामान्य नकदी निकासी के लिए जाना कम करना था और इस लक्ष्य में वह पूरी तरह सफल हुए थे. एटीएम की उपलब्धता जितनी ज्यादा हो रही है, उतनी ही तेजी से लोग डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड की ओर आकृष्ट हो रहे हैं. लेकिन पिछले कुछ वर्षों से इस मशीन की मूल अवधारणाओं (लेन-देन, राजस्व और लाभ) को नुकसान पहुँचा है. परिचालन प्रभार बढ़ने, एटीएम में होने वाली असुविधाओं, नकदी भरने के दौरान एटीएम सेवा का बाधित रहना, सुरक्षा और अन्य कारणों से ग्राहक तेजी से इससे विमुख हो रहे हैं.

एटीएम की इतनी सारी विशेषताओं के साथ उसके महत्व को बनाए रखने के लिए जरूरी है कि बैंकों द्वारा एक बार फिर इसकी समीक्षा की जाए. वे यह जानने की कोशिश

करें कि क्या एटीएम केवल एक नकदी देने वाली मशीन है? या एटीएम एक लाभ दिलाने वाला केंद्र भी है. यदि बैंक एटीएम को एक लाभ दिलाने वाले केंद्र के तौर पर भी देखा जाता है तो बैंकों को एक पूर्णकालिक ग्राहक संतुष्टि चैनल के रूप में इसका महत्व बनाना होगा.

जो भी हो, एटीएम जैसी अधिकतम लाभकारी और महत्वपूर्ण वित्तीय प्रणाली का विफल होना सबसे खतरनाक गलती हो सकती है और वह भी तब जब विश्व आर्थिक मंदी के दौर से गुजर रहा हो. इस मुश्किल आर्थिक घड़ी में बैंकों के लिए अच्छा यही होगा कि वह एटीएम में अपने निवेश को बढ़ाएं. हाल ही में हुए प्रयोगों और तकनीकी विकास के बाद यह संभव है कि एटीएम को केवल नकदी देने वाली मशीन तक सीमित न रखा जाए, बल्कि उसे प्रभावशाली ग्राहक संबंध प्रबंधन एवं विपणन प्रबंधक के रूप में देखा जाए. एटीएम को लाभ वाली प्रणाली के रूप में देखने के लिए बैंकों को कुछ खास बातों का ध्यान रखना चाहिए:

- अनुकूलन: इसकी मदद से ग्राहक अपनी जरूरत के मुताबिक पहले से ही एटीएम मशीन के डिस्प्ले को पर्सनलाइज कर सकते हैं. वह किस तरह का काम करने जा रहे हैं और उस समय उन्हें कौन सी जानकारी चाहिए, यह सब उन्हें पर्सनलाइज तरीके से प्राप्त हो सकता है.
- ब्रांड सुदृढीकरण: मशीन के स्क्रीन पर आने वाले संदेशों को लगातार दर्शाकर कंपनी अपने ब्रांड को और ज्यादा मजबूत कर सकती है.
- क्रॉस सेल के अवसर: बैंकों के पास ये मौका है कि एटीएम पर बैंक के नए और अन्य वित्तीय अवसरों का प्रदर्शन करें और वह ग्राहकों को क्रॉस सेल के मौके देकर नए ग्राहकों को आकर्षित करने का प्रयास करें.

यदि हम उपर्युक्त बिंदुओं पर गंभीरता से प्रयास करें तो एटीएम मशीन की उपलब्धता बैंकों के लिए एक लाभदायक तथा ब्रांड विपणन में सहायक होने वाली मशीन हो सकती है. आइए हम लोग एटीएम की विशेषताओं को समाहित कर इसके विस्तृत स्वरूप को अपने लाभ हेतु प्रयोग में लाएं तथा ग्राहकों को भी इससे लाभान्वित करने का प्रयास करें.

सुनील दत्त

बोलता एटीएम - बैंक द्वारा की गई क्रांतिकारी पहल

डिजिटल इंडिया, भारत सरकार का एक प्रमुख कार्यक्रम है, जिसका लक्ष्य भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान अर्थव्यवस्था में बदलते हुए, आईटी (इंडियन टैलेंट) + आईटी (इन्फार्मेशन टेक्नोलॉजी) = आईटी (इंडिया टुमारो) को प्राप्त कर परिवर्तनकारी बनाना है। इस कार्यक्रम का केंद्र, तीन प्रमुख परिकल्पनाएँ हैं, प्रत्येक नागरिक को उपयोग के रूप में बुनियादी ढांचा प्रदान करना, मांग पर शासन और सेवाएँ प्रदान करना और नागरिकों का डिजिटल सशक्तीकरण।

- डिजिटल भारत के संदेश को असरदार ढंग से पहुँचाना।
- मीडिया और सार्वजनिक इंटरफेस के नए संपर्क स्थलों पर विशेष ध्यान देने के साथ विभिन्न मंचों पर असरदार ब्रांडिंग कर डिजिटल भारत का प्रचार करना।
- डिजिटल भारत के तहत मौजूदा और नई सेवाओं को मिला कर, डिजिटल बुनियादी ढांचों के उपयोग द्वारा नागरिकों को सेवा का नमूना दिखा कर उसके महत्व को समझाते हुए संदेश की विश्वसनीयता को स्थापित करना।
- जहाँ तक संभव हो बोलचाल की भाषाओं में बातचीत करना।
- पोस्ट ऑफिसों, स्कूलों, ग्राम पंचायतों आदि जैसे अनेक डिजिटल उपस्थिति स्थलों पर कार्यक्रमों के आयोजन के माध्यम से नागरिकों को सूचित करना, शिक्षित करना और शामिल करना।
- डिजिटल मीडिया अभियानों और कार्यक्रमों के माध्यम से सभी इंटरनेट उपयोगकर्ताओं को जोड़ना।
- सभी को कार्यक्रम की परिकल्पना, सेवाओं और लाभ के बारे में जानकारी देना।

- मौजूदा ई-सेवाओं की पहुँच को लोकप्रिय बनाना और प्रसार करना, नई सेवाओं की योजना बनाना और आरंभ करना.
- व्यावहारिक डिजिटल साक्षरता, साइबर सुरक्षा, साइबर स्वच्छता पर नागरिकों को शिक्षित करना, डिजिटल भारत के दौरान और उसके पश्चात डिजिटल बुनियादी ढांचों के बेहतर उपयोग को सुनिश्चित करना.

बोलता एटीएम:

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का सुगम और बोलता एटीएम एक ऐसा उदाहरण है जो सच में एटीएम में सुगमता को बताता है. हमारे सुगम एटीएम के आगमन से विकलांग व्यक्तियों को वित्तीय मामलों के संबंध में अधिक व्यक्तिगत स्वतंत्रता प्राप्त होगी. यह किसी व्हीलचेयर और दृष्टिहीन एटीएम उपयोगकर्ता को पूर्ण सुगमता प्रदान करता है.

हमारा सुगम और बोलता एटीएम भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशानुसार एक सुगम और बोलते एटीएम के मानकों को पूरा करता है. बोलते एटीएम का शुभारंभ स्पष्ट रूप से सभी क्षेत्रों में ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के प्रति हमारी गहरी प्रतिबद्धता को दर्शाता है.

सुगम और बोलते एटीएम की समावेशी डिजाइन आम जनता और विकलांग व्यक्तियों को सुगमता प्रदान करती है. यह एटीएम हमारे एटीएम ब्रांड-संपूर्ण एटीएम का एक हिस्सा है.

बहुत सारे विकलांग एटीएम उपयोगकर्ताओं ने अपनी प्रतिक्रिया में हमारे सुगम और बोलते एटीएम को एक शानदार मॉडल माना है, जो बहुत ही यूजर फ्रेंडली है क्योंकि वे स्वतंत्र रूप से एटीएम लेनदेन कर सकते हैं.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के सुगम और बोलते एटीएम ने कई मायनों में अभिनव पहल की है, जैसे अंग्रेजी और हिंदी में द्विभाषी भारतीय लहजे में टीटीएस आवाज, शारीरिक रूप से विकलांगों के लिए सुगम बुनियादी ढांचा, हमारे बैंक और अन्य बैंकों के कार्ड लेन-देन के लिए एटीएम परिचालन के लिए पूर्ण आवाज मार्गदर्शन सहयोग, बोलते मोड में सक्षम बनाने के लिए किसी विशेष एटीएम कार्ड की जरूरत नहीं है. इसके लिए उपयोगकर्ता बैंक द्वारा जारी नियमित एटीएम कार्ड का उपयोग कर सकता है. इसमें दृष्टिहीन व्यक्ति के लिए सुरक्षा और एटीएम परिचालन में गोपनीयता का भी ख्याल रखा गया है, क्योंकि आवाज एक हेड फोन के जरिये निजी तौर पर सुनी जाएगी और उपयोगकर्ता के पास एटीएम स्क्रीन को छिपाने का विकल्प रहेगा.

किसी व्हीलचेयर एटीएम उपयोगकर्ता के लिए शारीरिक पहुँच सुविधाएं जैसे रैंप, फर्श मार्गदर्शन, दरवाजा आकार, ऊंचाई और पहुंच, फर्श स्पेस, रेलिंग आदि विद्यमान हैं।

कोई दृष्टिहीन व्यक्ति नकद निकासी, बैलेंस पूछताछ और पिन परिवर्तन एटीएम कार्यों के लिए स्वतंत्र रूप से एटीएम मशीन को संचालित कर सकता है।

एटीएम पाटर्स जैसे कार्ड स्लॉट, नकद वितरक, रसीद प्रिंटर आदि मालूम करने के लिए एटीएम मशीन पर ब्रेल निर्देशक लगाए गए हैं।

एटीएम मशीन के एक ऑडियो जैक में हेड फोन प्रवेशन के माध्यम से एटीएम में बात करने के मोड को सक्षम बनाया गया है।

सम्पूर्ण एटीएम परिचालन के लिए एटीएम की-पैड मैट्रिक्स का उपयोग। यह कार्यशीलता एक आईवीआर के समान है, जिसमें आप विभिन्न विकल्पों का चयन करने के लिए केवल संख्या विकल्पों का उपयोग करते हैं।

एक की-पैड, एक मानक टेलीफोन मैट्रिक्स की-पैड है, जहां कुंजी संख्या 5 पर एक उठे हुए डॉट के साथ एक सार्वभौमिक डिजाइन है। कोई दृष्टिहीन उपयोगकर्ता इस कुंजी 5 को एक संकेत कुंजी के रूप में उपयोग करता है और आसानी से अन्य कुंजी संख्याओं को ढूँढ सकता है।

की-पैड बटन अनुकूलन (ऑरिएन्टेशन) प्रदान किया गया है, ताकि कोई दृष्टिहीन व्यक्ति आसानी से कैंसल, क्लियर और एंटर बटन ढूँढ सके। इसके अलावा इन तीन कुंजियों पर अलग उठे हुए प्रतीक हैं, ताकि दृष्टिहीन उपयोगकर्ता उसे महसूस कर सकें और सही बटन दबाएं। दबाई गई की-पैड संख्या एक बीप साउंड द्वारा समर्थित है।

एटीएम मशीन का द्विभाषीय अनुकूलन (ऑरिएन्टेशन)- बोलते एटीएम की यह महत्वपूर्ण सुविधा यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के एटीएम में जोड़ी गई है, ताकि कोई दृष्टिहीन व्यक्ति जो पहली बार एटीएम उपयोगकर्ता है, एटीएम का पूरा ऑरिएन्टेशन पा सकता है और अपने आप विभिन्न कुंजियां और स्लॉट जान सकता है। अनुकूलन (ऑरिएन्टेशन) विशेषता में स्किप करना भी संभव है, ताकि भविष्य में एक अनुभवी दृष्टिहीन उपयोगकर्ता स्किप कर सकता है और एटीएम परिचालन जल्दी से करने के लिए आगे बढ़ सकता है।

कोई दृष्टिहीन उपयोगकर्ता अपने एटीएम परिचालन की शुरुआत में अन्य महत्वपूर्ण सुविधाओं जैसे भाषा विकल्प, मात्रा पर नियंत्रण, स्क्रीन छुपाने या प्रदर्शित करने और एटीएम मशीन के लिए ऑरिएन्टेशन चुन सकता है।

पूर्ण स्क्रीन समकालीनता उपलब्ध कराई गई है ताकि किसी दृष्टिहीन उपयोगकर्ता से कोई स्क्रीन पाठ न छूट जाए.

लाल रंग की पृष्ठभूमि पर सफेद पाठ के साथ एटीएम स्क्रीन, नीले रंग की पृष्ठभूमि पर सफेद पाठ के साथ पाठ का बड़ा फॉन्ट आकार और मेनू चयन विकल्प, कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के लिए सुगमता मानदंडों का अनुसरण कर रहे हैं.

एटीएम का उपयोग कर धन प्रेषण:

यूनियन ई-कैश - एटीएम और यूमोबाइल के माध्यम से मोबाइल नंबर का उपयोग कर आपात निधि अंतरण यूनियन ई-कैश एक धन प्रेषण सेवा है जो ग्राहकों को ऐसे प्राप्तकर्ताओं को पैसे भेजने में मदद करती है जो हमारे बैंक के ग्राहक नहीं हैं. किसी भी बैंक का डेबिट कार्ड होने पर कोई भी पैसे प्राप्त कर सकता है और यूनियन बैंक के एटीएम से आहरित कर सकता है.

- यह समाधान मोबाइल नंबर के आधार पर धन प्रेषण में सक्षम बनाता है.
- लाभार्थी किसी भी बैंक का डेबिट कार्ड होने पर पैसे आहरित कर सकता है.
- धन प्रेषण की सुविधा सभी यूनियन बैंक एटीएम में भी उपलब्ध है.

किसान एटीएम - देश के कोने-कोने तक प्रौद्योगिकी का प्रसार होने के साथ, बैंक द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में अपने ग्राहकों के लिए ऐसा एटीएम उपलब्ध कराने की जरूरत महसूस की गई, जिसे चलाना आसान हो, जिसके लिए उच्च-स्तरीय शिक्षा, पिन याद रखने आदि की जरूरत न हो और नकदी या सेवाएं पाने के लिए निर्देशों को स्क्रीन पर पढ़ा जा सके. इसके समाधान के रूप में बैंक ने हमारी सुदूरस्थ ग्रामीण शाखाओं के ग्राहकों की सेवा में ग्रामीण क्षेत्रों में किसान एटीएम स्थापित करने की योजना बनाई है. ऐसा पहला एटीएम, तमिलनाडु की सिवांगंगई शाखा में स्थापित किया गया है, यह एटीएम, इतना आसान और सुविधाजनक है कि प्रौद्योगिकी का व्यावहारिक रूप से अधिक ज्ञान न रखने वाले लोग भी आराम से इसका उपयोग कर सकते हैं.

विशेषताएं और फायदे:

- यह यूजर फ्रेंडली नकदी निकासी मशीन है.
- यह ध्वनि पहचानने में सक्षम है और अंगुलियों की छाप (फिंगरप्रिंट) के सत्यापन जैसे जैवमापनीय प्रमाणन के आधार पर कार्य करती है.

230 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

- यूजर को स्थानीय भाषा में सूचनाएं उपलब्ध कराती है.
- परिचालन आसान बनाने के लिए टचस्क्रीन मॉनिटर है.
- स्क्रीन पर विकल्प इस प्रकार चमकते हैं कि ग्राहक, निर्देशों को आसानी से पढ़ लेता है और ग्राहक को केवल अपने द्वारा इच्छित विकल्प को स्पर्श (टच) करना होता है.
- इसमें डिप प्रकार का कार्डरीडर है और सुनिश्चित किया जाता है कि ग्राहक द्वारा कार्ड लगाए जाने पर यह मशीन में रुके नहीं.

किसान एटीएम कार्ड:

बैंक ने किसान एटीएम के लिए कार्डों की एक नई श्रृंखला (सीरीज) लांच की है. इन कार्डों पर आकर्षक डिजाइन बनी है.

एटीएम में उपलब्ध सुविधाएं:

इस एटीएम से निम्न कार्य किए जा सकेंगे:

1. नकदी निकासी
2. शेषराशि पूछताछ

एटीएम परिचालन:

किसान एटीएम, उत्कृष्ट प्रौद्योगिकी पर आधारित बैंकिंग सुविधाएं चौबीस घंटे सातों दिन (24x7) प्रदान करेंगे, जो अभी तक केवल मेट्रो और दूसरे शहरों के लोगों के लिए ही उपलब्ध थीं, वे अब ग्रामीण जनसंख्या की पहुंच में भी हैं और इस तरह से वित्तीय समावेशन को आवश्यक गति प्रदान की जा रही है.

प्रदीप सिंह फोनिया

डिजिटल बैंकिंग - एटीएम / पीओएस : धोखाधड़ी एवं जोखिम प्रबंधन

"इससे पहले कि कोई हमारी नई तकनीकी के साथ छेड़छाड़ करे और हमारी कॉर्पोरेट छवि को क्षति पहुंचाए, अच्छा होगा कि हम एटीएम/ पीओएस की धोखाधड़ी एवं जोखिम की प्रवृत्ति को समझे और समय रहते उसके निदान को खोजें"

प्रस्तावना:

बदलते बैंकिंग परिवेश में आज ग्राहकों की अपेक्षाएँ भी बैंक से काफी बढ़ गई हैं. हर बैंकिंग सेवा को ग्राहक आज के दौर में 24 X 7 के रूप में देखने लगे हैं. काफी हद तक बैंक अपने सुपुर्दगी चैनल के माध्यम से वित्तीय सेवा देने में सफल रहे हैं. वह दिन दूर नहीं जब बैंक का हर कार्य मशीनों द्वारा किया जाएगा. तकनीकी के माध्यम से अभी भी अपार संभावनाएँ तलाशनी बाकी हैं. यह कहना भी अतिशयोक्ति नहीं होगी कि बैंकिंग क्षेत्र में सरकार की उदार नीतियों, जैसे प्रत्येक के लिए बैंकिंग एवं वित्तीय समावेशन से भी बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा में काफी वृद्धि हुई है, जिसके फलस्वरूप बैंक में सुपुर्दगी चैनल की विविधता एवं अधिकता दिन प्रतिदिन बढ़ती जा रही है. अतएव, हम इनसे जुड़ी हुई सुरक्षा चूक एवं धोखाधड़ी में बढ़ोत्तरी को भी नकार नहीं सकते.

विशेषरूप से अगर हम एटीएम की ही बात करें तो अभी भी भारत में ग्राहकों की अपेक्षा एटीएम का अनुपात बहुत कम है. आंकलों के मुताबिक यह संख्या भारत में 125 से 130 प्रति 10 लाख जनसंख्या, जबकि चीन में यह अनुपात 215 से 220, यूके में 540 से 550 और यूएस में लगभग 1400 के आसपास है. इन आकड़ों से पता चलता है कि अभी भी भारत में अगले 5 वर्षों में लगभग 4 लाख एटीएम लगने की संभावनाएँ हैं. वित्तीय समावेशन के चलते किराना स्टोर में पोर्ट केबिनों में व्हाइट लेबल एटीएम ऑपरेटर के

माध्यम से एटीएम लगाने से भी इन आँकड़ों को पार किया जा सकता है. एटीएम ही एक ऐसा माध्यम है जिसके जरिये हम ग्राहकों को 24 X 7 कैश उपलब्ध करा सकते हैं. हालांकि यह कहना भी अतिशयोक्ति नहीं होगी कि हम एटीएम को एक आय का स्रोत एवं कम लागत के रूप में ही देखते हैं, मगर इनसे होने वाली उत्पादों की पब्लिसिटी, ग्राहक संतुष्टि, रुचि एवं नए ग्राहकों का एटीएम से जुड़ाव आदि चीजों का आंकलन करने में हम चूक जाते हैं.

विगत कुछ महीनों में हमने एटीएम आउट ऑफ ऑर्डर और नो कैश एटीएम जैसी प्रतिष्ठा से जुड़ी हुई कमियों को काफी हद तक नियंत्रण में किया है, जिसके कारण ग्राहकों का हमारे एटीएम के प्रति विश्वास जगा है और परिणामस्वरूप हम अपने एटीएम पर लेन-देन की संख्याओं को बढ़ाने में सफल रहे हैं, लेकिन धोखाधड़ी एवं जोखिम अभी भी हमारे सामने एक चुनौती है.

धोखाधड़ी एवं जोखिम और उसके प्रभाव - एक अवलोकन:

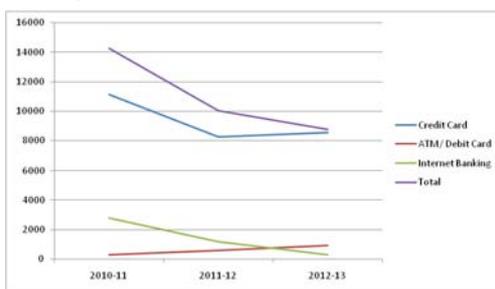
बैंकिंग क्षेत्र में सुपुर्दगी चैनल के बढ़ते प्रभाव से एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु आज के दौर में सभी बैंकों के सामने धोखाधड़ी, जोखिम प्रबंधन एवं उनकी रोकथाम एक ज्वलंत समस्या बनी हुई है. इस सत्य को नकारा नहीं जा सकता कि वर्तमान युग में सुपुर्दगी चैनल का प्रयोग हमारी दिनचर्या का एक महत्वपूर्ण अंग बन गये हैं. वर्तमान में एटीएम एवं पीओएस के बढ़ते प्रयोग को देखते हुए, इनमें होने वाली धोखाधड़ी एवं जोखिमों को भी नकारा नहीं जा सकता. अतएव इनका प्रयोग करते समय इनके बारे में जानकारी रखना एवं कुछ सावधानियाँ बरतना अति आवश्यक है. यह धोखाधड़ी धीरे-धीरे एक संगठित अपराध के रूप में परिवर्तित हो रही है. हालांकि आरबीआई एवं एनपीसीआई के द्वारा समय-समय पर बैंक को महत्वपूर्ण दिशानिर्देश दिये जाते हैं. तथापि, इन चीजों को अमल में लाने एवं ग्राहकों को समय-समय पर इसके बारे में जानकारी देने की जरूरत है.

अगर आँकड़ों पर विश्वास करें तो भारत को फिशिंग अटैक के मामले में चौथे स्थान पर रखा गया है और सायबर क्राइम के रूप में बहुत संवेदनशील माना गया है. वर्ष 2013-14 के दौरान अकेले भारत में ही लगभग \$ 225-230 मिलियन की क्षति आंकी गयी. यह स्थिति धीरे-धीरे टेलीकॉम कंपनीज़ की तरफ बढ़ रही है. इसका कारण यह हो सकता है कि बैंक में एम-वॉलेट (M-Wallet) के बढ़ते चलन से, मोबाइल बैंकिंग के उपयोगकर्ताओं में इजाफा हो रहा है और हर बैंक इस ओर अग्रसर है, जो कि एक प्रभावी बैंकिंग व भुगतान चैनल के रूप में स्थापित हो रहा है.

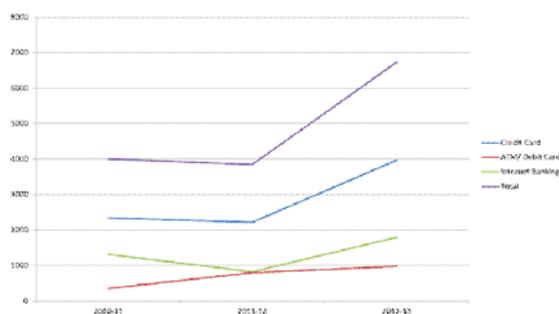
निश्चित तौर पर यह कहा जा सकता है कि जो बैंक एवं वित्तीय संस्थाएं अपने ग्राहकों के वित्तीय डाटा को पूर्णतया सुरक्षित रखने में नाकाम रहती हैं, वे अपने ग्राहकों को बनाए रखने, अपनी प्रतिष्ठा को बचाने एवं बाजार से मिलने वाले प्रतियोगी लाभ से भी वंचित रह जाती हैं. आज बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ी एक अहम जोखिम व मुख्य चुनौती बन गया है और मुख्य तौर पर ग्राहक ही इसके शिकार होते रहे हैं.

अगर हमारे पीओएस/ एटीएम पर कोई धोखाधड़ी की घटनाएँ नहीं हुई हैं तो इसका मतलब ये नहीं कि हम उस जोखिम से सुरक्षित हैं, बल्कि हमें और सचेत रहने की जरूरत है. अक्सर यह देखा गया है कि हम कोई घटना घटने का इंतजार करते हैं और फिर उस पर कार्रवाई करते हैं, बजाय इसके हमें बढ़ते धोखाधड़ी एवं जोखिम को समझते हुये सचेत रहना होगा, क्योंकि अपराधी भी लगातार धोखाधड़ी के नए एवं नवोन्मेषित तरीके खोजकर अपराध करते हैं. वे बैंकिंग सिस्टम की कमजोरियों को समझकर फिर सेंधमारी करते हैं.

धोखाधड़ी तरीकों में प्रवृत्ति-भारत-(मामले) Trend in Types of Fraud-India (Cases)



धोखाधड़ी तरीकों में प्रवृत्ति - भारत - (मूल्य रु.लाख में) Trend in Types of Fraud - India - (value in Rs.lacs)



स्रोत-भारिबैं

एटीएम पर होने वाली धोखाधड़ी एवं उसकी रोकथाम:

दिन प्रति दिन एटीएम/ पीओएस पर होने वाले लेन-देन की संख्या में इजाफा हो रहा है और धोखाधड़ी के मामले भी उतनी ही तेजी से बढ़ रहे हैं। आये दिन एटीएम के संचालन के साथ उससे जुड़ी हुई सुरक्षा संबंधित चिंताएं भी लगी रहती हैं। अगर हम एटीएम की भौतिक सुरक्षा(Physical Security) की बात करें, तो जरूरत के मुताबिक हम शत-प्रतिशत इसके अमल करने में सफल रहे हैं, लेकिन आज प्रौद्योगिकी के विकास से तार्किक सुरक्षा (Logical Security) भी बहुत महत्वपूर्ण हो गयी है, क्योंकि अपराधी भी उसी तकनीकी का इस्तेमाल करके एवं बैंक की कमजोरियों को भाँप कर हमारे एटीएम के साथ धोखाधड़ी कर बैठते हैं। मैं विषयवस्तु एवं शब्द सीमा को ध्यान में रखते हुए केवल एटीएम/ पीओएस से संबंधित धोखाधड़ी एवं जोखिम विषय पर ही प्रकाश डालूंगा। आइए, एटीएम/ पीओएस पर होने वाली तार्किक सुरक्षा से संबंधित प्रचलित धोखाधड़ियों पर हम एक नजर डालते हैं:

1. एटीएम कार्ड स्कीमिंग (ATM Card Skimming):

स्कैनिंग डिवाइस के जरिये स्कीमर्स (Skimmers) द्वारा एटीएम के फेशिया (Facia) पर स्कीमिंग डिवाइस अटैच करके ग्राहकों के कार्ड से डेटा एवं कैमरे के द्वारा पिन चुराकर एवं उसका एक डुप्लिकेट कार्ड बनाकर, धोखे से ग्राहकों के खाते से अवैध लेन-देन करना ही स्कीमिंग (Skimming) कहलाता है। अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर इस प्रकार की धोखाधड़ी सबसे ज्यादा चलन में है। स्कीमिंग प्रायः 3 प्रकार के होती है।

- (i) डिजिटल स्कीमिंग (ii) ऑडियो स्कीमिंग (iii) स्टीरियो स्कीमिंग

रोकथाम : एंटी स्कीमिंग (Anti Skimming) ही इसका एक समाधान है जो कि दो प्रकार के होते हैं:

- (i) पैसिव प्रोटेक्शन एंटी स्कीमिंग डिवाइस (Passive Protection Anti Skimming Device): यह एक सरफेस डिटेक्शन किट (Surface Detection Kit) होती है जो एटीएम में स्कीमिंग डिवाइस होने पर एटीएम सॉफ्टवेयर को सूचना देता है जिसके आधार पर एटीएम सॉफ्टवेयर मशीन को बंद कर देता है, जब तक कि स्कीमिंग डिवाइस को एटीएम से निकाल नहीं दिया जाता। इसका एक ही नुकसान है कि एटीएम पूर्णतया बंद हो जाता है।
- (ii) एक्टिव प्रोटेक्शन एंटी स्कीमिंग डिवाइस (Active Protection Anti Skimming Device): यह एक ऐसा डिवाइस है जो कार्ड के प्रवेश करने पर एक उच्च

उत्सर्जन (Emit) सिग्नल देता है जो स्कीमर्स को डेटा रिकॉर्ड करने से रोकता है और मॉनिटरिंग स्टेशन को स्कीमर डिटेक्टेड (Skimmer Detected) संदेश भी भेजता है. यह जैमिंग (Jamming) सिग्नल को भी रोकने में मदद करता है.

- (iii) कार्ड जिटर कार्ड रीडर के द्वारा भी स्कीमिंग को रोका जा सकता है.
- (iv) पिन शील्ड (PIN Shield) भी पिन को रिकॉर्ड करने से रोकता है.

2. कार्ड ट्रेपिंग(Card Trapping):

इसकी विधि भी कार्ड स्कीमिंग जैसी ही है. जैसे ही हम एटीएम के अंदर कार्ड इन्सर्ट करते हैं, एटीएम के अंदर लगा डिवाइस कार्ड को ट्रेप (Trap) कर लेता है और हमारे आस-पास वो लोग हमें बार-बार लेन-देन करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं और पिन को भांप लेते हैं. जब हम एटीएम परिसर से चले जाते हैं तो वही अपराधी ट्रेपिंग डिवाइस(Trapping Device) को निकालकर हमारे कार्ड से बिना समय गंवाये लेन-देन कर लेते हैं जब तक कि ग्राहक कार्ड को बंद नहीं कर देता. यह धोखाधड़ी कार्ड स्कीमिंग के पहले बहुत प्रचलन में थी परंतु इसके आगमन से यह बिलकुल समाप्त सी हो चुकी था, मगर अब एटी स्कीमिंग के प्रचलन से यह धोखाधड़ी धीरे-धीरे फिर से वापसी की और है.

3. जीवित लेन देन (Leaving Live Transaction):

यह धोखाधड़ी भी काफी प्रचलित है, इसमें अपराधी, एफडीके (FDK) को चिपका के यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक जीवित लेन-देन (Live Transaction) को बीच में ही छोड़ दें, ताकि वे चिपके हुये एफडीके को निकालकर ग्राहकों के लेन-देन को पूरा कर सकें.

- रोकथाम:**
- (i) एटीएम में इस तरह से सुधार किया जाए कि एटीएम चिपके हुए एफडीके को भांप सकें और तुरंत एटीएम को आउट ऑफ ऑर्डर पर रख दें.
 - (ii) जिस एटीएम से कैश न निकला हो तो साइट छोड़ने से पहले हमेशा कैन्सेल की (Key) को प्रेस करना कभी न भूलें.
 - (iii) ऐसी परिस्थिति में जहां एटीएम से पैसा न निकलने पर एटीएम हंग हो जाता हो, तो तुरंत इसकी सूचना बैंक को दें.

236 ■ डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

4. एटीएम जैकपॉट (ATM Jackpot): इस प्रकार की धोखाधड़ी में यूएसबी(USB) के जरिये एटीएम में मालवेयर (Malware) प्रवेश कराके या यू कहें कि एटीएम नेटवर्क को हैक करके मालवेयर के जरिये एटीएम सॉफ्टवेयर को नियंत्रण में लाया जाता है, ताकि एटीएम से कैश खाली किया जा सके.

विधि:

- (i) 'एटीएम हुड की' (ATM Hood Key) के जरिये मशीन को खोला जाता है जिससे एटीएम पर्यवेक्षण मोड(Supervisory Mode) में चला जाता है, इसके बाद "4" नंबर बटन को दो बार दबाया जाता है. इसके जरिये एटीएम में कितना कैश है, इसका पता लगाया जाता है.
- (ii) अब यूएसबी स्टिक के जरिये एटीएम को रीबूट किया जाता है ताकि एटीएम एडमिन मोड(Admin Mode) में जा सके, क्योंकि अपराधियों को मालूम होता है कि एडमिन पासवर्ड व यूजर नाम (Admin Password & User Name) सभी कंपनियों की मशीनों में समान ही रहता है. अब यूएसबी के जरिये मालवेयर, मशीन में अपना काम करना शुरू कर देता है.
- (iii) अब एक क्यूआर कोड (QR Code) एटीएम के स्क्रीन में डिस्प्ले होता है, जिसको अपराधी मोबाइल के जरिये अपने साथी को भेज देता है जो 5 डिजिट का कोड वापस उसे भेज देता है, इसके जरिये अपराधी "1" व "Enter" 'की' को प्रेस करके 40 नोट्स एटीएम से निकाल लेते हैं. यह विधि तब तक अपनायी जाती है जब तक कि पूरा एटीएम खाली न हो जाए.

रोकथाम :

- (i) सुनिश्चित करें कि हर मशीन में एक विशिष्ट यूजर नाम तथा पासवर्ड (User Name & Password) हो.
- (ii) एटीएम में सिस्टम लॉक डाउन की विधि भी प्रयोग की जानी चाहिए.
- (iii) सुनिश्चित करें कि एटीएम में BIOS Password रखा जाये ताकि एटीएम केवल प्राइमरी हार्ड डिस्क (Primary Hard Disk) से ही बूट (Boot) हो सके और किसी भी अनधिकृत माध्यम जैसे CD-ROM & USB का प्रयोग न हो सके.

- (iv) एटीएम निर्माता यह सुनिश्चित करें कि समय-समय पर BIOS Password को भी बदला जाये और ओएस को पूरी तरह से Hardened किया जाये व हार्ड डिस्क को पूरी तरह से सुरक्षित रखा जाये.
 - (v) नेटवर्क एवं पावर केबल को हमेशा बैंक-रूम में सुरक्षित रखा जाये ताकि लेनदेन करते समय कोई इसे असक्रिय न कर सके EJ & JP फाइल के साथ छेड़छाड़ न कर सके.
 - (vi) एक चेक लिस्ट के जरिये एटीएम इंजीनियर यह भी सुनिश्चित करें कि एटीएम में हार्ड डिस्क बदलते समय कोई भी दूसरा प्रोग्राम इसमें न चल सके, केवल ज्ञात प्रोग्राम ही इसमें सुरक्षित होने चाहिए.
5. लेनदेन रिवर्सल (Transaction Reversal) : इस प्रकार की धोखाधड़ी में धोखेबाज द्वारा एटीएम की डिस्पेंसिंग ट्रे (Dispensing Tray) से केवल कुछ नोट ही उठा लिए जाते हैं तथा शेष नोट मशीन वापस लेती है. लेकिन मशीन उसके खाते में पूरा क्रेडिट देती है.

- रोकथाम :** (i) ऐसी परिस्थिति में ग्राहक के खाते को पूरा डेबिट करना चाहिए और उसके बाद दावे के आधार पर जांच करनी चाहिए.
- (ii) ऑन साइट कैमरे एवं कैश पॉकेट कैमरे के जरिये पता लगाया जा सकता है कि ग्राहक ने यह धोखाधड़ी की है या नहीं.
- (iii) एटीएम में कैश रिट्रैक्शन को पूर्णतया बंद कर देना चाहिए, जो कि केन्द्रीयकृत होना चाहिए.

6. डेनोमिनेशन (Denomination) धोखाधड़ी:

यह धोखाधड़ी प्रायः किसी आंतरिक व्यक्ति जैसे, एटीएम इंजीनियर या सीआरए के द्वारा की जा सकती है, जिसमें कैसेट्स के डेनोमिनेशन को बदल दिया जाता है जैसे, 1000 वाली कैसेट्स को 100 वाली कैसेट्स के साथ कॉन्फिगर कर दिया जाता है.

- रोकथाम:** (i) एटीएम सॉफ्टवेर एवं ऑपरेटिंग सिस्टम को पूर्णतया हार्डनिंग करके कुछ हद तक इसे रोका जा सकता है.
- (ii) एटीएम निर्माता एवं सीआरए एजेंसी के साथ मजबूत नीतियों के द्वारा भी इसे रोका जा सकता है.

7. ऊपर्युक्त प्रचलित धोखाधड़ियों के अलावा, कैश ट्रेपिंग (Cash Trapping), डायवर्जन (Diversion), अटेंडेंट (Attendant), गHOST एटीएम (Ghost ATM) एवं कार्ड स्वेपिंग (Card Swapping) जैसी धोखाधड़ियों को केवल ग्राहक जागरूकता के जरिये ही नियंत्रित किया जा सकता है. अभी तक तकनीकी के जरिये ऐसी धोखाधड़ियों को रोकने में सफलता नहीं मिली है. केवल ऑनसाइट कैमरे के जरिये ही इसे सुलझाया जा सकता है, या यू कहें कि एटीएम साइट पर क्या करें और क्या नहीं करें (सुरक्षा से संबंधित उपाय) की जानकारी भी ग्राहकों को दी जा सकती है. आज के दौर में 'ग्राहक जागरूकता' बैंक के लिए एक महत्वपूर्ण विषय बन गया है. इसके जरिये ही हम उपयोगकर्ताओं को समय-समय पर धोखाधड़ी संबंधित जानकारी देकर पूर्णरूप से सावधानी बरतने में योगदान दे सकते हैं.

पीओएस पर होने वाली धोखाधड़ी एवं उसकी रोकथाम:

भारतीय रिजर्व बैंक के वर्ष 2014-15 के आंकड़ों के अनुसार भारत में पीओएस टर्मिनलों की संख्या लगभग 12 लाख और इस पर डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड से होने वाले लेन-देनों की संख्या लगभग 3 लाख करोड़ रुपये आँकी गई है, जो अनुपातन लगभग केवल 4% है. जब कि यह आंकड़ा एटीएम पर डेबिट कार्ड द्वारा कैश निकासी लगभग 30% है (₹. 22 लाख करोड़). अतः भविष्य में पीओएस के बढ़ते चलन को देखते हुए इनसे जुड़ी हुई धोखाधड़ियों एवं जोखिम को भी नकारा नहीं जा सकता है.

कार्ड धोखाधड़ी के प्रकार:

1. **पहचान की चोरी (Identity Theft):** अपराधी झूठे दस्तावेजों के जरिये या चोरी की हुई सूचनाओं या पहचान के जरिये ही क्रेडिट कार्ड पाने में सफल होते हैं या यू कहें कि किसी के क्रेडिट कार्ड में पता और कार्ड संख्या बदलकर उसका एक बदला हुआ कार्ड बनाकर आपराधिक लेनदेन करते हैं.
2. **क्रेडिट कार्ड स्कीमर (Credit Card Skimmer):** यह डिवाइस लगभग 2500 कार्डों एवं उनकी सीवीवी संख्या एवं एक्सपाइरी दिनांक को पकड़ सकता है और बाद में इसे एक सॉफ्टवेयर के जरिये कम्प्यूटर में डाउनलोड किया जाता है.
3. **वाइर टैपिंग (Wire Tapping):** टेलीफोन लाइंस के बीच में एक ऐसा डिवाइस लगाया जाता है जो पीओएस टर्मिनल से जुड़ा हो और लेनदेन के समय पर ग्राहक के कार्ड डाटा को पकड़ सकता हो.
4. पीओएस की धोखाधड़ी प्रायः बहुत अप्रत्याशित जगहों पर जैसे बार, रेस्टोरेंट, सुपरमार्केट एवं गैस स्टेशन पर हो सकती है. जब हम अपना कार्ड, लेनदेन को

पूरा करने के लिए देते हैं तो कोई भी विद्यमान कर्मचारी हमारे कार्ड को स्कैम कर सकता है और एटीएम की तरह ही पिन को शोल्डर सर्फिंग (shoulder surfing) के जरिये भांप सकता है और हमारे कार्ड से धोखाधड़ी कर सकता है.

रोकथाम:

- (i) ईएमवी चिप एवं पिन आधारित कार्ड के प्रयोग से इस धोखाधड़ी को रोका जा सकता है क्योंकि चिप को क्रैक करना कठिन है और चोरी/ खोए हुए कार्ड को पिन के जरिये गलत प्रयोग से बचाया जा सकता है.
- (ii) बैंक को चाहिए कि वे मर्चेन्ट्स को उनके नेटवर्क सिस्टम से जुड़ी हुई सुरक्षा के बारे में भी जानकारी दें.
- (iii) सुनिश्चित करना चाहिए कि मर्चेन्ट्स के पास जो टर्मिनल है वह, उनके पेमेंट सिस्टम पीसीआई - सी.एस.एस. (Payment Card Industry - Card Security Standard) को ही स्वीकार करता हो.
- (iv) पीओएस सॉफ्टवेयर को समय-समय पर अपग्रेड करें और डिवाइस पासवर्ड को एक निश्चित अंतराल में बदलते रहें, क्योंकि ज्यादातर मर्चेन्ट्स फैक्टरी डिफाल्ट पासवर्ड का ही उपयोग करते हैं.
- (v) पीओएस मशीन पर भी नेटवर्क ट्रैफिक की मॉनिटरिंग होनी चाहिए.
- (vi) कोर्डर्स, प्रोग्रामर्स एवं हैकेर्स लोग भली भाँति जानते हैं कि दूरस्थ सेवाओं (Remote Servicing) में डेडीकेटेड पोर्ट्स तक कैसे पहुंचा जाता है, जिसमें सेंधमारी की जा सकती है. इस विधि को भली भाँति समझना चाहिए.
- (vii) मर्चेन्ट्स को कार्ड स्वाइप करने के बजाय, कार्ड होल्डर को ही पीओएस में कार्ड प्रवेश करना चाहिए.
- (viii) लगातार ग्राहक जागरूकता के जरिये भी काफी हद तक कार्ड धोखाधड़ियों को रोका जा सकता है.
- (ix) VbV/master card secure code को हमेशा ध्यान में रखना चाहिए.
- (x) सभी नए डेबिट/ क्रेडिट कार्ड को केवल घरेलू प्रयोग के लिए ही जारी करना चाहिए और ग्राहक के निवेदन पर ही कार्ड को अंतर्राष्ट्रीय प्रयोग के लिए सक्रिय करना चाहिए.

- (xi) कोई भी कार्ड यदि एक बार भी अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रयोग हुआ हो, तो उसे तुरंत ईएमवी चिप कार्ड में परिवर्तित कर देना चाहिए और उसमें एक लेन-देन की सीमा रखनी चाहिए.
- (xii) ग्राहकों के कार्ड प्रयोग करने के पैटर्न का एक केंद्रीयकृत डेटाबेस होना चाहिए और समय-समय पर ग्राहकों को अलर्ट भेजा जाना चाहिए.
- (xiii) भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय बैंक संघ(आईबीए) को सभी बैंकों की ओर से, धोखाधड़ी से संबंधित एक कॉमन टीवी विज्ञापन देना चाहिए और इसकी लागत सभी बैंक को आपस में साझा करनी चाहिए, ताकि अधिक से अधिक लोगों तक यह जागरूकता पहुंचाई जा सके.

उपसंहार/ निष्कर्ष:

भारत में एटीएम/ पीओएस के बढ़ते नेटवर्क एवं उपयोग को देखते हुए, हम अनुमान लगा सकते हैं कि आने वाले वर्षों में यह संख्या दुगुनी हो सकती है और उतनी ही तेजी से धोखाधड़ी की समस्याएं भी उभरकर सामने आ सकती हैं. अतः बैंक-एंड इन्फ्रास्ट्रक्चर को भी एक हाई-लेवल सिक्युरिटी के द्वारा मजबूत बनाने की आवश्यकता है.

आज के प्रौद्योगिकी के दौर में जहां हर बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न ई-चैनल्स के माध्यमों से सेवा देने को तत्पर है, वहीं यह प्रश्न भी उठता है कि हम एक बार लेनदेन एवं ई-चैनल्स का उपयोग करने वाले ग्राहकों को कितने लंबे समय तक बनाए रख सकते हैं और उन्हें धोखाधड़ी से सुरक्षित रखने में कहां तक कामयाब हो सकते हैं. क्योंकि हर लेनदेन में बैंक ही एक केंद्रबिन्दु होता है.

प्रतिस्पर्धा के इस दौर में सभी बैंक अपने सुपुर्दगी चैनलों के माध्यम से अधिकतम आय अर्जित करना चाहते हैं और एटीएम एवं पीओएस इन चैनलों का एक अभिन्न अंग हैं. अतः सरकारी रेगुलेशन, एनपीसीआई दिशानिर्देश, वेंडर तकनीक एवं ग्राहक जागरूकता के जरिये हम इसे सुरक्षित एवं अभेद्य बना सकते हैं. अतएव ग्राहकों का बैंक के प्रति विश्वास बनाए रखना हम सबकी एक अहम जिम्मेदारी बनती है और विभिन्न स्टैकहोल्डरों (Stackholder) का बैंक की मजबूती व अखंडता (Strength and Integrity) पर जो विश्वास है उसे बनाए रखना है. हमें जरूरत है कि हम अपने संपूर्ण प्रक्रिया प्रवाह पर नज़र दौड़ाएं तथा संवेदनशील क्षेत्रों व उससे जुड़े लोगों की पहचान कर आवश्यक कदम उठाएं, ताकि सिस्टम आधारित जोखिमों का समय रहते निदान हो सके.

प्रदीप सिंह फोनिया, प्रबंधक, डिजिटल बैंकिंग विभाग, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

यूनियन बैंक को राष्ट्रीय राजभाषा पुरस्कार



माननीय राष्ट्रपति श्री प्रणब मुखर्जी के कर कमलों से बैंक की हिन्दी गृहपत्रिका 'यूनियन सृजन' के उत्कृष्ट प्रकाशन हेतु प्रतिष्ठित 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार योजना 2014-15' के अंतर्गत द्वितीय पुरस्कार प्राप्त करते हुए बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री अरुण तिवारी, उनके साथ खड़े हैं श्री राजनाथ सिंह, केन्द्रीय गृह मंत्री, भारत सरकार.



माननीय डॉ. रघुराम राजन, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक से 'क' 'ख' एवं 'ग' क्षेत्र में श्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन हेतु वर्ष 2013-14 के लिए रिज़र्व बैंक राजभाषा शील्ड तथा बैंक की गृहपत्रिका 'यूनियन धारा' हेतु प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री अरुण तिवारी, उनके अलावा साथ खड़े हैं (बाएं से) श्री राम गोपाल सागर, सहायक महाप्रबंधक(राभा), श्रीमती सविता शर्मा, संपादक, यूनियन धारा, श्री आर.आर.मोहंती, महाप्रबंधक(मास), श्री एस.एस.मूंदड़ा, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक, श्री अरुण श्रीवास्तव, उप महाप्रबंधक(राजभाषा) एवं श्री के.के.वोहरा, कार्यपालक निदेशक, भारतीय रिज़र्व बैंक.

डिजिटल बैंकिंग - विविध आयाम

यूनियन बैंक
ऑफ इंडिया

अच्छे लोग, अच्छा बैंक



Union Bank
of India

Good people to bank with



www.unionbankofindia.co.in | टोल फ्री नं. 1800 22 2244