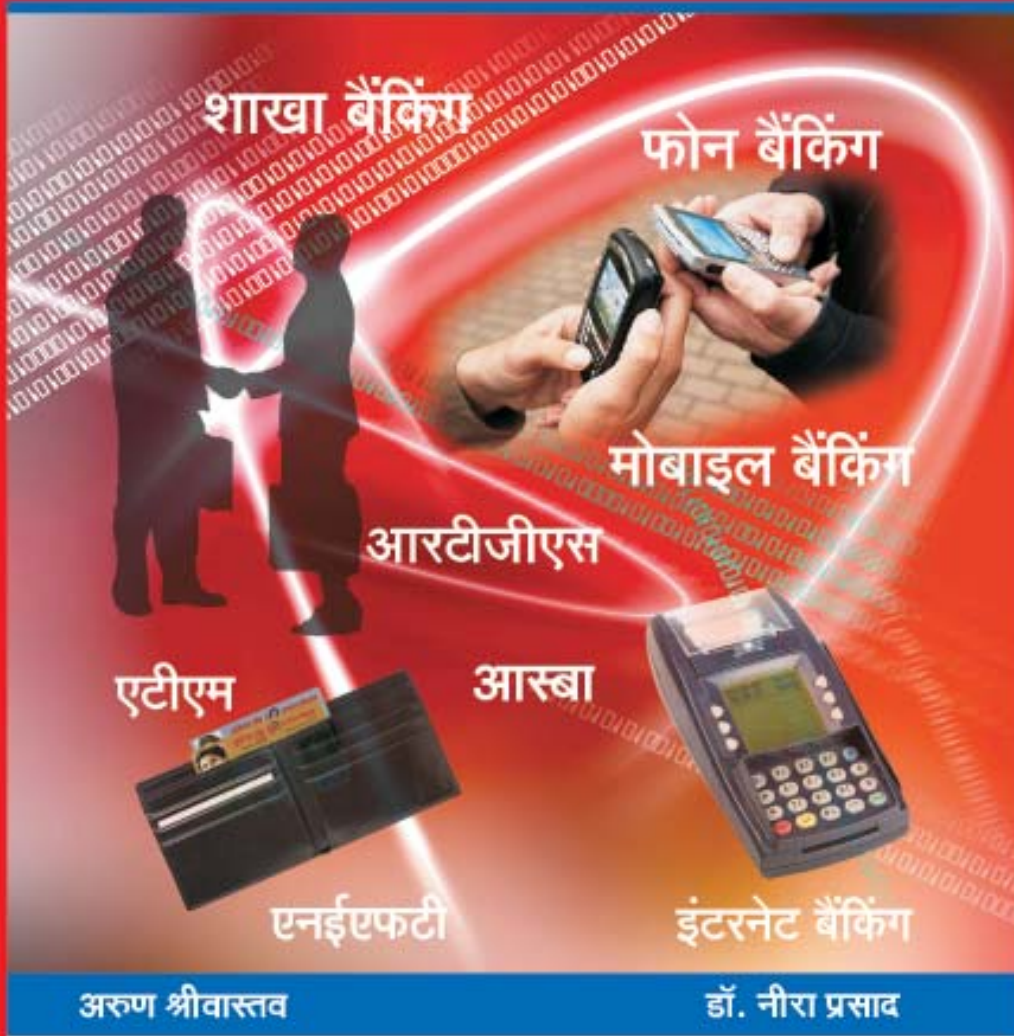


संव्यवहार बैंकिंग - विविध आयाम



 **यूनियन बैंक**
ऑफ इंडिया
अच्छे लोग, अच्छा बैंक

संव्यवहार बैंकिंग - विविध आयाम

संपादक
अरुण श्रीवास्तव
डॉ. नीरा प्रसाद

 **यूनियन बैंक**
ऑफ इंडिया

राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग

केंद्रीय कार्यालय, मुंबई - 400 021
फोन : 022-22896610/22896612
फैक्स : 022-22048632
email: arunsrivastava@unionbankofindia.com

स्टाफ महाविद्यालय

बनेरघट्टा रोड, बेंगलूर -560083
फोन : 080-22639001/22639020
फैक्स : 080-27828627
email: neeraprasad@unionbankofindia.com

एम.वी. नायर

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

संव्यवहार बैंकिंग - विविध आयाम

संरक्षक

- ❖ **एम.वी.नायर**
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

मार्गदर्शन

- ❖ **एस.सी. कालिया**
कार्यपालक निदेशक
- ❖ **एस.एस.मूदड़ा**
कार्यपालक निदेशक

विशेष सहयोग

- ❖ **आर.बी.मेनन**
महाप्रबंधक (प्रशि.) एवं प्राचार्य
- ❖ **डी.के. जैन**
महाप्रबंधक (मा.सं. एवं कार्मिक)
- ❖ **विवेक म्हात्रे**
महाप्रबंधक (संव्यवहार बैंकिंग)

परामर्शदाता

- ❖ **ललित सिन्हा**
महाप्रबंधक (वैकल्पिक चैनल व नवप्रवर्तन)
- ❖ **एम.के. पटनायक**
उप महाप्रबंधक (कार्मिक)

प्रधान संपादक

- ❖ **अरुण श्रीवास्तव**
प्रभारी, राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

संपादक

- ❖ **डॉ. नीरा प्रसाद**
राजभाषा प्रभारी
स्टाफ महाविद्यालय, बेंगलूर

प्रथम संस्करण: दिसंबर 2010

मुद्रक: लावण्या मुद्रणा, बेंगलूर, फोन: 080-26610563

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.

वर्ष दर वर्ष बैंकिंग जगत के महत्वपूर्ण, ज्वलंत एवं समीचीन विषयों पर ज्ञानवर्धक तथा उपयोगी जानकारी उपलब्ध कराने के उद्देश्य से हमारे बैंक द्वारा वर्ष 2008 से आरंभ की गयी 'हिन्दी पुस्तक प्रकाशन' शृंखला की अगली एवं तीसरी कड़ी के तौर पर 'संव्यवहार बैंकिंग - विविध आयाम' नामक इस पुस्तक के प्रकाशन से मुझे अपार खुशी है. इस पुस्तक में शामिल किए गए आलेख हमारे गुणी एवं विषय-विशेषज्ञ स्टाफ-सदस्यों के सैद्धांतिक तथा व्यावहारिक ज्ञान को संजोये हुए हैं. बैंक की इस पहल के प्रति स्टाफ सदस्यों में गहरी रुचि एवं पहचान बनती जा रही है. फलस्वरूप बैंक के इस वार्षिक प्रकाशन का स्तर श्रेष्ठ से श्रेष्ठतर होता जा रहा है, जो बहुत ही प्रसन्नता एवं गौरव की बात है.

पुस्तक के प्रकाशन से जुड़े सभी स्टाफ सदस्यों सहित प्रकाशन-समिति तथा लेखकों के प्रति हार्दिक धन्यवाद व्यक्त करते हुए, मैं इस बात पर जोर देना चाहता हूँ कि 'संव्यवहार बैंकिंग' आज के परिवेश में बैंकों की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है. भूमंडलीकरण के कारण बदलते बैंकिंग परिवेश, कम्प्यूटरीकरण एवं अधुनातन प्रौद्योगिकी के बैंकों में अंगीकरण आदि से प्रभावित बैंकिंग का स्वरूप आज पूरी तरह से बदल चुका है. अतः उसको जानने व समझने के लिए सैद्धांतिक ज्ञान की आवश्यकता तेजी से महसूस की जा रही है, ताकि व्यावहारिक कार्यान्वयन अपेक्षाकृत सुगम बन सके. यह पुस्तक इसी दिशा में एक सार्थक एवं उपयोगी प्रयास है. आशा है कि सभी स्टाफ सदस्य एवं पाठकगण इससे लाभान्वित होंगे.

मुझे यकीन है कि 'हिन्दी पुस्तक प्रकाशन' की वार्षिक आवृत्ति भविष्य में भी नियमित बनी रहेगी और अपने उद्देश्य को चरितार्थ करने में पूरी तरह सफल होगी.

इन्हीं शुभकामनाओं के साथ,

एम.वी. नायर

एस.सी. कालिया

कार्यपालक निदेशक

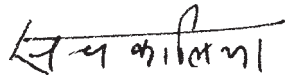
मुझे अत्यन्त खुशी है कि बैंकिंग संबंधी विषयों पर हिंदी में पुस्तकें प्रकाशित करने की हमारी महत्वाकांक्षी योजना के अंतर्गत “संव्यवहार बैंकिंग : विविध आयाम” जैसी नवीन अवधारणा एवं विषय पर हमारे स्टाफ सदस्यों द्वारा लिखे गए प्रभावशाली आलेखों का यह संग्रह प्रकाशित किया जा रहा है. इसके पूर्व भी हमारे बैंक द्वारा मानव संसाधन विषय पर प्रकाशित पुस्तक “मानव संसाधन : विविध आयाम” की व्यापक स्तर पर सराहना हुई है.

निरन्तर परिवर्तनशील आज के बैंकिंग परिदृश्य में संव्यवहार बैंकिंग का क्षेत्र बहुआयामी व महत्वपूर्ण हो गया है. ऐसी स्थिति में हमारे कुशल, अनुभवी व प्रतिभावान स्टाफ सदस्यों द्वारा परिश्रमपूर्वक संव्यवहार बैंकिंग के विविध आयामों पर उपयोगी व ज्ञानवर्धक लेख लिखे गए हैं, जिन्हें लोकप्रिय भाषा हिंदी में प्रकाशित किए जाने से इसके पाठकों का दायरा विस्तृत होगा.

मेरा मानना है कि यह पुस्तक वर्तमान बैंकिंग को समझने व समझाने की दिशा में नए कीर्तिमान स्थापित करेगी. इस पुस्तक के प्रकाशन से संबद्ध हमारे राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग, मुंबई, स्टाफ महाविद्यालय, बंगलूर और पुस्तक में प्रकाशित सभी आलेखों के रचनाकारों को मैं धन्यवाद एवं शुभकामनाएं देता हूं.

मैं उम्मीद रखता हूं कि हमारा बैंक भविष्य में भी बैंकिंग संबंधी विषयों पर हिंदी में पुस्तकें प्रकाशित करने की इस श्लाघनीय परंपरा को कुशलतापूर्वक जारी रखेगा और उत्कृष्ट व ज्ञानवर्धक पुस्तकें मुद्रित करने का सिलसिला भी इसी प्रकार चलता रहेगा.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,



एस.एस. मूंदड़ा

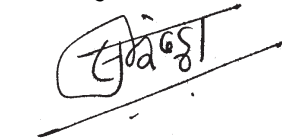
कार्यपालक निदेशक

अत्यन्त प्रसन्नता का विषय है कि बैंकिंग संबंधी विभिन्न विषयों पर हिंदी में पुस्तकें प्रकाशित करने की योजना के अंतर्गत हमारा बैंक “संव्यवहार बैंकिंग : विविध आयाम” जैसे नये क्षेत्र में अपने स्टाफ सदस्यों के मौलिक आलेखों को पुस्तक के रूप में प्रकाशित कर रहा है. इसकी सबसे बड़ी विशेषता है - इसका राजभाषा हिंदी में प्रकाशन, क्योंकि हमारे देश की अधिसंख्य जनता हिंदी ही समझती, बोलती है.

आज बैंकिंग लगातार समृद्ध और परिवर्तित हो रही है, इसमें सतत नये क्षेत्र जुड़ रहे हैं. संव्यवहार बैंकिंग भी एक नया और प्रभावशाली क्षेत्र है. बैंकिंग के इस क्षेत्र में बहुत-सी नई सुविधाओं जैसे ई-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, एटीएम, गिफ्ट कार्ड आदि विषयों का समावेश है. यह पुस्तक सभी नये बैंकिंग विषयों पर विस्तार से प्रकाश डालने की दिशा में एक सफल प्रयास है. हमारे लेखन क्षमतायुक्त स्टाफ सदस्यों ने प्रभावपूर्ण तरीके से अच्छे आलेख लिखे हैं, जो इस प्रकाशन में संजोये गये हैं.

मैं इस उत्कृष्ट प्रयास हेतु रचनात्मक योगदान देनेवाले अपने बैंक के सभी लेखकों, केंद्रीय राजभाषा कार्यान्वयन प्रभाग तथा स्टाफ कॉलेज की सराहना करता हूं, जिन्होंने पुस्तक को एक विशिष्ट प्रकाशन बनाने में कोई कसर नहीं उठा रखी. भविष्य में भी हमारा बैंक इस दिशा में इसी प्रकार के श्रेष्ठ प्रतिमान स्थापित करता रहेगा, ऐसी मेरी अपेक्षा है.

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,



संपादक की कलम से....

संव्यवहार समाज का वह पहलू है, जो व्यक्ति की एक-दूसरे पर निर्भरता को अभिव्यक्त करता है। वस्तुतः संव्यवहार की परंपरा सृष्टि के प्रारम्भिक काल में ही शुरू हो गई थी और यह कहना कोई अतिशयोक्ति नहीं है कि संव्यवहार ही मानव समाज या सामाजिक संगठन के निर्माण का प्रमुख कारक है। जैसे-जैसे मानव सभ्यता का विकास होता गया, संव्यवहार का विस्तार भी उसी तरह होता रहा और आज के इस वैश्विक परिवेश में संव्यवहार का दायरा भी वैश्विक हो गया है।

यदि हम एक संक्षिप्त दायरे में, बैंकिंग संव्यवहार की बात करें तो इसकी विकास गाथा कम रोचक व रोमांचक नहीं है। मुद्रा की उत्पत्ति ने बैंकिंग संव्यवहार को सरल बनाया तो आधुनिक प्रौद्योगिकी ने इसके विस्तार की प्रक्रिया को जैसे पंख ही लगा दिये हैं। आज तो ग्राहक की अपेक्षाओं से भी आगे निकलते हुए बैंकों द्वारा नित नई सेवाएं, नए उत्पाद उपलब्ध कराये जा रहे हैं और बैंकिंग संव्यवहार का दायरा बढ़ता ही जा रहा है, जो अलादीन के चिराग से कम चामत्कारिक नहीं है। एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, ई-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से ग्राहक को 'कहीं भी-कभी भी' बैंकिंग सेवा उपलब्ध हो रही है। आज 'ग्राहक सर्वोपरि' का सिद्धान्त इतना प्रबल हो गया है कि 'ग्राहक सेवा' कोई कर्तव्य-पालन न होकर आनंद की अनुभूति का माध्यम हो गई है और ग्राहक को यह सेवा उसके द्वार पर उपलब्ध कराने हेतु बैंकर उत्साहित एवं लालायित हैं, जो वस्तुतः 'कुआं स्वयं प्यासे के पास' की कहावत को चरितार्थ करता है।

संव्यवहार बैंकिंग के बढ़ते दायरे तथा स्टाफ सदस्यों को इस विषय में अद्यतन जानकारी उपलब्ध कराने की दृष्टि से 'बैंक द्वारा बैंकिंग विषयों पर हिन्दी पुस्तक प्रकाशन शृंखला' के तीसरे चरण में संव्यवहार बैंकिंग विषय पर पुस्तक प्रकाशित करने का प्रयास किया गया है, जिसमें संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े विभिन्न विषयों पर स्टाफ सदस्यों के ज्ञानवर्द्धक आलेख प्रस्तुत हैं। कहना न होगा कि स्टाफ सदस्यों से काफी संख्या में प्राप्त विषयगत आलेखों ने हमारे उत्साह को कई गुना बढ़ाया; वहीं सीमित पृष्ठों को देखते हुए श्रेष्ठतम रचनाओं के चयन का कार्य बहुत कठिन रहा। इन आलेखों में 'यूनियन बैंक में संव्यवहार बैंकिंग के शुभारंभ' से लेकर 'वैश्विक परिवेश तक संव्यवहार बैंकिंग की श्रेष्ठ

प्रथाओं' की यात्रा गाथा के आवरण तले एटीएम, ई-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, गिफ्ट कार्ड, पे-रोल कार्ड, आस्वा सुविधा, डी-मैट, ऑन लाइन ट्रेडिंग, ई-प्रेषण, पेमेंट गेटवे, ई-कॉमर्स, एम-कॉमर्स, करेंसी चेस्ट, नकदी प्रबंधन प्रणाली, एसएमएस बैंकिंग, प्लास्टिक मनी, पीओएस सुविधा, डोर-स्टेप बैंकिंग, भुगतान एवं निपटान प्रणाली, चेक ट्रंकेशन, केवाईसी मानदंड अनुपालन, वित्तीय समावेशन आदि नवीनतम बैंकिंग अवधारणाओं एवं सेवाओं पर बहुत ही सरल व सहज शब्दों में प्रकाश डाला गया है।

किसी भी परिकल्पना को साकार करने के लिए सर्वोच्च स्तर से आशीर्वाद एवं मार्गदर्शन आवश्यक होता है और हमारे इस प्रयास में सर्वोच्च स्तर से जो आशीर्वाद एवं मार्गदर्शन प्राप्त हुआ है, उसे व्यक्त करने के लिए 'कृतज्ञता' शब्द भी बहुत छोटा है। पुस्तक को मूर्त-रूप देने में जिन रचनाधर्मियों ने अपना सहयोग दिया है, उनके प्रति हम अत्यंत आभार व्यक्त करते हैं और आशा करते हैं कि भविष्य में भी उनका सहयोग एवं स्नेह इसी प्रकार प्राप्त होता रहेगा। हमें विश्वास है कि पूर्व में प्रकाशित दोनों पुस्तकों की तरह यह पुस्तक भी पाठकों की अपेक्षाओं पर खरी उतरेगी। साथ ही इस पुस्तक के प्रकाशन में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से सहयोग करने वाले सभी साथियों के प्रति हम कृतज्ञतापूर्ण आभार व्यक्त करते हैं।



डॉ. नीरा प्रसाद



अरुण श्रीवास्तव

अनुक्रम

□ यूनियन बैंक में संव्यवहार बैंकिंग का शुभारंभ - विवेक म्हात्रे	1	□ संव्यवहार बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक सेवा एवं ग्राहक निष्ठा प्रबंधन - प्रदीप कुलकर्णी	71
□ भारतीय ग्राहक के लिए संव्यवहार बैंकिंग की प्रासंगिकता एवं आवश्यकता - अनुपम मेहरोत्रा	8	□ प्लास्टिक धन - सफलता के नए आयाम - संजय चावला	78
□ संव्यवहार बैंकिंग की श्रेष्ठ प्रथाएं : वैश्विक परिदृश्य - ललित सिन्हा	14	□ संव्यवहार बैंकिंग के ज़रिए ग्राहक लाभप्रदता में वृद्धि - पी.के. मोहन्ती	84
□ भुगतान व निपटान प्रणाली : दिशा निदेश - सन्तोष कुमार शुक्ला	18	□ बैंकिंग उत्पादों का आकर्षण बिंदु : एसएमएस बैंकिंग एवं ई-बैंकिंग का समन्वय - ए. उषाश्री	90
□ भुगतान एवं निपटान प्रणाली - बैंकिंग व्यवस्था के लिए स्नायु तंत्र - संतोष श्रीवास्तव	25	□ आधुनिक कल्पवृक्ष एटीएम : अन्तर्निहित मुद्दे - दीपक वी.राचेलवार	95
□ संव्यवहार बैंकिंग के जोखिम और उनके निदान - कल्याण कुमार	33	□ इलैक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी - रोकथाम एक मात्र उपचार - संदीप गुप्ता	102
□ ई-बैंकिंग - सुविधाएं, समस्याएं और जोखिम - अखिलेश्वर चौधरी	48	□ चेक ट्रंकेशन व क्लेक्शन - एस.एस. अरोड़ा	113
□ वित्तीय समावेशन में क्रांति - मोबाइल बैंकिंग - ब्रजेश तिवारी	55	□ भुगतान प्रबंधन की सुविधाजनक किंतु मंहगी व्यवस्था - क्रेडिट कार्ड - संजय प्रकाश श्रीवास्तव	118
□ नकदी आहरण सुविधा का विस्तार - पॉइंट ऑफ सेल पर नकदी - रोथिन बोस	61	□ अतिरिक्त तरलता प्रबंधन के उपाय : क्रेडिट कार्ड पर ऋण - डॉ. अजित मराठे	124
□ अंतरराष्ट्रीय बाजार में चल भुगतान व्यवस्था का अगला पड़ाव - मोबाइल B2X - नवीन चलुवादि	65	□ क्रेडिट कार्ड - उपयुक्त ग्राहक चुनाव की चुनौती - ममता मल्होत्रा	130
		□ संव्यवहार बैंकिंग में परिचालन जोखिम प्रबंधन - संवर्धन - डॉ. चेतना पाण्डेय	135
		□ करेंसी चेस्ट - लाभार्जन का एक केंद्र - सी.आर. दाश	146
		□ वर्तमान संदर्भ में नकदी प्रबंधन सेवा के लाभ - संजीव चन्द्रशेखरन एवं बिजु एस.	150

❑ मोबाइल बैंकिंग सेवाएं - बैंकिंग आपकी जेब में	
- सी.वी. श्रीलता	156
❑ डोर स्टेप बैंकिंग : बंदा हाज़िर है..	
- एच.एन. सक्सेना	161
❑ ई-कॉमर्स एवं एम-कॉमर्स	
- मुकेश भारती शर्मा	168
❑ इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य एवं पेमेंट गेटवे	
- नेहा वर्मा	179
❑ प्रेषण व्यवस्था में क्रांति : ई-प्रेषण	
- जे.पी. सिंह	184
❑ केवाईसी मानदंड - तीव्र व्यावसायिक विकास में बाधक या साधक	
- ए.वी. कृष्ण कुमार	190
❑ डेबिट कार्ड - पैसा हमेशा आपके पास	
- बी.आर. अलोरिया	198
❑ गिफ्ट कार्ड - उपहारों की बदलती परिभाषा	
- एच.एस. प्रभाकर	203
❑ पेट्रोल कार्ड - वेतन भुगतान का बदलता स्वरूप	
- पुष्कर कुमार सिन्हा	207
❑ आस्बा (ASBA) - तकनीकी क्रांति की दिशा में नया कदम	
- गणेश तिवारी	211
❑ डीमैट और ऑन लाइन ट्रेडिंग : आत्मनिर्भरता का आनन्द	
- रणनिपुण बनर्जी	220
❑ चैनल वित्तपोषण : व्यावसायिक विस्तार का कारगर उपाय	
- बी.एस. नारायण मूर्ति	225

यूनियन बैंक में संव्यवहार बैंकिंग का शुभारंभ

विवेक म्हात्रे

परिवर्तन की पृष्ठभूमि

परिवर्तित परिवेश में अपने ग्राहकों की अधिक दक्षता से सेवा करने और अपनी आंतरिक क्षमता में वृद्धि के लिये यूनियन बैंक ने पिछले कुछ सालों के दौरान स्वयं को रूपांतरित किया है. इस प्रक्रिया के अंग के रूप में री-ब्रांडिंग, कार्पोरेट और खुदरा ग्राहकों के लिये नई शाखाएं खोलना और अपनी बिक्री टीम को प्रशिक्षण प्रदान करने जैसे कई नये कार्य जोरशोर से प्रारंभ किये गये हैं, ताकि ग्राहक बैंक से अधिक निकटता महसूस कर सकें. इन प्रयासों को सफल बनाने के लिये सभी शाखाओं को सीबीएस के अंतर्गत लाना, विभिन्न बैंक-ऑफिस कार्यों को केंद्रीकृत करना और अलग-अलग वर्टिकलों की स्थापना जैसे, आंतरिक व्यवस्था में बदलाव किये गये हैं. इन प्रयासों से परिचालन कार्य अधिक सुगम हो गया है और अब फ्रंट लाइन स्टाफ, ग्राहक सेवा और ग्राहक संबंधी कार्यों के लिये अधिक समय दे सकता है.

नवनिर्माण के दौरान की गयी पहलों में सर्वप्रमुख है - संव्यवहार बैंकिंग वर्टिकल की स्थापना. इससे बैंक को कार्पोरेट और खुदरा दोनों प्रकार के ग्राहकों की वर्तमान आवश्यकताओं को समझने और विभिन्न वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहारों को प्रोत्साहित कर उनको पूरा करने में सहायता मिली है. ग्राहकों की तरलता के प्रबंधन और अति अल्पकालीन वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये, नये प्रकार की भुगतान प्रणाली के आधार पर नये प्रकार के उत्पाद डिजाइन किये गये.

वैश्विक रुझान

संपूर्ण विश्व में यह देखा गया है कि बैंक अपने ग्राहकों की सेवा के लिये नये तरीके खोजने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। इनमें एक अतिमहत्वपूर्ण तरीका है - भुगतान के तरीकों को सरल बनाना, जिससे ग्राहकों के समय और धन - दोनों की बचत संभव हो सके। संपूर्ण विश्व में सुरक्षित और सुगम भुगतान प्रणाली बनाने के लिये तकनीक का गहनता से प्रयोग किया गया है। इन नये आविष्कारों की सहायता से बहुत प्रकार की सेवाएं और उत्पाद बनाये गये हैं और ग्राहकों को संव्यवहार बैंकिंग सेवाओं के रूप में प्रस्तुत किये गये हैं। यह सिद्ध हो गया है कि कम खर्च की और अधिक सुविधाजनक सेवा प्रदान करने के कारण संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों का, कार्पोरेट ग्राहकों से रिश्ते को प्रगाढ़ बनाने और खुदरा ग्राहकों को बैंक में बनाये रखने में महत्वपूर्ण योगदान है। यह भी देखने में आया है कि बैंक इन सेवाओं का उपयोग कर उभरते बाजार में बढ़त बना सकते हैं और स्वयं को अपने प्रतियोगियों से अलग दिखा सकते हैं।

भारत में स्थिति

विश्व के विभिन्न देशों में भुगतान प्रणाली में होने वाले प्रयोगों के परिप्रेक्ष्य में रिजर्व बैंक ने इस दिशा में कदम उठाते हुए देश में भुगतान उद्योग के मार्गदर्शन और निगरानी के लिये, भुगतान और समाधान हेतु नियमन और पर्यवेक्षण बोर्ड की स्थापना की। अपनी आरंभिक पहल के रूप में रिजर्व बैंक ने रियल टाइम ग्रॉस फंड ट्रांसफर (आरटीजीएस), चेक ट्रंक्शन प्रणाली और दक्ष इलैक्ट्रॉनिक फंड अंतरण सुविधा आरंभ करने पर ध्यान दिया है। यह पहल इस दृष्टि से महत्वपूर्ण है कि रिजर्व बैंक द्वारा विकसित समाशोधन और समाधान सुविधाओं के आधार पर बैंक अपनी भुगतान सेवाओं की रूपरेखा तय कर, उनका विकास कर सकते हैं।

यह भी देखा गया था कि विदेशी और नये प्राइवेट बैंकों ने इस दिशा में प्रयास किये थे। बाद में रिजर्व बैंक और कुछ अग्रणी बैंकों की सहायता से अंतर बैंक एटीएम निपटान, कार्ड संव्यवहारों का निपटान और अंतर बैंक मोबाइल संव्यवहारों आदि के निपटान के लिये सुविधाओं का निर्माण करने की दृष्टि से नेशनल पेमेंट कार्पोरेशन की स्थापना की गयी थी। यूनिजन बैंक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में पहला बैंक था, जिसने अपनी शत प्रतिशत सीबीएस की स्थिति का लाभ उठाते हुए अपनी

नव-निर्माण पहल के रूप में संव्यवहार बैंकिंग वर्टिकल की स्थापना की घोषणा की और अपने ग्राहकों की अधिक सुविधाजनक चैनलों के माध्यम से सेवा करने का इरादा प्रकट किया।

संव्यवहार बैंकिंग प्रभाग

विश्व में संव्यवहार बैंकिंग के रुझानों के बारे में अध्ययन करने के लिये एक आंतरिक अध्ययन दल बनाया गया। इस दल ने देश में उपलब्ध भुगतान की आधारभूत सुविधाओं का भी अध्ययन किया। आईसीआईसीआई और एक्सिस बैंक द्वारा इस क्षेत्र में किये जा रहे कार्य का गहन अध्ययन किया गया।

इन सबके विस्तार से अध्ययन के उपरांत दल ने पाया कि भुगतान प्रणाली के विकास के मुख्य संवाहक, कार्ड का प्रसार और इंटरनेट तथा मोबाइल टेलीफोन होगा और इस दल ने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने पर सम्पूर्ण ध्यान केंद्रित किये जाने के लिये कारोबारी वर्टिकल की स्थापना करने की सिफारिश की। इसके परिणामस्वरूप यूनिजन बैंक में संव्यवहार बैंकिंग प्रभाग स्थापित किया गया। इसके अलावा संव्यवहार बैंकिंग समाधान और वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों के बारे में 5000 फ्रंट आफिस स्टाफ को भी प्रशिक्षित किया गया।

इस विभाग का मुख्य उद्देश्य अलग-अलग ग्राहक खंडों की भुगतान, संग्रहण और वित्तपोषण की जरूरतों को समझना और इन ग्राहक खंडों की आवश्यकता के अनुसार उत्पाद और सेवाओं को डिजाइन करना और उनका विपणन करना था। इसके लिये ग्राहकों को मोटे तौर पर सामान्य खुदरा ग्राहक, कार्पोरेट ग्राहक, पीएसयू और सरकारी विभाग, एसएमई और एनआरआई ग्राहक वर्गों में बांटा गया।

इस दिशा में कार्य आरंभ करने के लिये यह देखा गया कि खुदरा ग्राहकों की मुख्य आवश्यकताएं निम्न प्रकार थीं :

- एक खाते से दूसरे खाते में आसानी से और सुरक्षित तरीके से धन का अंतरण
- खरीद करना और भुगतान करना
- खाते की सजीव सूचना प्राप्त करना

अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान से देखने पर यह महसूस हुआ कि आरंभ में सरकारी और एसएमई ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुसार उत्पादन डिजाइन

किये जाएं. अतः सरकारी कारोबार, चैनल फाइनेंस व ट्रेड फाइनेंस सब-वर्टिकल बनाये गये. इसके बाद कार्पोरेट ग्राहकों के संग्रहण और भुगतान के प्रबंधन तथा अल्पकालीन वित्तपोषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये नकदी प्रबंधन सेवाएं आरंभ की गयीं. इस प्रकार भुगतान निपटान प्रभाग, सरकारी कारोबार, नकदी प्रबंधन सेवाएं और ट्रेड/चैनल फाइनेंस सब-वर्टिकलों को मिलाकर संव्यवहार बैंकिंग विभाग बनाया गया, जिसमें प्रत्येक प्रभाग अलग-अलग तरह के ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करता है. इसके उपरांत मर्चेट बैंकिंग सेवा और करेन्सी चेस्ट को जोड़ा गया.

ए. भुगतान व निपटान प्रभाग

इस प्रभाग की स्थापना - एटीएम, इलैक्ट्रॉनिक प्रेषण उत्पाद यथा एनईएफटी और आरटीजीएस, इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट और क्रेडिट कार्ड जैसी भुगतान प्रणालियों को विकसित, परिचालित करने और उनका रखरखाव करने के लिये की गयी थी. इस प्रभाग का प्राथमिक उद्देश्य ग्राहकों को नकदी और पेपर आधारित लिखतों के स्थान पर, इलैक्ट्रॉनिक तरीकों का प्रयोग करने के लिये प्रोत्साहित करना था. ये सब वे तरीके हैं, जिनका उपयोग सर्वसाधारण द्वारा किया जाता है. कुछ कस्टमाइज्ड उत्पाद यथा कार्पोरेट क्रेडिट कार्ड और कार्पोरेट इंटरनेट बैंकिंग, कार्पोरेट ग्राहकों को लक्षित थे. इसके उपरांत कार्पोरेट ग्राहकों के भुगतान और संग्रह के लिये, ईसीएस, बल्क एनईएफटी और बल्क आरटीजीएस जैसे उत्पाद प्रस्तुत किये गये. एटीएम की लोकप्रियता बढ़ने के साथ एनएफएस और कैश ट्री जैसे साझा एटीएम नेटवर्क अस्तित्व में आये तथा यूनियन बैंक इनमें सम्मिलित हुआ. इससे यूनियन बैंक के ग्राहकों को अन्य बैंकों के एटीएम से नकदी निकालने की सुविधा प्राप्त होने लगी. इसी कड़ी में बैंक ने स्टेट बैंक से द्विपक्षीय समझौता किया, जिसके अनुसार दोनों बैंकों के ग्राहक एक दूसरे के एटीएम का प्रयोग कर सकते हैं.

बैंक ने ग्राहकों के लिये एटीएम पर नयी - नयी सेवाएं देना जारी रखा, जिसके फलस्वरूप 3 वर्ष की अल्पावधि में एटीएम पर होने वाले संव्यवहारों की संख्या 6 प्रतिशत से बढ़कर 28 प्रतिशत हो गयी. इस चैनल की संभावनाओं को देखते हुए, बैंक ने शाखा के परिसर में ही अवस्थित और शाखा से अलग एटीएम स्थापित करने में निवेश करने में कोई संकोच नहीं किया. वर्ष 2012 तक 5000 एटीएम स्थापित करने का हमारा लक्ष्य है. इस समय बैंक, एटीएम पर ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिये विभिन्न बिजनेस माड्यूलों पर कार्य कर रहा है.

इस प्रभाग के अन्य दो महत्वपूर्ण उत्पाद इंटरनेट बैंकिंग और इलैक्ट्रॉनिक प्रेषण हैं. ग्राहकों के लिये पंजीकरण और प्रयोग आसान बनाने के लिये बैंक ने "सेल्फ

यूजर क्रियेशन" जैसे कई फीचर सर्वप्रथम आरंभ किये हैं. धन अंतरण, प्रेषण, कर भुगतान, बिल भुगतान, टिकट बुक करना, ऑन लाइन खरीददारी और दान जैसे कार्य इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से संपन्न किये जा सकते हैं. प्रभाग के उत्पाद पोर्टफोलियो में कार्ड का महत्वपूर्ण स्थान है और बैंक ने डेबिट कार्ड जारी करने के साथ - साथ रिटेल और कार्पोरेट दोनों का ही ध्यान रखा है. रिटेल ग्राहकों के लिये बैंक ने क्रेडिट कार्ड और गिफ्ट कार्ड आरंभ किये हैं. कार्पोरेट ग्राहकों के लिये कार्पोरेट क्रेडिट कार्ड और पेट्रोल कार्ड आरंभ किये. बैंक अलग-अलग ग्राहक वर्ग को क्रेडिट और डेबिट के भिन्न-भिन्न कार्ड के वेरियेंट उपलब्ध कराने की योजना पर विचार कर रहा है, जो उनकी जीवन शैली की आवश्यकताओं को पूरा कर सकेंगे.

इसके अतिरिक्त बैंक ने एसएमएस और मोबाइल बैंकिंग भी आरंभ की है, जिससे ग्राहकों को उनके संव्यवहार के अलर्ट मिल जाते हैं और वे अपने मोबाइल फोन के माध्यम से संव्यवहार कर सकते हैं. मर्चेट ग्राहकों के लिये बैंक ने फिजिकल और ऑन लाइन दोनों प्रकार की मर्चेट अधिग्रहण सेवाएं और उत्पाद आरंभ किये हैं. इस समय बैंक सभी संभव इलैक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से संव्यवहार सुविधा उपलब्ध करा रहा है और मार्च 2011 तक प्रत्येक दूसरा संव्यवहार इन चैनलों के माध्यम से संपादित किये जाने का लक्ष्य है.

बी. नकदी प्रबंधन सेवाएं

अक्सर यह देखा गया है कि कार्पोरेट ग्राहकों को निम्नलिखित सेवाओं की आवश्यकता होती है :

- अपनी दैनिक नकदी प्राप्तियों और भुगतानों के लिये कोर भुगतान सेवाएं.
- अपनी तरलता और कार्यशील पूंजी के प्रबंधन के लिये नकदी प्रबंधन सेवाएं.
- बिलों और प्रेषण का मिलान और लेखा सूचनाओं की प्रोसेसिंग के लिये वित्तीय लेखांकन सेवाएं.

यह प्रभाग मुख्यतः वर्तमान कार्पोरेट ग्राहकों को सेवा प्रदान करता है और सीबीएस, ईएफटी, एनईएफटी तथा आरटीजीएस सुविधाओं पर आधारित कस्टमाइज्ड भुगतान और संग्रहण उत्पाद प्रस्तुत करके नये ग्राहक बनाता है. सभी समाधानों के साथ ग्राहक की जरूरत के अनुसार बनाया गया एमआईएस दिया जाता है. सरकारी कारोबार प्रभाग द्वारा सरकारी विभागों को इसी प्रकार की सेवा दी जाती है.

सी. ट्रेड व चैनल फाइनेंस

इस प्रभाग की स्थापना लघु व मध्यम उपक्रमों, आपूर्तिकर्ताओं, डीलरों, आयातकों और निर्यातकों की अल्पावधि वित्तीयन की जरूरतों को पूरा करने के लिये की गयी थी। चैनल फाइनेंस प्रभाग, सप्लाई चैन के विभिन्न स्टेक धारकों यथा डीलरों, आपूर्तिकर्ताओं की आवश्यकताओं का अध्ययन करता है और उनको समझता है तथा उनके अनुसार वित्तपोषण और प्रेषण उत्पाद बनाये जाते हैं। तकनीक का अधिकतम उपयोग करने के लिये निरंतर प्रयास किये जा रहे हैं और धन अंतरण और बैंक से सप्लायरों और डीलरों को निर्दिष्ट अवधि तक ऋण की सुविधा प्रदान करने वाले समन्वित उत्पाद उपलब्ध कराये जा रहे हैं।

ट्रेड फाइनेंस प्रभाग मुख्यतः ट्रेड फाइनेंस से संबंधित उत्पादों यथा साख पत्र, गारंटी पत्र, निर्यात बिल, पोत लदान पूर्व और पश्च ऋण तथा विदेशी विनिमय हेतु बेहतर सेवा के स्तर के लिये तकनीक के प्रयोग पर ध्यान देता है। उत्पाद और समाधान इस प्रकार डिजाइन किये जाते हैं कि तकनीक के प्रयोग से इनका टर्न अराउंड समय न्यूनतम हो जाए।

डी. मर्चेन्ट बैंकिंग प्रभाग

इस विभाग की स्थापना कार्पोरेट ग्राहकों को उनके निर्गम और आईपीओ में सहायता देने के लिये की गई। यह प्रभाग ग्राहकों के लाभांश, बोनस भुगतान आदि से संबंधित कार्य भी करता है। समाधान प्रदान करने में मौजूदा आस्बा, प्रेषण और सीबीएस प्लेटफार्म के प्रयोग का ध्यान रखा जाता है।

ई. करेंसी चेस्ट प्रभाग

शाखाओं व एटीएम में नकदी की स्थिति पर निगरानी रखने का काम एक और सब-वर्टिकल, करेंसी चेस्ट प्रभाग करता है। यह प्रभाग अन्य बैंकों और प्रमुख ग्राहकों को नकदी प्रोसेसिंग सेवा और डोर टू डोर बैंकिंग सेवा भी प्रदान करता है। इस समय बैंक में 59 करेंसी चेस्ट उपलब्ध हैं, जिनका आधुनिकीकरण करके उनको क्लीन करेंसी चेस्ट बनाया जा रहा है।

विभाग के सभी सब-वर्टिकल निम्नलिखित कार्य करने के लिये भी उत्तरदायी हैं :

- बाजार और नियामक संरचना में परिवर्तनों पर निरंतर दृष्टि बनाये रखना, बाजार की चाल को समझना तथा उत्पाद की विशिष्टता में सुधार करना।

- उत्पाद पोर्टफोलियो की समीक्षा करना तथा नियमित आधार पर नये उत्पादों और सेवाओं का विकास करना।
- उत्पाद और सेवाओं का यथेष्ट मूल्य तय करना और उनकी लाभप्रदता सुनिश्चित करना।
- उत्पाद के संवर्द्धन के लिये ग्राहक संप्रेषण और विपणन योजना तैयार करना।
- फील्ड स्टाफ को परिचालन कार्यविधि बताना तथा मार्गदर्शन करना।
- प्रॉटलाइन स्टाफ के लिये प्रशिक्षण की व्यवस्था करना।

वर्तमान में यह देखा जा सकता है कि विभाग ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूर्ण करने और समय-समय पर नये उत्पाद आरंभ करने के लिये पूरी तरह सक्षम है। इन प्रयासों के साथ ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त कर, उत्पादों और सेवाओं का स्तर उठा कर बेहतर परिणाम हासिल किये जा सकते हैं और ग्राहकों के अनुभवों को नया आयाम प्रदान किया जा सकता है।

भारतीय ग्राहक के लिए संव्यवहार बैंकिंग की प्रासंगिकता एवं आवश्यकता

अनुपम मेहरोत्रा

1990 के दशक में भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में प्रतियोगिता के पदार्पण के साथ ही ग्राहक के संतुष्टि स्तर में व्यापक सुधार का आरंभ हुआ. दिन प्रतिदिन गहराती प्रतियोगिता से जो वर्ग सर्वाधिक लाभान्वित हुआ, वह था ग्राहक वर्ग. कम मूल्य पर प्राप्त होते बेहतर उत्पादों व सेवाओं की शृंखला में निरंतर पनपती सूचना प्रौद्योगिकी ने सुविधा की दृष्टि से चार चांद लगा दिये.

पृष्ठभूमि : इस दौर में बैंकिंग सेवाओं में सुधार तो आया, किन्तु परम्परागत बैंकिंग व्यवसाय में लाभप्रदता की सीमाएं स्पष्ट होने लगीं. उच्च एवं बृहद स्तर पर व्यवसाय करने व बाज़ार में अपना हिस्सा बढ़ाने की गरज से बैंकों को आस्ति उत्पादों [ऋणों] पर ब्याज की दर गिरानी पड़ी एवं अधिक संसाधन जुटाने की प्रक्रिया में जमाराशियों पर ब्याज की दरें बढ़ाना एक अनिवार्य आवश्यकता के रूप में सामने आया. परिणाम था निरंतर घटता हुआ मार्जिन, जिसकी भरपाई हेतु और वृहद स्तर पर व्यवसाय आवश्यक हो गया. यह स्थिति किसी एक बैंक के समक्ष नहीं, अपितु बैंकिंग उद्योग की प्रत्येक इकाई के समक्ष चुनौती बनकर उभरी, जिसका सामना करने के लिए आवश्यक था कि बाजार के कुल व्यवसाय में उनका हिस्सा निरंतर बढ़े. इस अभीष्ट की प्राप्ति हेतु प्रतियोगी बैंक अपने उत्पादों एवं सेवाओं के मूल्य घटाते रहे तथा जमा संसाधनों पर दिये जाने वाले ब्याज की दर बढ़ाते रहे. प्रतियोगिता के ऐसे एक के बाद एक अनेक चक्रों को पार करते हुए बैंकों ने यह पाया कि वे एक ऐसे कुचक्र में फंस चुके हैं, जिसमें घटते हुए मार्जिन के बावजूद लाभ स्तर बनाये रखने के लिए व्यवसाय में वृद्धि आवश्यक तो है, किन्तु व्यवसाय के स्तर में वृद्धि का प्रत्येक प्रयास अंततः मार्जिन को पुनः घटाता है. इस कुचक्र से बाहर निकलने के लिए कुछ नवोन्मेषी

प्रयासों की आवश्यकता थी, ताकि व्यवसाय एवं बैंकिंग संव्यवहार की लागत कम करते हुए आय के विभिन्न नये स्रोतों के जरिये आमदनी को बढ़ाया जा सके. संव्यवहार एवं समानांतर बैंकिंग के जन्म की यही पृष्ठभूमि है.

ग्राहक अपेक्षाएं एवं संव्यवहार बैंकिंग : प्रतियोगिता के दौर में तकनीक के विकास एवं उसके नवोन्मेषी उपयोगों को विशेष बल मिला, जिसके माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की जटिलता को कम करते हुए उसे सरलतम बनाने का प्रयास किया गया. विकसित तकनीक का एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू यह भी था कि इसने सेवाओं के मानकीकरण के साथ - साथ उनकी लागत को भी नाटकीय रूप से कम किया. वैश्वीकरण एवं इंटरनेट की उपस्थिति ने आम ग्राहक को विश्वस्तर पर अपनाई जाने वाली श्रेष्ठतम संव्यवहार प्रणालियों से अवगत कराया और भारतीय बैंकिंग से उनकी अपेक्षाओं को बढ़ा दिया. भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहक की तेज़ी से बदलती मानसिकता तथा तकनीक एवं सुविधा हेतु प्राथमिकता को भांपते हुए बैंकिंग में तकनीक के प्रयोग द्वारा संव्यवहार को सरलतम एवं अति सुविधाजनक बनाने हेतु सदैव प्रोत्साहित किया है.

इस प्रकार संव्यवहार बैंकिंग ने जहां एक ओर बैंकिंग इकाइयों की संव्यवहार लागत घटाने एवं उनकी आमदनी बढ़ाने में योगदान दिया है, वहीं दूसरी ओर ग्राहक को उचित मूल्य पर श्रेष्ठतम, मानकीकृत एवं शीघ्रतम सेवाओं को उपलब्ध कराने में अपनी उपयोजिता साबित की है.

भारतीय ग्राहक के लिए संव्यवहार बैंकिंग की प्रासंगिकता एवं आवश्यकता को और विस्तार से समझने के लिए इस क्षेत्र के कुछ प्रमुख उत्पादों एवं सेवाओं पर नज़र डालना आवश्यक है:

- **क्रेडिट कार्ड** यद्यपि बैंकिंग जगत का एक पुराना उत्पाद है, तथापि प्रतियोगिता के दौर में अपनी आमदनी बढ़ाने के जरियों की खोज में अधिकाधिक बैंकिंग इकाइयों ने इस उत्पाद का सहारा लिया है. क्रेडिट कार्ड भुगतान प्रणाली की वह आधुनिक प्रणाली है, जिसके तहत ग्राहक क्रय तो आज करता है, परन्तु भुगतान हेतु उसे एक पूर्व निर्धारित समय प्राप्त होता है, जिसके भीतर उसे भुगतान करना होता है. क्रेडिट कार्ड के तहत ग्राहक को अधिकतम तहलता की सुविधा के साथ-साथ नकद धनराशि साथ रखने की असुविधा एवं जोखिम से मुक्ति मिलती है. जारी किये गये क्रेडिट कार्ड से जुड़े हुए साख जोखिम सर्वाधिक होते हैं, क्योंकि प्रतिभूति के रूप में बैंक के पास ग्राहक की प्रतिष्ठा के अतिरिक्त कुछ नहीं होता. परिणामस्वरूप

इस उत्पाद की कीमत भी ऊँची होती है एवं ग्राहक को समय से भुगतान न करने की स्थिति में 24 प्रतिशत से 30 प्रतिशत तक का ब्याज वहन करना पड़ सकता है। आधुनिक भारत के नागरिक मंहगाई के इस दौर में जब में बड़ी धनराशि लेकर घूमने एवं संबंधित जोखिम उठाने के बजाए क्रेडिट कार्ड के जरिये लेनदेन करना अधिक सुविधाजनक एवं आधुनिकता की दृष्टि से अनुकूल मानते हैं। उनकी ऐसी धारणा क्रेडिट कार्ड को प्रासंगिक एवं आवश्यक बनाती है।

- **विविध सुपुर्दगी (डिलिवरी) चैनल** : बैंकिंग सेवाओं एवं उत्पादों के विविध सुपुर्दगी (डिलिवरी) चैनल संव्यवहार बैंकिंग की आत्मा हैं। संसाधनों की लागत घटाने हेतु बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे बड़ी संख्या में चालू एवं बचत खाते खोलें। इतनी बड़ी संख्या में ग्राहकों के बैंक से जुड़ने पर मानवीय संसाधनों द्वारा उनको संतोषजनक सेवाएं देना व्यावहारिक नहीं है। ऐसी स्थिति में यह आवश्यक है कि बैंकिंग सेवाओं की डिलिवरी के साधनों में वृद्धि हो। आज एटीएम, एसएमएस सेवाएं, कॉल सेन्टर, इन्टरनेट बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग जैसे अनेक चैनल हैं, जिनके माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की मानकीकृत एवं संतोषजनक सुपुर्दगी संभव है। आज के ग्राहक, खासकर उच्च आयवर्ग को बैंकिंग सेवाओं की आवश्यकता तो है, किंतु शाखाओं की लम्बी पंक्तियों में खड़े होकर समय नष्ट करना न तो उनकी पसंद है, और न ही उनके लिए संभव। बदलते हुए आधुनिक परिवेश में अनेक व्यावसायिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंकिंग सिर्फ एक माध्यम है, व्यावसायिक क्रियाकलापों का उद्देश्य नहीं। विविध डिलिवरी चैनलों के माध्यम से आज का ग्राहक अपने घर के ड्रॉइंग रूम में बैठकर भी बैंकिंग संबंधी संव्यवहार संचालित कर सकता है। विविध डिलिवरी चैनलों को प्रस्तावित करते हुए यूनियन बैंक का अपने ग्राहकों को संदेश है कि वे अपना कीमती समय अपने सपनों को साकार करने में लगायें न कि बैंकिंग में। भारतीय ग्राहक के लिए बैंकिंग को आसान बनाने एवं उन्हें अपनी व्यावसायिक मंजिलों को हासिल करने की प्रेरणा देने वाली संव्यवहार बैंकिंग निश्चित रूप से प्रासंगिक एवं आवश्यक है।
- **नकदी प्रबंधन प्रणाली** से संबंधित उत्पादों के द्वारा बैंकों ने व्यावसायिक वर्ग के लिए नकदी प्रबंधन अत्यंत आसान एवं मितव्ययी बना दिया है। अपने व्यवसाय के अनेक केंद्रों एवं शाखाओं से भुगतान एकत्रित करने एवं

उन तक भुगतान पहुँचाने की प्रक्रिया को आसान करते हुए नकदी प्रबंधन उत्पादों ने न सिर्फ व्यावसायिक गतिविधियों में तीव्रता ला दी है, बल्कि उसे अत्यंत कुशल बनाते हुए व्यापारी की संव्यवहार लागत में भी बचत की है। दूसरी ओर **डोर-स्टेप बैंकिंग** ने व्यापारिक एवं व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के लिए नकदी की मांग एवं निस्तारण संबंधी लेनदेनों को अत्यंत सुविधाजनक बना दिया है। अपने प्रतिष्ठान पर ही एकत्रित नकदी का निस्तारण या जरूरत की राशि को प्राप्त करने संबंधी त्वरित सेवाएं इस उत्पाद के अंतर्गत उपलब्ध हैं।

- **उपहार कार्ड** जहां उपहार देने की परम्परा और शैली में एक क्रांति लाया है, वहीं **पेट्रोल कार्ड** नामक उत्पाद ने बड़े-बड़े प्रतिष्ठानों की सुविधा के लिए उनके कर्मचारियों को वेतन, भत्तों, यात्रा अग्रिम, प्रोत्साहन राशियों आदि के भुगतान हेतु नयी एवं आकर्षक सुविधा प्रदान की है।
- **मर्चेन्ट बैंकिंग** के तहत बैंकों ने व्यावसायिक जगत को इश्यू प्रबंधन, ऋण प्रबंधन, पोर्टफोलियो मैनेजमेंट, वित्तीय सलाह, आस्तियों एवं देयताओं के प्रबंधन आदि से संबंधित विनियोग-वित्त की सेवाएं प्रदान करके उनकी वित्त प्रबंधन संबंधी जटिलताओं को सुलझाया है। **चैनल फाइनेंस** जैसे नवोन्मेषी उत्पाद के जरिये ग्राहकों से प्राप्य बिलों की डिस्काउंटिंग एवं डीलरों द्वारा माल की खरीद के वित्तपोषण हेतु क्रेता बिल डिस्काउंटिंग संबंधी सुविधाएं प्रदान की जाती हैं, ताकि लघु एवं मध्यम उद्योगों की तरलता संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करते हुए उनके व्यवसाय को तरलता अवरोधों से मुक्त रखा जा सके। व्यवसायों में वित्तीय तरलता को बनाये रखने में सहायक इस प्रकार के उत्पादों की प्रासंगिकता एवं आवश्यकताओं पर संदेह नहीं किया जा सकता।
- **आस्बा [ASBA एप्लीकेशन सपोर्टेड बाई ब्लॉकड एमाउंट]** एक ऐसी सुविधा है, जिसके तहत शेयर मार्केट के प्रारंभिक पब्लिक ऑफर में शेयर के लिए आवेदन करने वाले विनियोगकर्ता के खाते से भुगतान राशि तब तक डेबिट नहीं होती, जब तक उसके डी-मैट खाते में आबंटित शेयर क्रेडिट न हो जाएं। आवेदित शेयरों की क्रय राशि आबंटन की तिथि तक उसके खाते में ब्लॉक करके रखी जाती है एवं आबंटन की तिथि को कुल आबंटित शेयरों की मूल्य राशि ही खाते से डेबिट की जाती है, न कि कुल आवेदित शेयरों की राशि। इस प्रकार विनियोगकर्ता न सिर्फ आवेदन एवं आबंटन के बीच

की अवधि पर मिलने वाले ब्याज का लाभ उठाता है, बल्कि रीफंड आदि की औपचारिकताओं से भी बरी रहता है। **डी-मैट एवं ऑन-लाइन ट्रेडिंग** संबंधी संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों ने शेयर एवं म्यूचुअल फंड बाजारों की गुत्थियों को आम विनियोगकर्ता के लिए आसान बनाते हुए उनको इन बाजारों में विनियोग करके लाभ कमाने हेतु प्रेरित किया है। आज का निवेशक इंटरनेट बैंकिंग के जरिये ऑन-लाइन ट्रेडिंग करते हुए शेयर एवं म्यूचुअल फंड बाजारों से सीधे, बिना किसी दलाल की मध्यस्थता के, खरीद-फरोख्त कर सकता है। इन बाजारों के रहस्य एवं पेचीदगियों को उसके लिए आसान बनाने वाले इस प्रकार के उत्पाद निश्चित रूप से प्रासंगिक एवं आवश्यक हैं।

- **रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट [RTGS] एवं नेशनल इलैक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर [NEFT]** नामक राष्ट्रीय एवं अन्तरराष्ट्रीय सेवाओं ने धनराशि प्रेषण को कम्प्यूटर के माउस की क्लिक जितना आसान बना दिया है। आधुनिक भुगतान एवं निपटान प्रणालियों में भुगतान-निपटान जोखिम भी आरटीजीएस जैसे उत्पादों द्वारा समाप्त हो चुका है। डिमांड ड्राफ्ट, पे-ऑर्डर, मेल-ट्रांसफर, टेलीग्राफिक ट्रांसफर एवं चेक जैसे परम्परावादी उत्पाद धीरे-धीरे प्रासंगिकता खोते जा रहे हैं और उनका स्थान कुशलता एवं गति की दृष्टि से श्रेष्ठ इलैक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर संबंधी उत्पाद लेते जा रहे हैं। संव्यवहार बैंकिंग के ये उत्पाद कार्यकुशलता, जोखिम प्रबंधन, मितव्ययिता एवं समय बचाने की दृष्टि से इतने प्रासंगिक एवं आवश्यक हैं कि उनकी अनुपस्थिति में आधुनिक बैंकिंग की कल्पना भी मुश्किल है।

संव्यवहार बैंकिंग एवं वित्तीय समावेशन

आम तौर पर माना जाता है कि श्रेष्ठ तकनीकों का लाभ शहरी एवं महानगरीय केन्द्रों तक ही सीमित रहता है, किंतु आधुनिक बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी के अनूठे प्रयोगों ने यह साबित कर दिया है कि तकनीक को **वित्तीय समावेशन**, गरीबी उन्मूलन एवं कमजोर वर्गों के सशक्तीकरण के व्यापक माध्यम के रूप में प्रयोग किया जा सकता है। आज **बायोमेट्रिक कार्ड, स्मार्ट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, बायोमेट्रिक एटीएम** सरीखे उत्पादों के जरिये वित्तीय समावेशन के प्रवाह को आवेगित और सशक्त किया जा सकता है। वर्तमान सामाजिक एवं आर्थिक परिवेश की प्रथम आवश्यकता वित्तीय समावेशन है एवं इस उद्देश्य की पूर्ति में संव्यवहार बैंकिंग एवं उससे उपजे क्रांतिकारी उत्पादों की प्रासंगिकता एवं आवश्यकता संदेह एवं विवाद से परे है।

निष्कर्ष

संव्यवहार बैंकिंग ने तकनीक का सहारा ले कर बैंकिंग सेवाओं के वर्तमान ग्राहकों को सुविधा, समय की बचत, मानकीकृत सेवाओं एवं आधुनिकता का उपहार दिया है। यह सच है कि सुविधाओं के विस्तार के इस दौर में साइबर क्राईम, हैकिंग एवं सुरक्षा जोखिम जैसे मसले भी उभर कर आये हैं। किंतु यह भी सच है कि प्रगति के हर बढ़ते हुए कदम की कीमत चुकानी पड़ती है। व्यक्ति की प्राथमिकता कीमतें चुकाते हुए तथा उन कीमतों को घटाने का प्रयास करते हुए, कदम आगे बढ़ाते रहने की ही है। पीछे मुड़कर देखने या पीछे लौटने की इस दौर में कोई गुंजाइश नहीं। वैसे भी देखा जाए तो संव्यवहार बैंकिंग ने भारतीय ग्राहक को बेशकीमती उपहार सामान्य कीमत पर सौंपे हैं। सिर्फ वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में संव्यवहार बैंकिंग के वर्तमान एवं भावी योगदानों को आंका जाए तो उनके समक्ष छोटे-मोटे समस्त नकारात्मक पहलुओं को आसानी से नज़रअंदाज किया जा सकता है। संव्यवहार बैंकिंग आ चुकी है, ग्राहक के दिलों में जगह बना चुकी है एवं दिन-प्रतिदिन उसका नवोन्मेषी विस्तार इस सत्य का प्रत्यक्ष प्रमाण है कि वह प्रासंगिक भी है और आवश्यक भी।

संव्यवहार बैंकिंग की श्रेष्ठ प्रथाएं : वैश्विक परिदृश्य

ललित सिन्हा

भुगतान, हमेशा से ही वाणिज्य और व्यापार का अभिन्न हिस्सा रहा है। वैश्वीकरण के फलस्वरूप व्यापार की सभी सीमाएं समाप्त हो गयी हैं और एक संगठन से दूसरे संगठन में और एक ही संगठन की अलग-अलग स्थानों पर स्थित इकाइयों में नियमित अंतराल पर नकदी के प्रवाह की आवश्यकता महसूस की गयी। इसके कारण संगठनों के आंतरिक और बाहरी भुगतान के प्रबंधन के तरीके भी बदल गये हैं तथा इसका प्रभाव बड़े संगठनों की नकदी और तरलता प्रबंधन के तरीकों पर भी पड़ा है। माहौल में परिवर्तन के फलस्वरूप भुगतान प्रबंधन के परंपरागत तरीकों के समक्ष चुनौतियां खड़ी हुई हैं और भुगतान में तकनीक के उपयोग और केन्द्रीकृत बैंक आफिस की स्थापना करने की तीव्र आवश्यकता महसूस की गयी है। इस दिशा में किये गये बहुत से प्रयासों ने भुगतान सेवाओं को आमूल परिवर्तित कर दिया है।

शुरुआत में, कई कारोबारी इकाइयों वाले व्यापारिक संगठन, विभिन्न प्रकार की बैंकिंग अपेक्षाओं की वजह से, अलग-अलग स्थानों पर बैंकों में खाते खोलते थे, जिनके माध्यम से वे अपने कारोबारी हितधारकों तथा आपूर्तिकर्ताओं, विक्रेताओं, ग्राहकों आदि से भुगतान लेते-देते थे। यह कार्य वित्तीय लिखत तथा चेक, ड्राफ्ट, पे-आर्डर आदि के माध्यम से किया जाता था।

सभी व्यापारिक संस्थाओं में भुगतान का कार्य अनिवार्य होता है। इसे पहचानकर कुछ दूरदृष्टि वाले बैंकों ने, इसके कारोबार की संभावनाएं देखकर इन भुगतान कार्यों को करने और तरलता प्रबंधन के लिए अपने सॉफ्टवेयर विकसित किये। भुगतान करने और धनराशि संग्रह करने में तकनीक के प्रयोग की दिशा में संभवतः यह प्रथम कदम था। लेकिन सॉफ्टवेयर के विकास पर बहुत खर्च करना पड़ता था और उसे विभिन्न

संगठनों की जरूरत के हिसाब से अनुकूल बनाने पर भी व्यय करना पड़ता था। इस कारण संव्यवहार की लागत बहुत अधिक थी। इसके अलावा कंपनियों को अलग-अलग बैंकों से व्यवहार करने की स्वतंत्रता भी सीमित हो जाती थी, क्योंकि प्रत्येक प्रोप्राइटरी प्रणाली से व्यवहार का तरीका अलग-अलग था। इसके अतिरिक्त बैंकों को भी नकदी प्रवाह की गति बढ़ाने के लिए और एक दूसरे से संप्रेषण के लिए समान लैंग्वेज की आवश्यकता थी। बहुत से बैंकों में नकदी अंतरण और नकदी प्रबंधन-समाधान के मार्ग की बड़ी बाधाएं थीं।

स्विफ्ट के रूप में मानक संप्रेषण प्रोटोकॉल का आविष्कार इस दिशा में एक बड़ी सफलता थी। इससे कई बैंकों को, अलग-अलग बैंकों के प्रोप्राइटरी चैनलों की बजाय एक कनेक्टिविटी प्रणाली के माध्यम से जोड़ना संभव हो गया था। स्विफ्ट की खोज वर्ष 1973 में वित्तीय संव्यवहारों के लिए समान मानक और साझा डाटा प्रोसेसिंग प्रणाली तथा विश्वव्यापी संप्रेषण नेटवर्क के रूप में ब्रसेल्स में हुई थी। इसे 53 देशों के 239 बैंकों का समर्थन प्राप्त था। इसके अलावा एक मैसेजिंग फार्मेट को कई देशी और अंतरराष्ट्रीय भुगतान प्रकारों के लिए प्रयोग करने को आसान बनाने के लिए ISO 20022 भुगतान प्रारंभ मैसेज जैसे अंतरराष्ट्रीय भुगतान मानक बनाये गये हैं। स्विफ्ट स्कोर और हाल ही में लांच किये गये कॉमन ग्लोबल इनिशिएटिव (सीजीआई) ने इन संदेशों के लिए समान कार्यान्वयन दिशानिर्देश बनाये हैं, जिनका उपयोग विश्वभर में कम लागत पर भुगतान प्रोसेस करने के लिए किया जा रहा है।

इसके बाद भुगतान प्रणालियां अस्तित्व में आईं, जिनमें नकदी और चेक आदि का स्थान इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण तकनीक ने लिया है। इस बीच अधिकांश बड़े संगठनों ने ईआरपी सिस्टम कार्यान्वित कर लिये तथा बैंकों ने इस ईआरपी सिस्टम से जुड़ सकने वाले तथा इन संगठनों द्वारा इच्छित समय पर भुगतान रूट करने वाले भुगतान हब बनाकर, इन प्रयासों को आगे बढ़ाया। इससे संव्यवहारों की गति तेज हुई है। बैंकों ने बिना समय गंवाये कारोबारी संस्थाओं की तरलता संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ट्रेड फाइनेंसिंग, चैनल फाइनेंसिंग और नकदी प्रबंधन प्रणाली के रूप में अत्यल्प अवधि और अल्प अवधि की वित्तीयन सुविधाएं प्रस्तुत की हैं।

इस प्रकार एक समय की साइलो आधारित भुगतान प्रणाली अब बहुत बड़ी भुगतान प्रणाली में परिवर्तित हो गयी है। इसके अलावा भुगतान प्रणाली पर आधारित सभी एप्लीकेशनों को इस प्रकार डिजाइन किया गया है और संव्यवहार बैंकिंग सेवाओं के रूप में प्रस्तुत किया गया है, जो कारोबार की जरूरत को पूरा कर सके और

लाभप्रदता बढ़ाने और परिचालन का खर्च न्यूनतम करने के लिए नकदी प्रवाह का प्रभावी उपयोग कर सके।

संव्यवहार बैंकिंग सेवाओं ने, बैंकों को अपनी सेवाओं को अधिक तार्किक ढंग से अलग-अलग ग्राहक खंडों में प्रस्तुत करने में मदद की है और ग्राहकों को अपने शेयरधारकों की संपदा बढ़ाने में सहायता की है। इससे बैंकों को न केवल शुल्क और कमीशन आय बढ़ाने में मदद मिली है, अपितु ग्राहकों से कारोबारी रिलेशनशिप मजबूत करने में भी सहायता मिली है।

सफल संव्यवहार बैंकिंग सेवा के महत्वपूर्ण कारक

ए) नेतृत्व : ग्राहकों को संव्यवहार बैंकिंग समाधान प्रस्तुत करने में नेतृत्व की भूमिका महत्वपूर्ण है। नेतृत्व को सुनिश्चित करना चाहिए कि संव्यवहार बैंकिंग के उत्पादों की कीमत तय करने और उनके संवर्द्धन में खुले नजरिये से निर्णय लिया जाए। इन सेवाओं को संपूर्ण बैंकिंग से अलग करके नहीं देखा जाना चाहिए। अक्सर यह देखने में आया है कि बैंक को इससे अप्रत्यक्ष लाभ अधिक मिलते हैं। ये सेवाएं ग्राहकों को संस्था विशेष में बनाये रखने में सहायक होती हैं। नेतृत्व को लगातार उद्योग और बाजार के संपर्क में रहना चाहिए तथा समय-समय पर उत्पादों और सेवाओं को बेंचमार्क के अनुरूप बनाने के लिए सुझाव देने चाहिए। संव्यवहार बैंकिंग सेवाओं की सफलता में व्यक्तियों का योगदान महत्वपूर्ण होता है। अतः व्यक्तियों के प्रबंधन और प्रोत्साहन के लिए प्रयास करते रहना चाहिए।

बी) उत्पाद डिजाइन : विभिन्न कारोबारों की सफ़ाई चैन का लगातार अध्ययन करना, उन्हें समझना तथा उनकी जरूरतों के अनुसार उत्पादों और सेवाओं को डिजाइन करके उन्हें बेहतर रूप में प्रस्तुत करना बहुत महत्वपूर्ण है। पूरी वेल्यू चैन की जरूरतों के अनुसार सभी उद्योगों के लिए अद्यतन समाधान प्रस्तुत करने पर ध्यान देना चाहिए।

सी) ग्राहक रिलेशनशिप : बैंक के तकनीकी उत्पादों के फायदे निश्चित रूप से ग्राहकों को बनाये रखने में मददगार होते हैं। किन्तु ग्राहक संबंधों के विकास में सबसे बड़ी भूमिका ग्राहक की आवश्यकताओं का प्रबंधन करना है। यह बहुत महत्वपूर्ण पहलू है। इसके अंतर्गत ग्राहक संबंध प्रबंधक को उनकी जरूरतों का पता लगाने के लिए उनके कारोबार गहराई से समझना और उनके लिए समाधान उपलब्ध कराना होता है। इन ग्राहक संबंध प्रबंधकों को विशेष प्रशिक्षण दिया जाना आवश्यक है, ताकि वे बैंक और ग्राहक दोनों के हित में कार्य कर सकें। वर्तमान ग्राहकों की जरूरतें पूरा करने के साथ-साथ इसी प्रकार के मिलते-जुलते उत्पादों के लिए नई कारोबारी-संभावनाएं तलाशना भी आवश्यक है। उत्पादों का विपणन किया जाना आवश्यक है और यह संभावित क्रेता

संगठन की जरूरतों को समझने के बाद, व्यक्तिगत स्तर पर चर्चा के जरिये किया जा सकता है। संव्यवहार बैंकिंग उत्पाद थोड़े-बहुत संशोधन के साथ, बहुत से संगठनों को दिये जा सकते हैं। इसके लिए विपणन और आईटी टीम में समन्वय होना और उस पर होने वाले पूंजीगत खर्च के लिए सर्वोच्च प्रबंधन का समर्थन आवश्यक है।

डी) जोखिम प्रबंधन : ग्राहकों को संव्यवहार बैंकिंग उत्पाद देते समय जोखिम प्रबंधन के महत्वपूर्ण पहलू को भी ध्यान में रखा जाए। सुझाव है कि उत्पादों के डिजाइन और विकास में संलग्न टीम के सदस्यों में उत्पाद और सेवाओं की जोखिम के बारे में स्वस्थ चर्चा को बढ़ावा दिया जाना आवश्यक है। एक विस्तृत जोखिम आकलन और नियंत्रण प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए। जोखिम डाटा का नियमित रूप से विश्लेषण करके उसके निष्कर्षों के आधार पर जोखिम निर्धारण मंडल में सुधार किया जा सकता है।

ई) तकनीक : इस समय तकनीक में तेजी से परिवर्तन हो रहे हैं। अतः उत्पाद और सेवाओं की सुरक्षा तथा उपयोगकर्ता की सुविधा में वृद्धि के लिए निरंतर प्रयास जारी रहने चाहिए। तकनीक के माध्यम से संव्यवहारों की पारदर्शिता भी सुनिश्चित होनी चाहिए। भुगतान चैनलों और ईआरपी प्रणाली दोनों के विकास की जानकारी प्राप्त करते रहना चाहिए तथा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि संव्यवहार बैंकिंग के उत्पाद और सेवाएं निरंतर, प्रणाली के अनुकूल बने रहते हैं। यह तकनीक प्रणाली के इस प्रकार अनुकूलन से भी संभव हो सकता है कि वे अलग-अलग ईआरपी प्रणाली से जुड़ सकें।

एफ) एमआईएस : प्राप्त किये जाने वाले आकड़ों की गुणवत्ता भली-भांति सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव उपाय किये जाने आवश्यक हैं। इस डाटा का उपयोग ग्राहकों का खंडवार वर्गीकरण करने और अलग-अलग ग्राहक खंडों के कारोबार के रुझान को समझने के लिए किया जाना चाहिए। इन जानकारियों के माध्यम से क्रॉस-सेलिंग के अवसरों का भी पता लगाया जा सकता है। इनका उपयोग वर्तमान ग्राहकों के लिए नये समाधान विकसित करने में और नये ग्राहक प्राप्त करने में किया जाना चाहिए।

ये श्रेष्ठ व्यवहार के कुछ महत्वपूर्ण कारक हैं, जिनका पालन बैंकों द्वारा विश्व भर में किया जा रहा है। सामग्रिक रूप से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि संव्यवहार बैंकिंग का अभी पूरा लाभ नहीं लिया जा रहा है। यदि इसे सुदृढ़ नेतृत्व प्रदान किया जाए तो यह निश्चित ही बैंक के कारोबार को और अधिक बढ़ाने में बहुत सहायक सिद्ध होगा।

ललित सिन्हा, महाप्रबंधक, वैकल्पिक चैनल व नवप्रवर्तन विभाग, केन्द्रीय कार्यालय

भुगतान व निपटान प्रणाली : दिशा निदेश

सन्तोष कुमार शुक्ला

देश की भुगतान प्रणाली को मजबूत बनाने में केन्द्रीय बैंक की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। भारतीय रिजर्व बैंक इस दिशा में विकास मूलक भूमिका के निर्वहन के साथ भुगतान प्रणाली को अधिक सुदृढ़ व सुरक्षित बनाने में अग्रसर है। “भुगतान प्रणाली” एक व्यवस्था है, जिसके माध्यम से संव्यवहार का एक पक्ष - भुगतानकर्ता दूसरे पक्ष - प्राप्तकर्ता को मूल्य अंतरण करता है। इस व्यवस्था द्वारा ही वस्तुओं एवं सेवाओं के विनिमय की प्रक्रिया पूर्ण होती है। भुगतान प्रणाली के अंतर्गत “विलेख”, जिनके द्वारा भुगतान किया जाता है, नियम और विनियम जो इस प्रणाली को निर्देशित करते हैं, संस्थाएं जो इस प्रणाली को सुलभ करवाती हैं तथा इसकी देख रेख करने वाला कानूनी ढांचा शामिल हैं।

“सेटेलमेंट” का आशय है, भुगतान अनुदेशों का निपटान। दरअसल ग्राहक द्वारा भुगतान अनुदेश जारी करने का प्रभाव दो बैंकों पर देय / प्राप्त राशि के रूप में पड़ता है। इस देय / प्राप्त राशि को एक बैंक से वसूल कर दूसरे बैंक को देने हेतु “निपटान प्रणाली” की आवश्यकता पड़ती है। यह प्रणाली “सकल निपटान” जैसे आर.टी.जी.एस. या “निवल निपटान” जैसे - चेक समाशोधन, ई.सी.एस., एन.ई.एफ.टी., क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड प्रणाली हो सकती है।

भुगतान व निपटान प्रणाली अधिनियम 2007

हमारे देश में भुगतान व निपटान प्रणाली का संचालन भुगतान व निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 (पीएसएस एक्ट 2007) के अधीन होता है। पीएसएस एक्ट 2007 देश में भुगतान प्रणाली के विनियमन व पर्यवेक्षण हेतु आधार तैयार करता है।

यह एक्ट, भारतीय रिजर्व बैंक को उक्त उद्देश्य व संबंधित मामलों की देख-रेख के लिये अधिकृत करता है। यह अधिनियम “निपटान” हेतु कानूनी आधार प्रदान करता है। यह लेनदेनों के निवल निपटान [दो बैंकों के बीच प्राप्य या देय राशि का निर्धारण डेबिट व क्रेडिट के अंतर के आधार पर] हेतु कानूनी रूपरेखा देता है। आरटीजीएस को छोड़कर सभी भुगतान प्रणालियां निवल निपटान पद्धति पर आधारित हैं।

पीएसएस अधिनियम 2007 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने दो विनियम बनाये हैं। एक भुगतान और निपटान प्रणाली के विनियमन व पर्यवेक्षण के लिए बोर्ड नियमावली 2008 व भुगतान व निपटान प्रणाली विनियम 2008। इनमें से प्रथम उक्त बोर्ड के निर्माण व उसकी शक्तियों को परिभाषित करने से संबंधित है, दूसरा विभिन्न संस्थाओं द्वारा भुगतान प्रणाली आरंभ करने हेतु प्राधिकार प्रदान करने व संबंधित सभी मामलों के बारे में है।

भारतीय रिजर्व बैंक के केन्द्रीय बोर्ड के अधीन एक उपसमिति - भुगतान व निपटान प्रणाली विनियमन व पर्यवेक्षण बोर्ड भुगतान प्रणाली की देख रेख करने वाली सर्वोच्च संस्था है। बोर्ड की सहायता के लिए एक तकनीकी समिति राष्ट्रीय भुगतान काउंसिल है। उक्त बोर्ड व काउंसिल दोनों का सहयोग करने हेतु भारतीय रिजर्व बैंक में एक भुगतान व निपटान प्रणाली विभाग है। बोर्ड भुगतान प्रणाली से संबंधित पॉलिसी व स्टैंडर्ड तैयार करता है व सहायता हेतु मानदण्ड निर्धारित करता है।

भुगतान प्रणाली का उपयोग व्यक्तियों, बैंकों, कम्पनियों व संस्थाओं द्वारा एक दूसरे को भुगतान हेतु किया जाता है। भुगतान हेतु चेक, ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक, क्रेडिट कार्ड व स्मार्ट कार्ड का उपयोग किया जाता है। बैंक इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान सुविधा प्रदान करते हैं। जैसे ईसीएस, क्रेडिट व डेबिट, एनईएफटी, आरटीजीएस इत्यादि। साथ ही एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग व मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग भुगतान के माध्यम के रूप में किया जाता है। भुगतान प्रणाली के विभिन्न अंग / माध्यम निम्नवत् हैं:-

चेक संग्रहण / समाशोधन गृह

चेक भुगतान का सशक्त माध्यम है। यदि चेक जारीकर्ता व भुगतान प्राप्तकर्ता अलग - अलग बैंकों के खातेदार हैं तो प्राप्तकर्ता चेक को संग्रहण हेतु जमा कर चेक वसूली करवा सकता है। इस प्रक्रिया को समाशोधन गृह के माध्यम से सम्पन्न किया जाता है। समाशोधन गृह बैंकों का एक संगठन है, जो विभिन्न बैंकों के बीच चेक भुगतान या संग्रहण को सुलभ बनाता है। समाशोधन गृह एक मिलनबिन्दु है, जहां

विभिन्न बैंक अपने ग्राहकों की ओर से संग्रह हेतु जमा किये गये चेकों के अधीन, राशि दूसरे बैंकों से क्लेम करते हैं. देश के बड़े केन्द्रों पर यह व्यवस्था भारतीय रिजर्व बैंक तथा अन्य स्थानों पर भारतीय स्टेट बैंक व उसके सहयोगी बैंकों तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अधीन है.

स्थानीय व बाहरी चेकों की वसूली के संबंध में बैंक, भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों का पालन करते हैं. इस संदर्भ में बैंकों की अपनी चेक संग्रहण पॉलिसी भी होती है.

भारतीय रिजर्व बैंक चेकों की वसूली में लगने वाली अधिकतम अवधि का निर्धारण करता है. अवधि के अंदर वसूली न होने पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति [विलंबित अवधि का ब्याज] के लिए बैंकों को निर्देशित करता है. चेकों की वसूली पर लगने वाले सेवा प्रभारों का विवेकीकरण करता है. एक निश्चित सीमा तक चेक राशि खाते में तुरंत जमा करने हेतु बैंकों को निर्देशित करता है. इलैक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के आने के उपरांत चेक माध्यम थोड़ा अनाकर्षक हुआ है. फिर भी देश की सामाजिक - आर्थिक स्थिति को देखते हुए चेक और समाशोधन गृह भुगतान प्रणाली का महत्वपूर्ण अंग बना रहेगा.

त्वरित समाशोधन

बाहरी चेकों की वसूली, समय साध्य क्रिया है, जिसमें एक से दो सप्ताह का समय लगता है. एमआईसीआर तकनीक ने चेकों की छंटनी को स्थान/बैंक/शाखा के आधार पर आसान कर दिया है. दूसरी तरफ सीबीएस तकनीक ने स्थान की दूरी को कम कर दिया है. शाखा के ग्राहक के स्थान पर बैंक के ग्राहक का दर्शन लागू हुआ है.

उपर्युक्त दोनों तकनीक के मेल से त्वरित समाशोधन संभव हुआ है. इसके अंतर्गत बाहरी केन्द्रों पर वसूली के लिए चेक न भेजकर उसे भुगतानकर्ता बैंक की लोकल शाखा स्थानीय समाशोधन के माध्यम से भेजा जाता है. इस तरह चेक की वसूली, परम्परागत समाशोधन में लगने वाले एक से दो सप्ताह के विपरीत, टी + 1 दिन टी + 2 दिन में संभव हो जाती है.

त्वरित समाशोधन सेवा देश के 66 केन्द्रों पर उपलब्ध है. शर्त यही है कि भुगतानकर्ता बैंक की स्थानीय शाखा व दूरस्थ भुगतानकर्ता शाखा दोनों सीबीएस से जुड़ी हों.

इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा

ईसीएस इलैक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर का एक माध्यम है, जो बारंबार और अधिक आवृत्ति वाले संव्यवहारों के अनुकूल होती है, जैसे कम्पनियों द्वारा लाभांश भुगतान, ब्याज, पेंशन व वेतन भुगतान इत्यादि. इसी तरह एक ही प्रकृति वाले वसूली बिलों जैसे बिजली बिल, टेलीफोन बिल, बीमा प्रीमियम व टैक्स भुगतान आदि के लिए ईसीएस बहुत अनुकूल माध्यम है. यह एक बैंक एकाउंट से धनराशि निकालकर तमाम लाभार्थियों के खातों में जमा करने [ईसीएस जमा] व विभिन्न स्थानों पर विभिन्न खातों से रकम डेबिट कर एक खाते में जमा करती है. ईसीएस एक कम लागत वाली भुगतान प्रणाली है, जो भुगतानकर्ता व प्राप्तकर्ता दोनों के समय की बचत, कागजी प्रपत्रों की छपाई की बचत तथा इससे जुड़ी असुविधाओं जैसे ट्रांजिट में खोने का भय, देरी व कपटपूर्ण संग्रहण आदि को समाप्त करती है. इस माध्यम से संव्यवहार के लिए कोई रकम सीमा नहीं है. अक्टूबर 2008 में स्थानीय रिजर्व बैंक ने केन्द्रीयकृत ईसीएस क्रेडिट सेवा शुरू की है, जिसके अंतर्गत बैंकों के एकाउंट एक ही स्थान मुम्बई में डेबिट किये जाते हैं, जबकि व्यक्तिगत खाते [क्रेडिट हेतु] देश के किसी भी हिस्से में हो सकते हैं.

राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

एनईएफटी अंतर बैंक निधि अंतरण हेतु भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रदत्त यह प्लेटफार्म एक सुरक्षित व तेज माध्यम है. इसके अंतर्गत संव्यवहारों का निपटान स्थगित शुद्ध निपटान आधार पर होता है. सप्ताह के दिनों में कुल छः निपटान 9 बजे, 11 बजे, 12 बजे, 13 बजे, 15 बजे व 17 बजे होते हैं, जबकि शनिवार को तीन बार 9 बजे, 11 बजे व 12 बजे होते हैं. अंतिम निपटान समय निकल जाने के उपरांत संव्यवहार अगले निपटान तक पेंडिंग रखा जाता है. इस प्रणाली में प्राप्तकर्ता के खाते में निधि उसी दिन या अगले दिन जमा कर दी जाती है. इसमें निधि अंतरण की कोई न्यूनतम या अधिकतम सीमा नहीं है.

आर.टी.जी.एस. [रियल टाइम सकल निपटान प्रणाली]

यह एक बैंक से दूसरे बैंक में निधि अंतरण की सबसे तेज प्रणाली है. आरटीजीएस प्लेटफार्म भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सदस्य बैंकों को धन अंतरण हेतु उपलब्ध करवाया गया है. इसके लिए आवश्यक है कि प्रेषित व प्राप्तकर्ता दोनों शाखाएं सीबीएस तथा आरटीजीएस सुविधाओं से लैस हों. रियल टाइम का तात्पर्य है कि संव्यवहार का एक-एक कर निपटान किया जाता है, जबकि एनईएफटी के अंतर्गत

अंतरण को थोक में प्रोसेस किया जाता है। लेनदेन आरटीजीएस व्यवसाय के लिए निर्धारित घंटों में लगातार जारी रहते हैं, जो सप्ताह के दिनों में 9 बजे से 16.30 बजे तक व शनिवार के दिन 9 बजे से 12.30 बजे तक हैं। यह प्रणाली मूलतः बड़े संव्यवहारों के लिए है। इसके अंतर्गत न्यूनतम अंतरण रकम रु.1.00 लाख है। लाभार्थी के खाते में रकम, अंतरण संदेश प्राप्त होने के दो घंटे के भीतर जमा कर दी जाती है।

ए.टी.एम.

एटीएम नकदी आहरण का पंसदीदा माध्यम है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दूसरे बैंक के एटीएम से नकदी आहरण की सुविधा निःशुल्क [एक सीमा तक] कर इसे और भी प्रसिद्ध बना दिया गया है। दूसरे बैंक के एटीएम से नकदी निकालने की सुविधा ने एटीएम को महत्वपूर्ण भुगतान प्रणाली बना दिया है। एटीएम के लगाने, निपटान व ग्राहक की शिकायतों के निवारण हेतु भारतीय रिजर्व बैंक दिशा निर्देश जारी करता है। उदाहरणार्थ नकदी नहीं मिलने पर कार्ड धारक कार्ड जारीकर्ता बैंक में शिकायत दर्ज करेगा और 12 दिनों के अंदर खाते से डेबिट राशि यदि खाते में वापस नहीं आती है तो बैंक ग्राहक को रु.100/- प्रतिदिन की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।

मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल सेवा को सूचना के क्षेत्र में एक क्रांति माना जा रहा है। सस्ती और सुलभ होने के कारण यह सेवा गांव-गांव तक फैल गयी है। मोबाइल का उपयोग एक बैंक से दूसरे बैंक में धन अंतरण हेतु भी किया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक से प्राधिकृत होकर बैंक यह सेवा शुरू कर सकते हैं। सुरक्षा के मद्देनजर भारतीय रिजर्व बैंक ने निधि अंतरण हेतु प्रतिदिन रु. 5000/- की सीमा निर्धारित की है। देश में मोबाइल के विस्तार को देखते हुए कहा जा सकता है कि यह भुगतान प्रणाली भविष्य में सर्वाधिक प्रसिद्ध होगी।

क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/प्रीपेड कार्ड

देश में प्लास्टिक कार्ड व्यवसाय की व्यापक पैठ है। यह वस्तुओं और सेवाओं के बदले भुगतान का अत्यंत सुविधाजनक माध्यम है। बैंक अपने अच्छी साख वाले ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं, क्योंकि इसके अंतर्गत खाते से रकम देय तिथि पर डेबिट होती है। साथ ही कुछ बैंक रिवाल्विंग सुविधा भी देते हैं। कार्डधारक निर्धारित सीमा तक खर्च बिना खाते में शेष रख सकता है। डेबिट कार्ड में खाते से

रकम तुरंत डेबिट होती है। ग्राहक खाते में शेष राशि तक खर्च कर सकता है। इन दोनों कार्डों का उपयोग एटीएम से नकदी निकालने हेतु भी किया जाता है। प्रीपेड कार्ड पूर्व भारित कार्ड होते हैं। इन्हें स्मार्ट कार्ड भी कहा जाता है। कार्डधारक कार्ड में मौजूद शेष तक व्यावसायिक प्रतिष्ठानों से खरीददारी कर सकता है। एक बार सम्पूर्ण शेष खर्च कर देने पर इन्हें दुबारा भारित नहीं किया जा सकता। इस कार्ड से एटीएम से नकदी नहीं निकाली जा सकती है। प्लास्टिक कार्ड भुगतान प्रणाली का अतिमहत्वपूर्ण अंग है।

चेक ट्रंकेशन प्रणाली

चेक ट्रंकेशन एक प्रक्रिया है, जिसके अंतर्गत वसूली हेतु प्राप्त चेक भुगतानकर्ता बैंक / शाखा को नहीं भेजे जाते, बल्कि संग्रहकर्ता बैंक द्वारा चेक की इलैक्ट्रॉनिक छवि तैयार कर भुगतानकर्ता बैंक शाखा को समाशोधन गृह के माध्यम से भेजी जाती है। भौतिक प्रपत्र संग्रहकर्ता बैंक द्वारा सुरक्षित रखा जाता है। इस तकनीक के आने से चेक की वसूली/संग्रहण/प्रोसेसिंग में लगने वाले समय की बचत होगी तथा चेक के मार्ग में खोने व कपटपूर्ण लेनदेन का भय नहीं होगा। प्रपत्र की इलैक्ट्रॉनिक छवि प्रस्तुतकर्ता बैंक के डिजिटल हस्ताक्षरयुक्त होगी, जो केन्द्रीय समाशोधन गृह से होकर अन्ततः भुगतानकर्ता बैंक के समाशोधन गृह प्रकोष्ठ को भेजी जायेगी। इस तरह इसे पूर्ण रूप से सुरक्षित भुगतान प्रणाली कहा जा सकता है। इस प्रोजेक्ट को पायलट बेसिस पर नई दिल्ली राजधानी क्षेत्र में लागू किया गया है।

भुगतान प्रणाली आरंभ करने हेतु प्राधिकार

अधिनियम के प्रावधानों के तहत, कोई संस्था, भारतीय रिजर्व बैंक से प्राधिकृत होने के उपरांत ही भुगतान प्रणाली शुरू कर सकती है। इच्छुक संस्थाएं भारतीय रिजर्व बैंक के भुगतान व निपटान प्रणाली विभाग को आवेदन करेंगी। प्राधिकृत प्रमाण-पत्र जारी करने से पूर्व, भारतीय रिजर्व बैंक, स्थापित की जाने वाली भुगतान प्रणाली के स्वरूप अर्थात् इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, भुगतान कार्ड आधारित, इंटरनेट आधारित अथवा मोबाइल फोन आधारित, का अध्ययन करेगा। इसके अलावा प्रक्रिया प्रवाह, प्रयुक्त प्रौद्योगिकी सुरक्षा विशेषताएं अंतर परिचालनीयता आदि का अध्ययन किया जायेगा। स्थापित की जाने वाली भुगतान प्रणाली को परिचालित करने में क्या जोखिम होंगे, भुगतान प्रणाली के लिए ग्राहक शिकायत निवारण की क्या व्यवस्था है, आवेदक की वित्तीय स्थिति कैसी है, प्रस्तावित भुगतान प्रणाली से वित्तीय क्षेत्र, देश या समाज को क्या लाभ होगा, इन सबका अध्ययन किया जायेगा।

यदि भारतीय रिजर्व बैंक यह महसूस करता है कि ऐसी अनुमति देना उचित नहीं तो वह प्राधिकृत करने से मना कर सकता है. भारतीय रिजर्व बैंक देश में भुगतान प्रणाली का विनियामक और पर्यवेक्षणकर्ता होने के साथ-साथ निपटानकर्ता एजेंसी की भूमिका भी अदा करता है. यही नहीं भारतीय रिजर्व बैंक की भूमिका एक उत्प्रेरक की है, जो देश में भुगतान प्रणाली को सुदृढ़ बनाने हेतु कृतसंकल्प है. रिजर्व बैंक भुगतान प्रणाली का संचालक व उपयोगकर्ता भी है और सदैव भुगतान के नये - नये, सुरक्षित व तेज माध्यमों को लागू करने की पहल करता रहा है. अस्सी के दशक में इसने एमआईसीआर तकनीक लागू की, जिससे चेक प्रोसेसिंग त्वरित व आसान हो गयी. नब्बे के दशक में ईसीएस व ईएफटी प्रणालियां लागू की गईं, जिन्होंने भुगतान को क्रांतिकारी रूप से तेज बना दिया. दरअसल टेक्नॉलॉजी के विकास और बैंकों द्वारा सीबीएस प्रणाली लागू करने के फलस्वरूप इसमें आमूलचूल परिवर्तन हुआ है. मोबाइल बैंकिंग इस दिशा में सबसे नयी प्रणाली कही जा सकती है. भारतीय रिजर्व बैंक का सतत् प्रयास न केवल नयी तकनीक को बढ़ावा देने का होता है, बल्कि प्रणालियों को सुरक्षित बनाने का भी होता है.

देश के पास एक मजबूत और कुशल भुगतान प्रणाली ढांचा है, जो न केवल वित्तीय क्षेत्र की रीढ़ है, बल्कि आम जनता, कार्पोरेट व संस्थाओं को बेहतरीन सेवा देने में भी मददगार है. आज चेक संग्रहण एवं समाशोधन आधुनिक तकनीक की मदद से त्वरित हो चुका है. ईसीएस सेवा ने कार्पोरेट जगत व व्यक्तिगत प्रयोगकर्ता दोनों को लाभान्वित किया है. ईएफटी/एनईएफटी ने धन अंतरण के समूचे परिदृश्य को बदल दिया है. आरटीजीएस सेवा ने इस क्षेत्र में नया आयाम जोड़ा है. देश में एटीएम के बढ़ते प्रयोग व इसकी ताकत व मोबाइल बैंकिंग के सुनहरे भविष्य को देखते हुए लगता है कि बैंकिंग में एक नये युग का सूत्रपात हो चुका है. प्लास्टिक कार्ड-क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड/प्रीपेड कार्ड का उपयोग सुरक्षित व सुविधाजनक तो है, उपभोक्ता को असीम संतोष प्रदान करने में भी कारगर है.

भुगतान एवं निपटान प्रणाली - बैंकिंग व्यवस्था के लिए स्नायु तंत्र

संतोष श्रीवास्तव

भुगतान एवं निपटान प्रणाली का परिचय एवं महत्व

दैनिक जीवन में “भुगतान” का बहुत महत्व है. भुगतान नियमित एवं समय से हो जाने पर व्यक्ति अपने आपको चिंतामुक्त पाता है. सामान्यतः एक व्यक्ति को रोजमर्रा के बिल जैसे बिजली, टेलीफोन, मोबाइल, मकान - वाहन आदि के ऋणों की किश्तें, बच्चों की स्कूल - कालेज की फीस, मकान किराया, क्रेडिट कार्ड बिल, मकान का संपत्ति कर, जल कर आदि का भुगतान मासिक आधार पर करना पड़ता है. इसके अलावा विभिन्न संस्थाओं यथा बैंक, बीमा, डाकघर एवं अन्य व्यावसायिक इकाइयों को भी अपना व्यवसाय चलाने के लिए कई तरह के भुगतान करने होते हैं. ये भुगतान उनके द्वारा नकद, चेक अथवा राशि अन्तरण आदि के माध्यम से किये जाते हैं. वास्तव में भुगतान प्रणाली से तात्पर्य भुगतान के उन तरीकों से है, जिनके द्वारा कोई व्यक्ति किसी सेवा या वस्तु का लाभ उठाने के बदले में, किए जाने वाले भुगतान को बिना किसी परेशानी के सहज रूप से कर सके. साथ ही इससे संबंधित पार्टियों के बीच की देनदारियों अथवा देयताओं से उनको मुक्त कर सके.

भुगतान प्रणाली मूल रूप से मुद्रा का अंतरण है और इसके अंतर्गत भुगतान से संबंधित संस्थाएँ जैसे समाशोधन गृह, नियम, तकनीकी प्रणालियां व संस्थाओं में कार्यरत कर्मचारी इस मुद्रा अंतरण को सफल बनाते हैं.

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में भुगतान प्रणाली की भूमिका महत्वपूर्ण होती है. भुगतान एवं निपटान प्रणाली के महत्व को प्रतिपादित करते हुए कहा भी गया है,

“शरीर में रक्त संचार के लिए जो महत्व नसों का होता है, वही महत्व भुगतान एवं निपटान प्रणाली का आर्थिक जगत एवं अर्थव्यवस्था में होता है”। यदि किन्हीं कारणों से भुगतान प्रणाली में व्यवधान अथवा अवरोध आ जाये तो अर्थव्यवस्था का चक्र भी अवरुद्ध हो जाता है।

भुगतान एवं निपटान प्रणाली की पृष्ठभूमि :

आज से तीन दशक पहले केन्द्रीय बैंकों का भुगतान प्रणाली में हस्तक्षेप बहुत कम था। उस समय भुगतान प्रणाली हेतु बनाई गई प्रणालियां जरूरत के अनुसार संतुलित रूप से चलती थीं तथा उनमें कुछ समस्या आने पर संबंधित अधिकारियों द्वारा उनका समाधान किया जाता था। बदलती अर्थव्यवस्था, वैश्वीकरण एवं बैंकिंग प्रणाली के आधुनिकीकरण के दौर में कम्प्यूटरीकरण तथा शाखाओं के सीबीएस होने से विश्व अर्थव्यवस्था में आमूलचूल परिवर्तन आये हैं। बाजार आधारित अर्थव्यवस्था की ओर कई देशों के योजनाबद्ध तरीके से बढ़ने के कारण लेन-देन में तेजी से विस्तार हुआ है। उदाहरण के लिए संयुक्त राष्ट्र अमेरिका में 1960 में जहां कुल वार्षिक भुगतान राष्ट्रीय आय का छः गुना था, वहीं 1970 में यह 16 गुना तथा 1985 में 65 गुना तथा 1990 में 106 गुना हो गया। 1995 में बैंक ऑफ इंटरनेशनल सैटलमेंट द्वारा किये गये सर्वे के अनुसार, 1995 में विश्व का विदेशी मुद्रा लेन-देन 120000 करोड़ अमरीकी डालर था, जो दस वर्ष पहले के लेन-देन से चार गुना था। जिस गति से लेन-देन बढ़ा, उसी गति से जोखिम भी बढ़ता गया। बैंकों ने जोखिम से निपटने के लिए उपाय भी किये हैं, परन्तु केन्द्रीय बैंकों को प्रणालीगत जोखिम (Systemic risk) की ज्यादा चिंता थी। यह तो स्पष्ट है कि प्रणालीगत जोखिम वित्तीय बाजारों में बड़ी अनिश्चितता लाता है, क्योंकि इसमें कोई भी सहभागी संस्थान यह नहीं जानता कि किस संस्थान में जोखिम है अथवा कौन सा संस्थान इससे मुक्त है।

भुगतान एवं निपटान प्रणाली का बदलता स्वरूप

कहा जाता है, “आवश्यकता, अविष्कार की जननी होती है”। भुगतान एवं निपटान प्रणाली में भी समय के अनुसार इसे परिष्कृत करने, जोखिम कम से कम होने एवं तत्काल निपटान हेतु प्रयास जारी रहे। इसी का परिणाम है कि आज की बैंकिंग आधुनिकीकरण के सर्वोच्च शिखर पर पहुँच पाई है। भुगतान एवं निपटान प्रणाली के महत्व को देखते हुए, वित्त मंत्रालय, भारतीय रिजर्व बैंक एवं अन्य तकनीकी विशेषज्ञ इसको “सरल एवं त्वरित” बनाने के लिए प्रयासरत रहे हैं। इसी

का परिणाम है कि भुगतान एवं निपटान प्रणाली अपने स्वरूप में निम्नानुसार परिवर्तन लाते हुए आधुनिक स्वरूप में आई है।

भुगतान और निपटान प्रणाली				
प्रीडामिनेंट मोड				
कागज़ आधारित समाशोधन सेवा	इलैक्ट्रॉनिक मोड			
माइकर	ईसीएस	ईएफटी	आरटी जीएस	कार्ड
गैर माइकर	नामे	जमा	एसई एफटी	एनई एफटी
	क्रेडिट कार्ड	डेबिट कार्ड	स्मार्ट कार्ड	एटीएम कार्ड
समाशोधन गृह	इन्फिनेट	एनडीएस	सीसीआईएल	एनएफएस

भुगतान एवं निपटान प्रणाली का इतिहास

भुगतान प्रणाली की महत्ता को देखते हुए, वित्तीय संस्थाएं लगातार यह प्रयास करती रहीं कि भुगतान प्रणाली सुगम होती जाए एवं इसमें जोखिम कम होता जाये। इसी को ध्यान में रखते हुए, इस प्रणाली में परिवर्तन होता गया। प्रगति की दौड़ में भुगतान प्रणाली निम्न चरणों से गुजर रही है :

● समाशोधन गृहों के माध्यम से भुगतान प्रणाली

विगत में भारत में अधिकतर भुगतान नगद होता था। इसके अलावा एक और विकसित साधन केवल चेक था, जिसे संस्थाएं व व्यक्ति दोनों ही थोक व खुदरा दोनों प्रकार के लेन-देन में उपयोग में लाते थे। खुदरा का तात्पर्य वस्तुओं एवं सेवाओं के लिए छोटे भुगतान से है, जबकि थोक का मतलब संस्थानों के बीच होने वाले बड़े भुगतानों से है। चेक से भुगतान की बुराई यह है कि इसके माध्यम से भुगतान की प्रक्रिया धीमी हो जाती है, बल्कि कई बार भुगतान प्राप्त नहीं भी होता, यह अंतरनगरीय अन्तरणों में और अधिक होता था। चेक द्वारा भुगतान भारत में 95% से अधिक हो रहा है।

1970 के दशक में ही चेक का प्रयोग बढ़ने लगा था, जिससे समाशोधन गृहों में चेकों के निपटान में परिचालन संबंधी समस्याएं आने लगी थीं। इसके समाधान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने 1980 दशक में पहले कम्प्यूटर द्वारा निपटान आरंभ किया, जिसे बाद में उन्नत करके माइक्रो तकनीक का प्रयोग प्रारंभ किया। इसके द्वारा चेकों की छंटनी व निपटान मशीनों द्वारा किया जाने लगा। पहले यह तकनीक उन्हीं केन्द्रों पर सीमित थी, जहां भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय थे, परन्तु बाद में इस प्रणाली को अन्य केन्द्रों पर भी ले जाया गया, जहां प्रतिदिन 10000 चेकों से अधिक का निपटान होता था। इसके अतिरिक्त चेकों की प्रोसेसिंग भी प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों द्वारा की जाने लगी। मुम्बई समाशोधन गृह में एक ही दिन में दस लाख से अधिक चेकों का निपटान हुआ है। इसके अलावा अंतरनगरीय समाशोधन, अंतर्बैंक व हाईवैल्यू समाशोधन की भी शुरुआत की गयी।

● इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली :

भुगतान प्रणाली में नया प्रयोग इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सर्विस क्रेडिट के रूप में आरंभ हुआ। चेक प्रणाली एक धीमी एवं खर्चीली प्रणाली है, साथ ही चेक प्रणाली में जोखिम भी अधिक रहता है, क्योंकि कई बार चेक प्रेषण के दौरान गुम जाते हैं, जिनका धोखाधड़ी के लिए कई बार उपयोग हो जाता है। ईसीएस-क्रेडिट ने इन सब तरह की जोखिमों को कम करते हुए, राशि को प्राप्तकर्ता के खाते में सीधे जमा करने की सुविधा दी है। यद्यपि यह प्रणाली ड्राफ्ट, मेल आदि से तेज है, परन्तु बैंकों ने अपनी आय में कमी के आने के कारण इस सुविधा का उपयोग कम किया है। बैंकों के कम्प्यूटरीकरण होने एवं शतप्रतिशत शाखाएं सीबीएस होने तथा 24 घंटे एटीएम सुविधा होने के कारण भुगतान प्रणाली में क्रांतिकारी परिवर्तन आये। 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। एनईएफटी सुविधा लगभग 35 बैंकों की 182 शहरों में स्थित 3295 शाखाओं पर उपलब्ध है।

● क्रेडिट, डेबिट व स्मार्ट कार्ड भुगतान प्रणाली :

भुगतान प्रणाली में क्रेडिट, डेबिट व स्मार्ट कार्ड आने के बाद बड़ा परिवर्तन आया है तथा दिनोंदिन इनकी लोकप्रियता भी बढ़ रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने इनके बढ़ते प्रयोग, ग्राहकों के अधिकारों के संरक्षण, इस प्रणाली में पारदर्शिता तथा आचार संहिता के लिए श्री आर. गांधी की अध्यक्षता में एक कार्यकारी दल की स्थापना की, जिसकी सिफारिशों के आधार पर 21 नवम्बर 2005 को भारतीय रिज़र्व बैंक ने

मार्गदर्शी सिद्धांत एवं निर्देश जारी किये। इसी के साथ ग्राहकों को इन कार्डों के विषय में लोकपाल में शिकायत करने के अधिकार भी दिये।

अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक ने वर्ष 1990 में भुगतान एवं निपटान प्रणालियों पर एक कमेटी की स्थापना की थी, जिसका मुख्यालय बासल में है। इस कमेटी ने जोखिम के क्षेत्र में शोध करते हुए यह पाया कि खुदरा भुगतान प्रणाली की अपेक्षा थोक भुगतान प्रणालियां जैसे अंतर बैंक व हाईवैल्यू क्लीयरिंग में जोखिम ज्यादा रहता है। इसलिए शुद्ध निवल निपटान प्रणाली में एक समय-बिंदु पर सभी लेन-देनों की राशि को एकत्रित कर प्रणाली में शामिल सभी संस्थानों के बीच एक नियत समय पर निवल निपटान किया जाता है।

● तत्काल सकल निपटान प्रणाली [आरटीजीएस] :

इस प्रणाली के अंतर्गत डेबिट या क्रेडिट के स्थान पर प्रत्येक सौदे का भुगतान अलग - अलग होता है तथा भुगतान या उसकी वापसी वास्तविक समय में अर्थात् तुरंत की जाती है, क्योंकि इस प्रणाली में प्रत्येक भुगतान के सौदों की प्रविष्टियां केन्द्रीय बैंकों द्वारा सीधे वित्तीय संस्थानों के खाते में वास्तविक समय में की जाती हैं, इसलिए जोखिम नहीं रहता है। इस प्रणाली को इलैक्ट्रॉनिक प्रणाली द्वारा चलाया जाता है, जिससे वित्तीय संस्थान, आपस में तुरंत भुगतान कर सकें। इसके लिए 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। इस प्रणाली में सौदों का आपस में समायोजन नहीं होता। अतः वित्तीय संस्थानों को अधिक तरलता की जरूरत पड़ती है, जिसे केन्द्रीय बैंकों द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों की जमानत के बदले दिया जाता है। इसके लिए सभी सदस्य वित्तीय संस्थान अपनी आवश्यकता के अनुसार प्रतिभूतियां जमानत के तौर पर रखते हैं। इसके बाद भी यदि किसी सदस्य संस्थान को तरलता की जरूरत पड़ती है तो प्रणाली स्वयं यह कार्य कर देती है। इस प्रणाली का उद्देश्य यही है कि भुगतान रुक न जाये। इस प्रणाली से जुड़े सदस्यों को दिन की समाप्ति के पहले राशि का समायोजन करना होता है। इस प्रणाली का प्रयोग अंतरबैंकीय तथा बैंकों द्वारा ग्राहकों के निमित्त दोनों ही प्रकार के लेन-देन के लिए किया जा सकता है।

भारत में तत्काल सकल निपटान प्रणाली की शुरुआत मार्च 2005 से हुई। इस प्रणाली के सफलतापूर्वक आरंभ हो जाने के बाद अंतरबैंकीय समाशोधन अब समाप्त कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त चेकों के समाशोधन का निपटान भी इस प्रणाली

से त्वरित गति से होता है. भविष्य में सभी समाशोधन गृहों को इस प्रणाली से जोड़ने की योजना है. इससे बैंक, तरलता का प्रबंध प्रभावी तरीके से कर सकेंगे व उसकी लागत में भी कमी आयेगी. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहकों के लिए दो घंटे की समय सीमा निर्धारित की गई है, जिसमें निर्दिष्ट खातों में राशि जमा की जाती है.

भुगतान एवं निपटान प्रणाली के आधुनिकीकरण से ग्राहकों को लाभ

वास्तव में भुगतान एवं निपटान प्रणाली में क्रमबद्ध तरीके से आये बदलाव एवं इसके वर्तमान स्वरूप के कारण सबसे ज्यादा फायदा ग्राहकों को हो रहा है. हालांकि इससे बैंकों के आंतरिक कामकाज में सुविधा एवं सरलता आई है, फिर भी चूंकि बैंक ग्राहकोन्मुख सेवा क्षेत्र है, इसलिए यहां ग्राहकों की अपेक्षाओं एवं सुविधाओं का पहले ध्यान रखा जाता है. इस दृष्टि से भुगतान एवं निपटान प्रणाली के आधुनिक स्वरूप से ग्राहकों को निम्न फायदे हुए हैं:

- चेक समाशोधन सुविधा में अत्यधिक सुधार हुआ है. स्थानीय चेकों के समाशोधन में पहले 4-5 दिन लग जाते थे तथा बाहरी चेकों में 4 से 10 दिन लग जाते थे, जो अब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित तय सीमा में हो जाते हैं.
- 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 जाता है.
- इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के आ जाने से बैंक अपने ग्राहकों को उसी दिन निधि अंतरण की सुविधा देने में सफल हो पाए हैं, जिससे ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताएं तुरंत पूरी हो जाती हैं.
- तत्काल सकल निपटान प्रणाली [आरटीजीएस] से अब कार्पोरेट निकाय एवं बैंक के ग्राहक निर्धारित शाखाओं में से कुछ घंटे के अंतराल में ही निधि का अंतरण कर सकते हैं. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार यह समय सीमा 2 घंटे है, इससे बैंक के कार्पोरेट निकाय एवं बैंक के प्रतिष्ठित एवं बड़े ग्राहकों को बहुत लाभ हो रहा है.
- देश में एटीएम मशीनें बड़े पैमाने पर लगायी गई हैं, 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] का प्रयोग बढ़ने से ग्राहकों को नकदी को साथ रखने से मुक्ति मिली है, इससे उनका जोखिम कम हुआ है एवं कारोबार में वृद्धि हुई है.
- ईसीएस सुविधा के कारण ग्राहकों को विभिन्न बिलों एवं ऋणों की किश्तों आदि के भुगतान में बहुत सुविधा होती है. इससे उनको लंबी लाइनों से छुटकारा मिल जाता है एवं भुगतान भी तुरंत हो जाता है.

भुगतान एवं निपटान प्रणाली एवं जोखिम

आधुनिकतम एवं तकनीक आधारित भुगतान एवं निपटान प्रणाली के वर्तमान स्वरूप का यद्यपि सर्वत्र 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, साइबर अपराध, चेकों को गायब करने एवं उनका दुरुपयोग जैसे जोखिमों से आज ग्राहक रूबरू हो रहे हैं एवं अनावश्यक रूप से परेशान होते हैं. इसलिए "मिशन स्टेटमेंट" के तहत भुगतान एवं निपटान प्रणाली में निम्न विशेषताएं होनी चाहिए:

- भुगतान एवं निपटान प्रणाली सुरक्षित होनी चाहिए, अर्थात् जोखिमों से बचाव के लिए पूरी सतर्कता बरती जानी चाहिए.
- भुगतान एवं निपटान प्रणाली विश्वसनीय होनी चाहिए, अर्थात् ग्राहक को यह विश्वास होना चाहिए कि जिस माध्यम से उसने लेन-देन किया है, वह पूरी तरह विश्वास योग्य एवं सही है.
- भुगतान एवं निपटान प्रणाली ठोस एवं पारदर्शी, विधि सम्मत एवं सुव्यवस्थित होनी चाहिए, जिससे विवाद की स्थिति उत्पन्न नहीं हो.
- भुगतान एवं निपटान प्रणाली में ऐसी तकनीक का प्रयोग किया जाना चाहिए, जो "कम लागत पर उच्च प्रतिलाभ" प्रदान करे तथा समय की बचत हो.

भुगतान एवं निपटान प्रणाली में ध्यान देने योग्य बातें

आने वाले समय में देश की भुगतान एवं निपटान प्रणाली के नीतिगत लक्ष्यों का प्रयास यह होगा कि वह सुरक्षित, विश्वसनीय, ठोस एवं पूर्ण हो. इसके लिए निम्न बातों पर ध्यान दिया जायेगा:

- 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 प्रचारित करना.

भुगतान एवं निपटान प्रणाली में विवाद की स्थिति में उपलब्ध मंच

बैंकिंग एक सेवा आधारित उद्यम है, इसलिए यहां ग्राहकों के हित सर्वोपरि होते हैं. बैंक जो भी कार्यप्रणाली अपनाएं, उसमें ग्राहक संतुष्टि एवं उनके हितों का पर्याप्त ध्यान रखा जाना चाहिए. इसी क्रम में भुगतान एवं निपटान प्रणाली का भी अपना महत्व है. चूंकि भुगतान एवं निपटान प्रणाली 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]

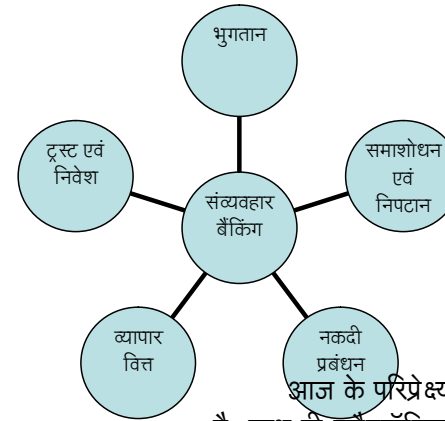
- ✓ ग्राहक एवं बैंक के बीच आपसी सहमति एवं समझौता.

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 लक्ष्यों की प्राप्ति एवं नवीन उत्पादों की बिक्री है, वहीं आज की मुख्य जरूरत सुरक्षित एवं विश्वसनीय भुगतान एवं निपटान प्रणाली भी है. इस दिशा में नवीनतम प्रयास जारी हैं, जो स्वागत योग्य हैं. आशा है कि भविष्य में और अधिक सुरक्षित एवं विश्वसनीय भुगतान एवं निपटान प्रणाली का प्रादुर्भाव होगा.

संव्यवहार बैंकिंग के जोखिम और उनके निदान

कल्याण कुमार

बैंकिंग संव्यवहार वह प्रक्रिया है, जिसके तहत बैंकिंग संबंधी क्रिया-कलाप खाताधारकों के अनुरोध पर किये जाते हैं. सामान्यतया संव्यवहार बैंकिंग के निम्नलिखित अवयव होते हैं:



आज के परिप्रेक्ष्य में संव्यवहार बैंकिंग का सभी बैंकों के लिये बड़ा महत्व है. साथ ही इलैक्ट्रॉनिक क्रांति का असर भी बैंकिंग संव्यवहार पर काफी पड़ा है. भारतवर्ष में भी बैंकिंग संव्यवहार में क्रांतिकारी परिवर्तन आये हैं. चेक, डिमांड ड्राफ्ट, नकदी आदि कागज़ आधारित भुगतान 19वीं सदी से ही यहां प्रचलित रहे हैं. एक सर्वे के अनुसार सन् 2003 में गैर नकदी भुगतान का 86 प्रतिशत कागज़ी यथा चेक, डी डी आदि के माध्यम से होता था. उस समय इलैक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली की शुरुआत भर हुयी थी.

आज की वर्तमान स्थिति का आकलन करें तो इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से संव्यवहार का प्रतिशत वर्ष दर वर्ष 60 प्रतिशत की दर से बढ़ रहा है। 2009 के मध्यावधिक आंकड़ों के अनुसार भारत में इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से भुगतान का अनुपात 33% संव्यवहार संख्या/मात्रा के अनुसार तथा 62% मूल्य के अनुसार रहा। चेक के द्वारा समाशोधन का प्रतिशत सन् 2008-09 में पिछले वर्ष की तुलना में 5% गिरा।

आज कई तरह के इलैक्ट्रॉनिक भुगतान नेटवर्क कार्य कर रहे हैं, जैसे आर टी जी एस, एन ई एफ टी, कार्ड आधारित भुगतान प्रणाली इत्यादि। हमारे देश में सामान्य बैंकिंग संव्यवहार इलैक्ट्रॉनिक सेवाएं निम्नलिखित हैं:

खुदरा सेवाएं	थोक सुविधाएं
<ul style="list-style-type: none"> ● खाता प्रबंधन ● बिल भुगतान और प्रस्तुतीकरण ● नया खाता खोलना ● उपभोक्ता तार अंतरण ● निवेश/ब्रोकरेज सेवा ● ऋण आवेदन एवं अनुमोदन ● खाता एकत्रीकरण 	<ul style="list-style-type: none"> ● खाता प्रबंधन ● नकदी प्रबंधन ● लघु व्यवसाय ऋण आवेदन, अनुमोदन या अग्रिम ● वाणिज्यिक तार अंतरण ● व्यापार से व्यापार भुगतान ● कर्मचारी लाभ/प्रशासन

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार को बढ़ावा देने हेतु कुछ महत्वपूर्ण कदम उठाये गये हैं:

- वर्तमान में लगभग 55000 बैंक शाखाएं एन ई एफ टी और आर टी जी एस सेवाओं से जुड़ी हैं, जो कि संपूर्ण शाखाओं का लगभग दो तिहाई है। साथ ही बची हुयी शाखाओं को भी इस सुविधा से जोड़ने हेतु प्रयास किये जा रहे हैं।
- नेशनल इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस) : इसका प्रारंभ सितंबर 2008 में किया गया। यह स्वचालित समाशोधन गृह है।
- प्रपत्र आधारित समाशोधन को धीरे धीरे हटाया जायेगा। रु.1,00,000/- से ज्यादा के कागज़ी प्रपत्रों को नवंबर 2009 से बंद कर दिया गया है। साथ

ही प्रत्यक्ष कर, सेवा कर, उत्पाद कर एवं सीमा कर इत्यादि का भुगतान भी इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से किया जा रहा है।

- इलैक्ट्रॉनिक लेन देन /उत्पाद पर लगने वाली फीस पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने नियंत्रण रखा हुआ है, इससे यह माध्यम ग्राहकों के लिये सस्ता साबित होता है।
- **एन पी सी आई** अर्थात् नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया की स्थापना की गयी। इसका उद्देश्य इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन और भुगतान से संबंधित मूलभूत संरचना का सृजन एवं विकास करना है।

इस प्रकार हमने अनुभव किया है कि संव्यवहार बैंकिंग में इलैक्ट्रॉनिक चैनलों का आधिपत्य - सा हो गया है। बैंकिंग संव्यवहार में इनके महत्व के निम्नलिखित कारण हैं:

- i. प्रौद्योगिकी परिवर्तन में क्रांति
- ii. ग्राहक सेवा अपेक्षाओं में वृद्धि
- iii. सार्वजनिक रूप से इंटरनेट सेवा की सहज उपलब्धता
- iv. वित्तीय संस्थाओं के ग्राहकों से कम मिलना - जुलना
- v. आवश्यक तकनीकी विशेषता के लिये तीसरी पार्टी पर निर्भरता
- vi. नेटवर्किंग पर सार्वजनिक रूप से सुलभ कमजोरियों और प्रसार के खतरे

त्वरित प्रौद्योगिकीकरण की वजह से बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों में क्रांतिकारी परिवर्तन आये हैं। इंटरनेट, मोबाइल फोन, स्मार्ट कार्ड, ए टी एम, पॉइंट ऑफ सेल इत्यादि ने हमारे जीवन को बदल कर रख दिया है।

बैंकिंग क्षेत्र हमेशा से कई तरह के जोखिमों से दो - चार होता रहा है। किंतु इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार के बढ़ने से बैंकिंग क्षेत्र में कई तरह के जोखिम आ गये हैं। जैसे कि :

क) लेन देन/संचालन जोखिम - यह जोखिम धोखाधड़ी, प्रोसेसिंग त्रुटियों, प्रणाली अवरोधों इत्यादि के कारण हो सकता है। इस प्रकार का जोखिम बैंक के किसी भी उत्पाद या सेवाओं में हो सकता है। आज ग्राहकों को ई-बैंकिंग सुविधा 24 घंटे, सातों दिन और वर्ष भर चाहिये। इस जोखिम को नियंत्रित करने के लिये प्रभावी नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना होगा।

ख) ऋण जोखिम - यदि ऋण आवेदन इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से आता है तो ऋण जोखिम सामान्यतया नहीं बढ़ता है। किंतु ऑनलाइन ऋण आवेदन और स्वीकृति में कुछ अतिरिक्त सावधानी बरतने की ज़रूरत है।

1. ग्राहकों का अच्छी तरह सत्यापन और ग्राहक के साथ प्रवर्तनीय अनुबंध निष्पादन।
2. ई-बैंकिंग चैनलों से सृजित ऋणों की समुचित निगरानी, अनुश्रवण, मूल्य निर्धारण इत्यादि करने की ज़रूरत है।
3. तीसरा पक्ष जो कि सेवा प्रदाता है, की समुचित निगरानी और नियंत्रण करना।

ग) तरलता / ब्याज दर, मूल्य/बाज़ार जोखिम - इंटरनेट की उपलब्धता से बैंकों को समूचे विश्व में अपने वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के बाज़ारीकरण में मदद मिलती है। साथ ही कुछ महत्वपूर्ण बातों की ओर भी गौर करने की ज़रूरत है।

- उच्च संभावित जमा दर वृद्धि पर निर्भर संवेदनशील ब्रोकेड धन या अन्य
- इस बात की आशंका रहेगी कि बैंक ऐसे स्थान से जमा संग्रहण कर सकता है, जहां उसके पास वैधानिक लाईसेंस न हो।
- ई-बैंकिंग में यदि कुछ सुरक्षात्मक चूक पायी गयी हो तो ग्राहकों का विश्वास डिग सकता है।

घ) अनुपालन/कानूनी जोखिम - इस तरह का जोखिम ई-बैंकिंग के बढ़ते उपयोग के कारण बढ़ रहा है। ई-बैंकिंग एक नया सुपुर्दगी चैनल है। अतः अभी तक बनाये गये कानून काफी हद तक अस्पष्ट हैं तथा कई नये कानून बनाये जा रहे हैं।

कुछ महत्वपूर्ण विनियामक और कानूनी चुनौतियां निम्नलिखित हैं :

- किस राज्य या देश के कानूनी क्षेत्र के अंतर्गत ई-बैंकिंग संव्यवहार आता है। यह अनिश्चित हो सकता है।
- कानूनी प्रावधान के तहत जमा / ऋण से संबंधित प्रकटीकरण/खुलासे और नोटिस जारी करना।
- आवश्यक अनुपालन दस्तावेजों का संग्रहण, नोटिस और प्रतिधारण, ऑनलाइन विज्ञापन, आवेदन इत्यादि के लिये।
- कानूनी रूप से बाध्यकारी इलैक्ट्रॉनिक समझौतों की स्थापना।

कानून और विनियम, जो ग्राहक के साथ विभिन्न संव्यवहारों को नियंत्रित करते हैं, के लिये विशेष तरह के प्रकटीकरण, नोटिस और रिकार्ड रखने की ज़रूरत होती है। ये प्रकटीकरण और नोटिस ऑनलाइन ग्राहक संबंधों और ई-बैंकिंग परिचालनों को प्रभावित करते हैं। ई-बैंकिंग संव्यवहार करने वाली संस्थाएं उच्च कोटि के अनुपालन जोखिम से दो - चार होती रहती हैं। कारण यह कि प्रौद्योगिकी में त्वरित बदलाव आते रहते हैं। साथ ही गलतियां त्वरित गति से दोहरायी जा सकती हैं। इसके अलावा नियामक संस्थाएं ई-बैंकिंग से संबंधित नये - नये अनुपालन नियमों की रचना करती रहती हैं।

संभावित उल्लंघन की आशंका तब और बढ़ जाती है, जब कागज़ी संव्यवहार और इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार में अंतर हो तथा इनके विज्ञापन, प्रकटीकरण और नोटिसों में अनुकूलता रहे।

च) सामरिक जोखिम - बैंकिंग संव्यवहार के इलैक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म पर आने के लिये संभावित खर्च/लागत का अच्छी तरह से आकलन एवं मापन, संस्थाओं को कर लेना चाहिये। जो संस्थाएं इन्हें जल्दी लागू करने वाली हैं, उन्हें अपेक्षाकृत अधिक लागत व पेचीदगी का सामना करना पड़ सकता है। साथ ही देर से अपनाने वाली संस्थाओं को इसका फायदा भी मिल सकता है।

वित्तीय संस्थाओं को निम्नलिखित बिंदुओं की ओर ध्यान देना चाहिये ;

- प्रबंधन सूचना प्रणाली का सक्षम होना, जिससे ई-बैंकिंग के उपयोग एवं लाभप्रदता पर लगातार नज़र रखी जा सके।
- ई-बैंकिंग सेवाओं में निगरानी, अनुश्रवण इत्यादि में लगने वाली लागत पर नज़र रखनी होगी।
- ग्राहकों के बीच लोकप्रिय होने के लिये उचित डिज़ाइन, विवरण और सेवाओं का उचित मूल्य निर्धारण करना होगा।
- इलैक्ट्रॉनिक ऋण समझौतों या अन्य इलैक्ट्रॉनिक सुविधाओं का संग्रहण ऐसे फॉर्मेट में करना होगा जो कानूनी रूप से मान्य हो।
- वेब प्रणाली संचार उपकरणों, सॉफ्टवेयर इत्यादि के कुशल संचालन हेतु आवश्यक दक्ष कर्मचारियों की उपलब्धता एवं लागत सुनिश्चित करनी होगी।
- दूसरे ई-बैंकिंग प्रदाताओं के बीच प्रतिस्पर्धा।

- ई-बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के लिये तकनीक, संचालन अनुपालन एवं विपणन की पर्याप्तता.

छ) प्रतिष्ठा जोखिम - ई-बैंकिंग में पेचीदा प्रक्रिया वाले संव्यवहारों से कई जोखिम जुड़े हैं. सेवा प्रदाता संस्थाओं की प्रतिष्ठा पर भी आंच आ सकती है. कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं :

- ग्राहकों के खाते में अनधिकृत संव्यवहार होने से ग्राहकों का विश्वास डिगता है.
- ग्राहक से संबंधित गोपनीय सूचनाओं के प्रकटीकरण या हैक हो जाने पर संस्था की प्रतिष्ठा पर आंच आ सकती है.
- लगातार विश्वसनीय सेवा देने में अवरोध उत्पन्न होना, क्योंकि यह सेवा नेटवर्क की उपलब्धता पर निर्भर करती है.
- कभी-कभी संस्था के हेल्प डेस्क ग्राहकों को ई-बैंकिंग में आ रही परेशानियों को दूर कर पाने में सफल नहीं हो पाते हैं.
- कभी-कभी बैंक द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं / उत्पादों और दूसरे व्यापार सेवा प्रदाताओं, जो वेबसाइट पर आपस में जुड़े हों, में भ्रम पैदा हो सकता है.

इन सबके चलते संस्था की छवि को दाग लग सकता है.

इंटरनेट सार्वभौम बिना किसी देश-विदेश की सीमा के सबको उपलब्ध है. अतः इसके दुरुपयोग की संभावना काफी बढ़ जाती है. बासल समिति भी इस प्रकार के जोखिमों की पहचान, आकलन, मापन एवं समुचित प्रबंधन चाहती है. तभी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बैंकिंग संव्यवहार अनवरत ढंग से चल सकेगा और ग्राहकों का विश्वास कायम रह सकेगा. समेकित जोखिम प्रबंधन हेतु बासल समिति ने 14 जोखिम प्रबंधन सिद्धांत, बैंकिंग संस्थाओं की मदद करने हेतु बनाये हैं. इन सिद्धांतों के अनुपालन से जोखिमों को समाप्त तो नहीं किया जा सकता, किंतु उन्हें नियंत्रित अवश्य किया जा सकता है.

जोखिम प्रबंधन सिद्धांत

ये मुख्यतया तीन वर्गों में विभाजित हैं :

क) बोर्ड और प्रबंधन निरीक्षण (सिद्धांत 1-3)

- I. ई-बैंकिंग से जुड़े क्रिया-कलापों का प्रभावी प्रबंधन
- II. सुरक्षा नियंत्रण प्रक्रियाओं की विस्तारपूर्वक स्थापना

- III. आउटसोर्सिंग संबंधों एवं सेवा प्रदाताओं के बारे में अच्छी तरह से जानकारी प्राप्त करना तथा उनकी प्रभावी निगरानी तथा अनुश्रवण करते रहना.

ख) सुरक्षा प्रबंधन (सिद्धांत 4-10)

- IV. ई-बैंकिंग ग्राहकों को प्रमाणीकृत करना
- V. ई-बैंकिंग से जुड़ी जिम्मेदारी तय करना
- VI. कार्य के उपयुक्त बंटवारे हेतु कदम उठाये जाना
- VII. ई-बैंकिंग सिस्टम और डाटा बेस तथा आवेदनों पर प्रभावी नियंत्रण
- VIII. ई-बैंकिंग संव्यवहारों, रिकार्डों और सूचनाओं से संबंधित डाटा को यथावत् कायम रखना
- IX. ई-बैंकिंग संव्यवहारों के स्पष्ट ऑडिट टूल की व्यवस्था करना, ताकि इसे कभी भी जांचा जा सके.
- X. महत्वपूर्ण सूचनाओं को गोपनीय रखने का सुनिश्चयन करना.

ग) कानूनी और प्रतिष्ठा जोखिम प्रबंधन (सिद्धांत 11-14)

- XI. ई-बैंकिंग सेवाओं हेतु उपयुक्त प्रकटीकरण नियम
- XII. ग्राहकों की सूचना को गोपनीय रखना
- XIII. ई-बैंकिंग सेवाओं और व्यवस्थाओं को लगातार उपलब्ध रखने हेतु क्षमता, कारोबारी निरंतरता एवं आवश्यक अकस्मात संकट प्रबंधन की क्षमता का सृजन व प्रबंधन
- XIV. घटना पर त्वरित प्रक्रिया हेतु समुचित योजना

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर व वरिष्ठ प्रबंधन को ई-बैंकिंग नीति बनानी होगी. ग्राहक की ज़रूरत, प्रतिस्पर्धा, काबिलियत, लागत व्यय, अनुरक्षण व्यय और पूंजीगत व्यवस्था आदि तत्व बोर्ड व वरिष्ठ प्रबंधन को नीतियों को बनाने में प्रभावित करेंगे. बोर्ड द्वारा मान्यता प्राप्त नीतियों के आलोक में उत्तरदायित्व, सुरक्षा एवं नियंत्रण नीतियां बनायी जाएंगी. इसके लिये लागत-लाभ विश्लेषण और जोखिम मूल्यांकन करना होगा. संस्थाओं के लिये ई-बैंकिंग संव्यवहार निम्नलिखित ढंग से अच्छा सहयोग देते हैं :

- I. कम परिचालन लागत
- II. अधिक भौगोलिक विविधता
- III. निरंतर और उत्तम प्रतियोगी स्थिति
- IV. सेवाओं हेतु ग्राहक मांग में अभूतपूर्व वृद्धि
- V. राजस्व के नये अवसर

लागत-लाभ विश्लेषण में लागत व्यय, दक्ष कार्मिकों, हार्ड वेयर, सॉफ्टवेयर और संचार उपकरणों में लगने वाले व्यय के अलावा निम्नलिखित बातों पर गौर करना चाहिये :

- I. संस्था की नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तन
- II. प्रोसेसिंग नीतियों का विरासत प्रणालियों पर प्रभाव
- III. उचित नेटवर्किंग वास्तुकला, सुरक्षा विशेषज्ञता और सॉफ्टवेयर, जो प्रणाली को उपलब्ध बनाये रखेंगे. साथ ही अनधिकृत प्रयासों को रोकेंगे और उनसे रक्षा करेंगे.
- IV. इस प्रकार की सेवाओं को, जो कि सामान्य कार्य समय से अधिक एवं विभिन्न भौगोलिक सीमा में विस्तारित हों, के लिये दक्ष कार्मिकों की जरूरत होगी.
- V. ई-बैंकिंग विक्रेताओं या प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं की समुचित निगरानी के लिये अतिरिक्त एमआईएस एवं विशेषज्ञता की जरूरत होगी.
- VI. यह सेवा प्रौद्योगिकी पर निर्भर है, अतः इसके लिये उत्तम कानूनी अनुपालन और ऑडिट कार्यों की जरूरत है.
- VII. ई-बैंकिंग की सुरक्षा व उपयोग और लाभप्रदता तथा ई-बैंकिंग नीति की सफलता के लिये विस्तारित एमआईएस की जरूरत.
- VIII. ई-बैंकिंग क्रिया-कलापों के लिये बीमा लागत.
- IX. मूल्य निर्धारण के विभिन्न परिदृश्यों के अंतर्गत संभावित राजस्व.
- X. संभावित धोखाधड़ी की वजह से नुकसान.

निगरानी और जवाबदेही

एकबार संस्था द्वारा नीति लागू किये जाने के बाद, बोर्ड एवं वरिष्ठ प्रबंधन को इसका समय-समय पर मूल्यांकन करते रहना चाहिये. मूल्यांकन करते समय

संस्था के लक्ष्य और अपेक्षाओं को ध्यान में रखना चाहिये. कुछ महत्वपूर्ण तथ्य, जो कि संस्था को ई-बैंकिंग नीति की सफलता एवं लागत लाभप्रद होने के अनुश्रवण में मदद करते हैं, निम्नलिखित हैं :

- I. जनित राजस्व
- II. वेबसाइट की उपलब्धता प्रतिशत
- III. ग्राहक सेवा दर
- IV. संपूर्ण रूप से सेवा का उपयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या
- V. प्रति बिल भुगतान में - संख्या और लागत

इस नीति में उत्तरदायित्व निर्धारण की स्पष्टता आवश्यक है, तभी संस्था के लक्ष्यों के अनुसार जोखिम नियंत्रण प्रक्रिया काम कर सकेगी.

लेखा परीक्षा

उपयुक्त स्वतंत्र लेखा परीक्षा, निगरानी हेतु एक महत्वपूर्ण कार्य है. सेवा प्रदाता बैंकों को ई-बैंकिंग संव्यवहार की पेचीदगियों को भी लेखा परीक्षा के दायरे में लाना होगा. ई-बैंकिंग सेवा प्रदाता बैंकों को लेखा परीक्षा के दायरे में निम्नलिखित तथ्यों को शामिल करना चाहिये :

- **सुरक्षा और कवरेज** - पूरी ई-बैंकिंग प्रक्रिया (नेटवर्क विन्यास और सुरक्षा इंटरफेस विरासत प्रणालियों से, नियामक अनुपालन, आंतरिक नियंत्रण और सहायक क्रिया, जो कि तीसरी पार्टी सेवा प्रदाता हैं) को इसके दायरे में रखना चाहिये.
- **कार्मिक**, जो इंटरनेट में सुरक्षा, खतरों और उनके नियंत्रण में दक्ष हों, रहने चाहिये.
- **स्वतंत्र व्यक्ति** या संस्थाएं, जो कि ई-बैंकिंग सेवा या सुरक्षा से न जुड़े हों, वे ही ऑडिट करें.

आउटसोर्सिंग रिश्तों का प्रबंधन

ई-बैंकिंग संव्यवहार में कई बाहरी सेवा प्रदाता जुड़े होते हैं. इनके इतिहास और कार्यप्रणाली के बारे में समुचित जानकारी रखना बहुत जरूरी है.

ई-बैंकिंग संव्यवहार एक इंटरफेस है, ई-बैंकिंग पोर्टल और बैंक के कोर बैंकिंग डाटा बेस के बीच. यह इंटरफेस संस्था के अंदर या आउटसोर्स संस्थाओं के

साथ भी हो सकता है। इन सेवा प्रदाताओं के साथ संस्था का स्पष्ट करार होना चाहिये। साथ ही सेवा प्रदाताओं को जोखिम प्रबंधन के उपाय इस तरह से करने चाहिए, जिन्हें वित्तीय संस्थाएं समझ सकें और उचित प्रबंधन कर सकें।

तीसरी पार्टी सेवाओं के लिये अनुबंध

सभी आउटसोर्स वित्तीय सेवाओं के लिये संस्थाओं को, सेवा प्रदाताओं के कर्तव्यों और उत्तरदायित्वों हेतु स्पष्ट लिखित करार करने चाहिये। करार हेतु कुछ महत्वपूर्ण मुद्दे निम्नलिखित हैं :

- I. ग्राहकों की संग्रहीत सूचनाओं के उपयोग पर प्रतिबंध.
- II. सेवा स्तर की गुणवत्ता जैसे वेबसाइट अपटाईम, हाईपरलिंक प्रदर्शन, ग्राहक सेवा प्रतिक्रिया आदि.
- III. प्रतिक्रिया योजनाओं और घटना की सूचना की जिम्मेदारी जैसे वेबसाइट आउटेज, डिफेसमेंट, अनधिकृत पहुंच और दुर्भावनापूर्ण कोड.
- IV. कारोबारी निरंतरता योजना - ई-बैंकिंग से जुड़ी सेवाओं के लिये जैसे वैकल्पिक प्रोसेसिंग लाईन, बैंकअप सर्वर, आकस्मिक संचालन प्रक्रियाएं आदि.
- V. जोखिम आकलन, प्रवेश परीक्षा तथा वित्तीय एवं क्रिया-कलाप निरीक्षण के दायरे में हो.
- VI. कानूनी अधिकार क्षेत्र.
- VII. यदि सेवा प्रदाता दूसरे देश के हों तो विशेष ध्यान देने की ज़रूरत है, क्योंकि राजनैतिक और आर्थिक गतिविधियों से हम प्रभावित हो सकते हैं.

तीसरी सेवा प्रदाता पार्टियों का निरीक्षण एवं निगरानी

आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं के साथ किये गये करार / शर्तों का हमेशा उपलब्ध एमआईएस से अनुश्रवण करना होगा। कुछ महत्वपूर्ण तथ्य जो ई-बैंकिंग अनुश्रवण रिपोर्ट में हो सकते हैं :

- **ई-बैंकिंग सेवा की उपलब्धता** : इस रिपोर्ट में समय या अंतराल सेवा ब्रेक को दर्ज करना चाहिए। साथ ही इसमें सेवा व्यवधान के कारण (रखरखाव, उपकरण/नेटवर्क समस्या, मुख्य घटनाएं आदि), अप टाईम एवं डाउन

टाईम, ग्राहकों द्वारा बतायी गयी समस्याओं इत्यादि का वर्णन रहना चाहिये।

- **गतिविधि के स्तर और सेवा के स्तर** : नये क्रियाशील और निष्क्रिय खातों के प्रतिशत, बैंक के अंदर ट्रांसफर के फेल होने का प्रतिशत, साथ ही संख्या, प्रविष्टि और कीमत के अनुसार.
- **प्रदर्शन दक्षता** : औसत क्रियान्वयन समय (धीमे काम की शिकायतें), सर्वर की क्षमता एवं उपयोग प्रतिशत, गलतियों या धोखाधड़ी से हानि आदि रिपोर्ट के भाग होने चाहिए। सुरक्षा में कितने लॉग-इन प्रयास फेल हुये, पासवर्ड रीसेट किये गये, सफल प्रयास एवं अनधिकृत घुसपैठ का ब्योरा, वायरस की संख्या या अन्य दुर्भावनापूर्ण कोड या भौतिक सुरक्षा में अन्य चूक, इन सब बातों का समावेश रिपोर्ट में होना चाहिये.
- **विक्रेता स्थिरता** : रिपोर्ट वार्षिक या त्रैमासिक हो सकती है। नये ग्राहक या छोड़कर जाने वाले ग्राहक हो सकते हैं.
- **गुणवत्ता आश्वासन** : लेखा परीक्षा परिणाम, ऑडिट परिणाम, अनधिकृत प्रवेश परीक्षा इत्यादि गुणवत्ता को कायम रखते हैं.
- **सूचना सुरक्षा कार्यक्रम** : किसी भी वित्तीय संस्था के लिये ग्राहकों से संबंधित एवं अन्य सूचनाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है.

अभी तक ऐसी कोई व्यवस्था नहीं बनी है, जो कि पब्लिक नेटवर्क से पूरी सुरक्षा दे सके। प्रभावी सूचना सुरक्षा तभी हो सकती है, जब वह विभिन्न सुरक्षा चरणों में वर्गीकृत हो।

सूचना सुरक्षा कई कारणों पर निर्भर है। परंतु निम्नलिखित उद्धृत तथ्य नियंत्रण संस्थाओं में होने चाहिए:

- **आक्रमण सूत्रों, परिदृश्यों और तकनीकों का निरंतर ज्ञान** : आक्रमण करने वालों की क्षमता के साथ-साथ आक्रमण की संभावना इत्यादि के बारे में लगातार जानकारी प्राप्त करते रहने की ज़रूरत है.
- **अद्यतन उपकरण, इन्वेंट्रीज़ तथा नेटवर्किंग से संबंधित नक्शे** : वित्तीय संस्थाओं के पास पर्याप्त मात्रा में उपकरण और सॉफ्टवेयर होने चाहिए, जो सुरक्षा ज़रूरतों को हमेशा अपडेट करें। साथ ही नेटवर्क के जुड़े रहने से और अद्यतन सॉफ्टवेयर की सहायता से अप्रमाणीकृत उपकरण और अन्य जोखिमों की पहचान आसानी से हो जाती है.

- **नई जोखिम संभावनाओं के प्रति तेज़ी से प्रतिक्रिया क्षमता में वृद्धि :** संस्थाओं को एक नयी विश्वसनीय व्यवस्था, जो नयी सुरक्षा खामियों की संभावनाओं की जानकारी दे सके. सॉफ्टवेयर की अपनी कुछ खामियां होती हैं. ऐसी कुछ खामियां सुरक्षा में संध लग सकती हैं. समय-समय पर संस्था को पैच चलाकर इन खामियों को दूर करते रहना होगा. इन संभावित जोखिम संकटों के प्रति सतत् जागरूक रहना होगा.
- **बाह्य कनेक्शन पर नेटवर्क का नियंत्रण :** वित्तीय संस्थाओं को सभी बाह्य कनेक्शनों यथा रिमोट डायल अप, वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क कनेक्शन, प्रवेशद्वार सर्वर को नियंत्रण में रखना चाहिये. आमतौर पर वित्तीय संस्थाएं सुरक्षा के लिये फायरवाल का उपयोग करती हैं. यह एक गैर-फौजी जोन बनाता है, जो आंतरिक नेटवर्क को बाह्य कनेक्शनों की सीधी पहुंच से बचाता है.
- **सिस्टम सरलीकरण :** कम्प्यूटर उपकरण और सॉफ्टवेयर, निर्माता के यहां से डिफॉल्ट कोड में तैयार होकर आते हैं. इन्हें अपने लाइव नेटवर्क में लगाने से पहले इनकी जांच करनी चाहिये. सिस्टम सरलीकरण एक प्रक्रिया है, जिसके तहत गैर-जरूरी और असुरक्षित फाइलों को हटा दिया जाता है.
- **दुर्भावनापूर्ण कोड को रोकने के लिये नियंत्रण :** सुरक्षित कम्प्यूटिंग प्रथाओं के प्रति कर्मचारियों को प्रशिक्षित एवं जागरूक करना, सर्वर एवं डेस्कटॉप पर एंटी वायरस लोड करना, साथ ही एंटी वायरस को अद्यतन करते रहना जरूरी है.
- **तेज़ी से घुसपैठ का पता लगाना :** संस्थाओं के पास नेटवर्क में घुसपैठ (एस डी एस) का पता लगाने के लिये व्यवस्था होनी चाहिए. साथ ही इसका त्वरित समाधान भी होना चाहिये.
- **कम्प्यूटिंग उपकरणों की भौतिक सुरक्षा :** वित्तीय संस्थाओं में नेटवर्क सर्वर और इससे जुड़े उपकरणों तक केवल अधिकृत व्यक्तियों की पहुंच होनी चाहिए. सुरक्षा का यह अहम् पहलू है.
- **उपयोक्ता का नामांकन, परिवर्तन और समाप्ति :** वित्तीय संस्थाओं के पास स्पष्ट नीति होनी चाहिए, ताकि अधिकृत उपयोक्ता की पहचान हो सके तथा बाद में जरूरत के अनुसार उन्हें बदला जा सके. साथ ही गलती होने पर इस यूज़र की आईडी को ब्लॉक किया जा सके.
- **अधिकृत उपयोग नीति, प्रशिक्षण और स्वतंत्र परीक्षण :** संस्था को कर्मचारियों की प्रशिक्षण जरूरतों की पहचान और निगरानी करके उन्हें पूरा करना चाहिए. साथ ही ई-बैंकिंग संव्यवहार में उपयोग नीति एवं पूरी व्यवस्था के स्वतंत्र परीक्षण की पूरी व्यवस्था होनी चाहिये.
- **नये एवं पुराने ग्राहकों के प्रमाणीकरण की व्यवस्था** होनी चाहिये. नये ग्राहकों हेतु डाटा बेस प्राइवेट सूत्रों या इंटरनेट से प्राप्त सूत्रों का सत्यापन करना चाहिये.
- **सकारात्मक सत्यापन :** व्यक्ति द्वारा दी गयी सूचना तीसरी पार्टी द्वारा दी गयी सूचना से मेल खाती हो.
- **तार्किक सत्यापन :** प्रदान की गयी जानकारी तर्क के अनुरूप हो.
- **नकारात्मक सत्यापन :** यह सुनिश्चित करना कि सूचना किसी पिछली धोखाधड़ी से नहीं जुड़ी है.
- **पुराने ग्राहकों का प्रमाणीकरण :** पासवर्ड या पिन जो केवल ग्राहक को ज्ञात हो.
- **ए टी एम कार्ड/स्मार्ट कार्ड/टोकन** इत्यादि जो यूज़र के पास हो.
- कुछ अन्य बायोमैट्रिक जैसे गुण यथा अंगूठे का निशान आदि पैटर्न, जो यूज़र स्पेसिफिक होते हैं.
- **पासवर्ड प्रशासन :** इसका बड़ा ही महत्वपूर्ण स्थान है:
 - I. कर्मचारियों को इसकी **गोपनीयता** के प्रति सजग करना होगा.
 - II. **पासवर्ड की लंबाई और संरचना** - कभी भी अनुमान किये जा सकने वाले शब्द यथा खुद से जुड़े आंकड़े, कार का नंबर, मकान नंबर, बच्चों के नाम से जुड़े पासवर्ड नहीं होने चाहिए. यह विशिष्ट होना चाहिए, जिसे कोई हैक न कर सके.
 - III. **पासवर्ड प्रशासन नियंत्रण** - पासवर्ड की लंबाई, संरचना, गलत लॉग पर तालाबंदी, एन्क्रिप्शन इत्यादि का स्थान सुरक्षा नीति में होना चाहिये.
 - IV. **प्रशासनिक नियंत्रण** - जिस तरह बैंकिंग क्रिया-कलापों में सामान्य जोखिम है, उसी तरह ई-बैंकिंग संव्यवहार में भी जोखिम है. किंतु यहां ग्राहकों की नेटवर्क पर सीधे पहुंच होना, संस्था का स्वचालित नेटवर्क पर निर्भर होना इत्यादि कारण हैं, जो जोखिम को बढ़ाते हैं.

आंतरिक नियंत्रण -

- **काम का बंटवारा** - ई-बैंकिंग संव्यवहार में कोई भी काम कर्मचारी शुरु से अंत तक नहीं कर सकेगा. यह धोखाधड़ी को रोकने में मदद करेगा.
- **दोहरा नियंत्रण** - कुछ संवेदनशील संव्यवहारों को प्राधिकृत करने हेतु एक से अधिक कार्मिकों की ज़रूरत होती है.
- **बड़े इलैक्ट्रॉनिक धन हस्तांतरण और एन्क्रिप्शन** कुंजी तक पहुंचने में दोहरे नियंत्रण की ज़रूरत है.
- **संदिग्ध गतिविधि** - संस्थाओं को धोखाधड़ी पर नियंत्रण हेतु संदिग्ध गतिविधियों की त्वरित रिपोर्टिंग और अतिरिक्त समीक्षा करने की व्यवस्था रखनी होगी.
- **वेबसाईट भ्रम** - वित्तीय संस्थाओं को इंटरनेट पर हमेशा नाम खोजते रहना चाहिए कि कोई और समान नाम से वेबसाईट तो नहीं है, जिससे भ्रम हो सकता है और धोखाधड़ी भी हो सकती है. संदिग्ध साईट की सूचना कानूनी और अनुपालन संस्थाओं को तुरंत देनी चाहिये.
- **त्रुटि जांच** - ई-बैंकिंग संव्यवहार में मदद हेतु स्पष्ट दिशानिर्देश प्रकटीकरण इत्यादि रहने चाहिये, जिससे ग्राहक सही तरीके से संव्यवहार कर सके.
- **वैकल्पिक चैनल पुष्टियां** - ग्राहकों की पुष्टि प्राप्त करनी चाहिए, जब वे बैंकिंग में नामित हों, फंड का अंतरण कर रहे हों या कोई भी सेवा ले रहे हों. इससे धोखाधड़ी को रोका जा सकता है. एसएमएस, ई-मेल या पारंपरिक डाक के द्वारा पुष्टि भेजी जा सकती है.
- **कारोबार निरंतरता नियंत्रण** - ई-बैंकिंग सुविधा ग्राहक 24 घंटे चाहता है. अतः संस्था के पास कारोबार निरंतरता हेतु समुचित व्यवस्था होनी चाहिये.
- **कानूनी और अनुपालन के मुद्दे** - संस्थाओं को सभी कानूनी ज़रूरतों का पालन करना होगा, अन्यथा संस्था की छवि पर दाग लग सकता है. अच्छा संकट प्रबंधन आवश्यक है, किंतु यह कभी भी दैनंदिन जोखिम प्रक्रिया का स्थान नहीं ले सकता है. अतः सभी जोखिम संस्थाओं को जोखिम प्रबंधन की समुचित व्यवस्था करनी होगी.

जोखिम प्रबंधन के मुख्यतया पांच महत्वपूर्ण अंग हैं:

- I. **अपने उत्पाद को जानिये** : वित्तीय संस्था के कर्मचारियों को अपने उत्पाद और सेवाओं की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये. कर्मचारियों को संस्था की जोखिम नीति का भी ज्ञान होना चाहिये.
- II. **अपने ग्राहक को जानिये** : वित्तीय संस्थाओं के पास केवाईसी की पुख्ता व्यवस्था होनी चाहिये. ग्राहक स्वीकार्यता नीति का अनुपालन होना चाहिये. यह काफी हद तक जोखिम को कम करने में मदद करता है.
- III. **हरेक संविदा का भलीभांति रिकार्ड रखना** : मूल जोखिम पहचान, जोखिम कम करने के संसाधन, कानूनी तौर तरीकों की पहचान, शुरुआती चूक लक्षण, जोखिम के अनुश्रवण की गति और विभिन्न पार्टियों के बीच स्पष्ट संवाद की स्थिति, इनसे संबंधित करार शर्तों का दस्तावेजीकरण होना चाहिये.
- IV. **जोखिम कम करने के बाहरी उपाय** : जोखिम का बीमा, स्वैप, संपार्श्विक जोखिम प्रबंधन में मददगार साबित हो सकते हैं.
- V. **संकट काल में तत्काल कार्य करने की प्रतिबद्धता एवं तैयारी** : जब संकट आये तो तत्काल कार्यवाही होनी चाहिये. मुद्दे को समझने के बाद, सभी विकल्पों पर विचार कर विशेषज्ञों की सलाह पर त्वरित कार्यवाही की जानी चाहिये. दैनंदिन क्रियाकलाप के लिये सही जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का होना अति आवश्यक है. किसी संकट को टालने के लिये यह प्रक्रिया संस्था और ग्राहकों दोनों के लिये अच्छे परिणाम लायेगी.

आज के बैंकिंग संव्यवहार में कुशल जोखिम प्रबंधन से ग्राहकों का विश्वास बैंकिंग व्यवस्था पर बना रहेगा तथा बैंकों का भी सतत विकास सुनिश्चित रह सकेगा.

ई-बैंकिंग - सुविधाएं, समस्याएं और जोखिम

अखिलेश्वर चौधरी

ई-बैंकिंग - एक परिचय : कम्प्यूटर के विकास ने हमारे जीवन को बहुत आसान बना दिया है. निरंतर इसकी उपयोगिता के नये आयाम उभर रहे हैं. ई-बैंकिंग सूचना प्रौद्योगिकी तथा कम्प्यूटर तकनीकी की ओर से, मानव सभ्यता को एक उपहार है. विगत वर्षों में सूचना प्रौद्योगिकी में जो क्रांति आयी है, उसके फलस्वरूप बैंकिंग में एक क्रांतिकारी परिवर्तन आया है. ब्रिक एंड मोटार बैंकिंग अर्थात् शाखा बैंकिंग का स्थान अब वर्चुअल बैंकिंग (शाखा रहित बैंकिंग) ने ले लिया है. आज की बैंकिंग, ब्रिक बैंकिंग से क्लिक बैंकिंग हो गयी है.

ई-बैंकिंग का प्रादुर्भाव द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद निजी नेटवर्क तथा प्रोप्राइटी सॉफ्टवेयर के साथ हुआ. परंतु ई-बैंकिंग को सार्वभौम बनाने का श्रेय इंटरनेट को जाता है. इंटरनेट ने ई-बैंकिंग को विश्वसनीय तथा उपयोगी बनाया है. द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद अंतर्देशीय व्यापार में व्यापक वृद्धि हुयी. इसके फलस्वरूप अंतर्देशीय मौद्रिक लेन-देन में काफी वृद्धि हुयी है. ई-बैंकिंग ने विश्व के किसी भी कोने में व्यापारिक संबंधों और मौद्रिक संव्यवहार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है.

विगत 30-40 वर्षों में ई-कॉमर्स में तेजी से वृद्धि हुयी है. 70 के दशक के उत्तरार्ध में इलैक्ट्रॉनिक डाटा इन्टरचेन्ज (EDI) एवं इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण के प्रादुर्भाव ने वाणिज्यिक दस्तावेजों जैसे क्रय आदेश, चालान को इलैक्ट्रॉनिक तरीके से भेजना संभव बनाया. सुविधा एवं सुरक्षा की दृष्टि से इसने परंपरागत बैंकिंग को आधुनिक 24x7 नेट बैंकिंग में परिवर्तित करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है.

- 1980 के दशक में क्रेडिट कार्ड, एटीएम तथा टेली बैंकिंग के प्रयोग ने नया आयाम प्रदान किया.

- ई-बैंकिंग के इतिहास में यह एक क्रांतिकारी दौर था, जिसके मज़बूत कंधों पर आज पूरे वाणिज्यिक संसार का भार है.

ई-बैंकिंग इतनी हिट क्यों हुई : ई-बैंकिंग की कुछ ऐसी विशेषताएं हैं, जो इसे परंपरागत बैंकिंग से अलग करती हैं :

1. **रियल टाइम बैंकिंग** - ई-बैंकिंग अपने ग्राहकों को रियल टाइम बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराती है. आप अपने खाते की जानकारी इंटरनेट के माध्यम से तत्काल प्राप्त कर सकते हैं. घर बैठे विश्व के किसी कोने से अपने खाते को देख सकते हैं. ई-बैंकिंग ने पूरे विश्व को एक गांव में बदल दिया है.
2. **24x7 बैंकिंग** - कहते हैं "समय ही धन है". हम सबके पास समय की कमी है. ई-बैंकिंग ने समय की पाबंदी को समाप्त कर दिया है. अब आप नकद आहरण एवं अन्य बैंकिंग सुविधाएं किसी भी समय प्राप्त कर सकते हैं. अब आपको यह सुनने की ज़रूरत नहीं कि बैंकिंग कार्यकाल समाप्त हो गया है, कल समय से आइये. अब आपको बैंकिंग संव्यवहार के लिये बैंक की शाखा में जाने की ज़रूरत नहीं. आप स्वयं कभी भी ई-बैंकिंग के माध्यम से यह सब तत्काल कर सकते हैं.
3. **कहीं से भी बैंकिंग** - अब आपको बैंक की शाखा की दूरी से परेशान होने की ज़रूरत नहीं. क्या हुआ यदि आप अपनी नौकरी या कारोबार के सिलसिले में दक्षिणी अफ्रीका गये हैं और आपके बैंक की शाखा बेंगलूर, भारत में है. ई-बैंकिंग आपको दूरी की समस्या से निज़ात दिलाती है. आप दक्षिणी अफ्रीका के किसी कोने में बैठकर भारत के बेंगलूर स्थित खाते से धन-राशि अमरीका के किसी कोने में भेज सकते हैं. स्मार्ट बैंकिंग अब ग्राहक की सेवा में सदैव तत्पर है.
4. **सुरक्षित और संरक्षित बैंकिंग** - ई-बैंकिंग सुरक्षा के दृष्टिकोण से काफी सक्षम प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराती है. पासवर्ड आधारित एन्क्रिप्शन, सिम्बोर्ड साँकेट लेयर (एसएसएल), इलैक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर एवं इलैक्ट्रॉनिक टोकन इत्यादि सुरक्षा मानक का उच्च स्तर प्रदान करते हैं. ई-बैंकिंग में डाटा प्रवाह के दौरान उससे छेड़छाड़ करना असंभव है. आपके खाते में किसी भी विसंगति का पता लगाया जा सकता है. इससे ई-बैंकिंग और विश्वसनीय बन गयी है.

5. **आसान एवं त्वरित ऋण व्यवस्था** - स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के प्रयोग ने ऋण लेने की जटिल प्रक्रिया को आसान बना दिया है। आपका बैंक आपको तत्काल ऋण प्रदान करता है। अब जेब में नकद रकम रखने की कोई आवश्यकता नहीं। एक छोटा सा चिप कार्ड अब नोटों की जगह ले चुका है। ऋण का भुगतान अब आप ऑफिस या घर बैठे कर सकते हैं।
6. **कम लागत में उत्तम सेवा** - शाखा बैंकिंग की तुलना में ई-बैंकिंग या ए टी एम के द्वारा संव्यवहार करने से बहुत ही कम लागत आती है। इससे न केवल ग्राहक की, बल्कि बैंक की लाभप्रदता में काफी वृद्धि हुयी है। ई-बैंकिंग उच्च स्तर की ग्राहक सेवा उपलब्ध करवाती है, वह भी कम से कम लागत में।
7. **ई-बैंकिंग के द्वारा वित्तीय समावेशन** - वर्तमान में मोबाइल तकनीक व इन्फ्रास्ट्रक्चर के समावेश से ई-बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग द्वारा कम लागत में ही दूर दराज के क्षेत्र, जो बैंकिंग सुविधा से अछूते हैं, को वित्तीय समावेशित किया जा रहा है। ई-बैंकिंग के द्वारा बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट तथा बिजनेस फैसिलिटेटर हस्तचालित उपकरण लेकर ग्राहकों के घर - घर बैंकिंग सेवा प्रदान करने में सक्षम हो रहे हैं। वित्त वंचित वर्गों के वित्तीय समावेशन में ई-बैंकिंग एक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वहन कर रही है।
8. **अब लंबी कतारें नहीं** - ई-बैंकिंग के माध्यम से अब आप अपनी दैनिक आवश्यकता के युटिलिटी बिलों का भुगतान माउस के क्लिक से, अपनी सुविधानुसार कर सकते हैं। जैसे टेलीफोन बिल, बिजली बिल, बच्चों की स्कूल फीस, गृह कर, जल कर, बीमा पॉलिसी का प्रीमियम इत्यादि का भुगतान, रेल / हवाई टिकट की बुकिंग अपनी सहूलियत के अनुसार कर सकते हैं। अब आपको लंबी कतारों से डरने की ज़रूरत नहीं। अब बिल भुगतान में विलम्ब का डर नहीं। बैंक अब आपकी उंगली के इशारे पर कभी भी कहीं भी सदैव तत्पर है। यह सारी सुविधाएं अत्यंत कम लागत पर उपलब्ध हैं।
9. **बैंक सदैव आपके साथ** - एस.एम.एस. बैंकिंग से आप सदैव अपने बैंक / खाते के संपर्क में रहते हैं। ऑनलाइन एलर्ट आपके खाते को सुरक्षा प्रदान करता है।

चुनौतियां एवं अवसर

- मैदान में वैश्विक एवं मजबूत खिलाड़ी का होना।
- जागरूक ग्राहक-पारदर्शिता एवं ग्राहकोन्मुखी होने की ज़रूरत।

- बैंकिंग सुविधाओं का वेब आधारित ई-वाणिज्य से एकीकरण।
- प्रत्यक्ष ई-भुगतान/ई-नकद द्वारा सेवाओं में मध्यस्थता की कमी।
- कुछेक मौजूदा ब्रिक मोटार के बैंक, जो बदलते परिदृश्य में खुद को बदलने में नाकाम रहेंगे, वे अपना कारोबार बंद करने पर विवश होंगे।
- इंटरनेट और उसमें अंतर्निहित प्रौद्योगिकी बैंकिंग, वित्त एव वाणिज्य के सभी पहलुओं को बदल रही है।
- यह एक अवसर प्रदान करता है, उन चुस्त खिलाड़ियों के लिये, जो ब्रिक एंड मोटार बैंकिंग से ऊपर उठकर ग्राहक संतुष्टि में सुधार कर अपना बाज़ार अंश बढ़ायेंगे।
- यह अवसर उन सुस्त खिलाड़ियों पर भारी पड़ेगा, जो अपनी विरासत में मिली परंपराओं और लागत से उभर नहीं पायेंगे और अपने को बदलने में असमर्थ रहेंगे।

इंटरनेट बैंकिंग में सुरक्षा के मानक

1. सुरक्षा - ई-बैंकिंग की प्रमुख चिंता सुरक्षा से संबंधित है। इसमें ग्राहक के डाटा की गोपनीयता तथा धोखाधड़ी से बचाव मुख्य मुद्दा है।
2. इससे बचाव के लिये बैंकों द्वारा काफी प्रयास किये जा रहे हैं। बहुस्तरीय सुरक्षा आर्किटेक्चर, जिसमें शामिल हैं - फायर वॉल और फिल्टरिंग राउटर्स - एन्क्रिप्शन और डिजीटल प्रमाण पत्र आदि।
3. फायरवॉल ओर फिल्टरिंग राउटर यह सुनिश्चित करता है कि केवल वैध इंटरनेट प्रयोक्ता ही सिस्टम में प्रवेश करें।
4. एन्क्रिप्शन तकनीक का इस्तेमाल करके बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ब्राउजर्स एवं इन्फिनिटी सिस्टम के बीच डाटा का बहाव गोपनीय रहे। इसके तहत पब्लिक-की एन्क्रिप्शन का प्रयोग होता है।
5. डिजीटल प्रमाणन प्रक्रियाओं द्वारा यह आश्वस्त किया जाता है कि डाटा इन्फिनिटी सिस्टम से प्राप्त है।
6. पिन या पासवर्ड पंचिंग के वास्ते वर्चुअल की-बोर्ड का प्रयोग सुरक्षित है।
7. ग्राहक को निरंतर जागरूक बनाना हमारा दायित्व है।

इंटरनेट बैंकिंग का भविष्य

ऐसा प्रतीत होता है कि निकट भविष्य में 50% से अधिक बैंकिंग ट्रान्जेक्शन ई-बैंकिंग के माध्यम से होंगे। ई-बैंकिंग से बैंकों के लेन-देन की लागत में कमी आयेगी, जिसका सीधा असर बैंक की लाभप्रदता पर पड़ेगा। यही कारण है कि ई-बैंकिंग की ओर बैंकों का अत्यधिक रुझान है। परंतु इसके लिये बैंकों को अपने ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) पर विशेष ध्यान देना होगा, जिससे ग्राहक को सभी डिजिटल चैनलों से मानक ग्राहक सेवा उपलब्ध हो सके। ई-बैंकिंग की सफलता मुख्यतया इस बात पर निर्भर करती है कि सेवा प्रदाता किस तत्परता से अपने उत्पादों और सेवाओं को वैकल्पिक बैंकिंग चैनलों पर एकीकृत करने के साथ ही उनका विपणन कर पाते हैं। चैनलों के एकीकरण से तात्पर्य यह है कि सेवा प्रदाता संस्था अपने ग्राहकों के समक्ष विभिन्न चैनलों पर एक समान चेहरा प्रस्तुत करे, फिर वह चाहे शाखा हो, वेब हो, ए टी एम हो या पॉइंट ऑफ सेल हो या फिर हमारा विपणन अधिकारी या बिज़नेस कॉन्सल्टेंट या बिज़नेस फैसिलिटेटर हो, अर्थात् सभी सुपुर्दगी चैनलों पर एक समान और मानकीकृत ग्राहक सेवा और उत्पाद उपलब्ध हों।

रणनीतियां

- ग्राहक में जागरूकता लाना** - अपने उत्पादों व सेवाओं के बारे में ग्राहकों के मन में जागरूकता लाने के लिये बैंक अपनी वेबसाइट पर सॉफ्टवेयर का डेमो वर्जन डालें, जिससे ग्राहक ऑन लाइन परिचालन का डेमो करके उक्त के संबंध में आत्मविश्वास जगा सकें। डेमो को देखकर उपभोक्ता / ग्राहक कुछ ठोस सुझाव भी दे सकता है, जिसे अपने सॉफ्टवेयर के अगले वर्जन में समाहित कर सकते हैं।
- दूसरे चरण में विभिन्न सेवायें प्रदान की जानी चाहिये, जैसे:**
 - खाता शेष व खाते की अन्य जानकारी
 - खाते का विवरण
 - लेन-देन का ट्रैक रिकार्ड
 - मेल बॉक्स
 - चेक बुक जारी करना
 - चेकों का भुगतान रोकना
 - युटिलिटी बिलों का भुगतान

- करों का ऑन लाइन भुगतान
- रेल/हवाई टिकट की बुकिंग
- बीमा पॉलिसी का भुगतान

3. तीसरे चरण में -

- डी मैट / निवेश यथा आस्बा (ASBA)
- निधि अंतरण
- डी डी जारी करना
- स्थायी आदेश
- सावधि जमा खाता खोलना
- परिपक्वतापूर्व अवलोकन (pre-closure simulation)

4. चौथे चरण में -

- संस्थागत बैंकिंग
- एस ओ एस (सेल्फ साईन ऑन सेवा) के द्वारा ग्राहक खुद अपना आईडी एवं पासवर्ड बना सके।
- तीसरे पक्ष को भुगतान (आर टी जी एस/एन ई एफ टी)
- साख पत्र खोलना
- नकदी प्रबंधन सेवा (सी एम एस)
- मांग पत्र (डी डी)/भुगतान आदेश (पे आर्डर) का अनुरोध इत्यादि।

उपर्युक्त सभी रणनीतियां बैंकों के अपने पारंपरिक व्यापार मॉडल को ई-बैंकिंग मॉडल में बदलने में सहायक होंगी, जिनसे ग्राहकों को निम्नांकित उच्चस्तरीय बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त हो सकती हैं :

- 1) एक छत के नीचे सभी बैंकिंग सुविधाएं
- 2) कहीं भी कभी भी (24x7x365) बैंकिंग सुविधा
- 3) सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदाता बैंक बनने में एक और कदम आगे

सुरक्षा

ई-बैंकिंग के तहत ग्राहक बैंक द्वारा संचालित एक सुरक्षित वेब साईट के माध्यम से अपना वित्तीय लेन देन करता है। ई-बैंकिंग को संचालित करने हेतु ग्राहक को एक आईडी एवं दो प्रकार के पासवर्ड जारी होते हैं। एक लॉग-इन पिन, जिससे

प्रयोक्ता साईट में प्रवेश कर इनक्वाइरी कर सकता है तथा दूसरा संव्यवहार या ट्रान्जेक्शन पिन, जिससे ग्राहक निधियों का अंतरण एक खाते से दूसरे खाते में तथा अन्य बैंकिंग संव्यवहार कर सकता है. इस प्रकार ई-बैंकिंग दो पासवर्डों से सुरक्षित है. ऑन लाइन बैंकिंग को मुख्यतया निम्न प्रकार के खतरे हो सकते हैं:

- फिशिंग तथा फार्मिंग (Fishing & pharming)
- क्रॉस साईट स्क्रिप्टिंग (Cross site scripting)
- की लॉगर्स (Key loggers)

ये प्रयोक्ता की लॉग-इन सूचना को चुरा लेते हैं. इससे बचाव का सबसे अच्छा तरीका है, सुरक्षित कम्प्यूटर से ई-बैंकिंग या ऑनलाइन अंतरण करना, जिस पर वैध एवं अद्यतन एंटीवायरस हो. किसी अनजान मेल को न खोलें. आपका बैंक कभी भी अपने ग्राहक से लॉग-इन आई डी और पासवर्ड नहीं पूछता. यदि इस प्रकार का कोई मेल आता है तो कृपया उत्तर न दें.

विशेषताएं

- त्वरित सेवा प्रदान करना
- ग्राहक सेवा में वृद्धि
- नये उत्पाद एवं सेवा को बिना समय गंवाए प्रस्तुत किया जाना
- ग्राहक की ज़रूरतों को समय रहते जानना
- ग्राहक संबंध प्रबंधन में नये आयाम जुड़ना
- ग्राहक को कहीं भी कभी भी सेवा व जानकारी प्रदान करना
- समय एवं स्थान की पाबंदी अब नहीं रही

बैंक के लेन-देन की लागत को घटाने एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिये ऑनलाइन बैंकिंग सबसे अच्छा समाधान है. यह एक ऐसा माध्यम है, जिसके द्वारा ग्राहक अपनी सभी बैंकिंग ज़रूरतों को, बिना बैंक शाखा गये पूरा कर सकते हैं. ऑनलाइन बैंकिंग एक ऐसी तकनीक है, जो तीव्र गति से बैंकिंग प्रथाओं को बदल रहा है. अतः आज यह बहुत महत्वपूर्ण हो गया है कि हम अपने ग्राहक को ई-बैंकिंग सुविधा से लैस कर उसे स्वावलंबी बनाएं.

अखिलेश्वर चौधरी, प्रभारी एवं मुख्य प्रबंधक, स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, लखनऊ

वित्तीय समावेशन में क्रांति - मोबाइल बैंकिंग

ब्रजेश तिवारी

हम एक प्रजातंत्र देश में रहते हैं. भूतपूर्व अमेरिकन राष्ट्रपति श्री अब्राहम लिंकन के अनुसार प्रजातंत्र में सरकार लोगों के द्वारा, लोगों के लिए, लोगों की होती है अर्थात् प्रजातंत्र का धर्म है, अपने लोगों के हितों के लिए काम करना. हमारा देश प्रजातंत्र है, अतः हमारा कर्तव्य है कि हम अपने देश के प्रत्येक व्यक्ति को आर्थिक, सामाजिक एवं राजनीतिक विकास का समान अवसर प्रदान करें. परंतु वास्तविकता इससे परे है, आज भी हमारे देश की लगभग 35 प्रतिशत जनसंख्या गरीबी रेखा से नीचे जीवन-यापन कर रही है तथा लगभग 70% जनसंख्या गांवों में रह रही है. परिणामस्वरूप हमारी जनसंख्या का एक काफी बड़ा हिस्सा वित्तीय संसाधनों से वंचित है. वे बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने को लालायित हैं, परंतु अनेक कारणों से असमर्थ हैं. ऐसी श्रेणी में अक्सर लघु/सीमांत कृषक, यूनियन मजदूर, दस्तकार, सब्जी वाले, फेरीवाले, घरेलू काम करने वाले लोग छोटे-मोटे दुकानदार इत्यादि आते हैं. वित्तीय समावेशन इन सभी वर्गों के लोगों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने का एक योजनाबद्ध उपाय है.

वित्तीय समावेशन की प्रचलित परिभाषा के अनुसार "वित्तीय समावेशन बैंकिंग सेवाओं को वहनीय लागत पर समाज के गरीब एवं अल्प आय समूह के विशाल वर्ग तक पहुंचाना है".

जनगणना के अनुसार भारत की 1 अरब 27 करोड़ की कुल आबादी में से लगभग 74.2 करोड़ जनसंख्या गांवों में रहती है. इतनी बड़ी जनसंख्या के अधिकांश हिस्से का वित्तीय संसाधनों से वंचित रहना, हमारे देश के आर्थिक एवं सामाजिक विकास के सामने बहुत बड़ा प्रश्नचिह्न है, परंतु इतनी बड़ी जनसंख्या के लिए संसाधन जुटाना भी इतना आसान नहीं है.

प्रमुख बैंकिंग उत्पाद

बैंकों द्वारा प्रदान की जानेवाली प्रमुख सेवाएं जो ग्रामीण एवं कम आय के व्यक्तियों के लिए उपयोगी सिद्ध होंगी, वे इस प्रकार हैं : 1. बचत खाता 2. जमा खाता 3. ऋण 4. बीमा 5. भुगतान एवं धन प्रेषण.

वित्तीय समावेशन की आवश्यकता

वित्तीय समावेशन की आवश्यकता के प्रमुख कारण इस प्रकार हैं :

- 0 **बड़ी जनसंख्या का वित्तीय संसाधनों से वंचित होना** : हमारे देश की लगभग 60% जनसंख्या वित्तीय संसाधनों से वंचित है, अर्थात् उन्हें बैंकिंग सुविधाओं का समुचित लाभ नहीं मिल पा रहा है. ऐसे लोगों को वित्तीय संसाधन उपलब्ध कराना सामाजिक एवं आर्थिक उन्नति के लिए आवश्यक है.
- 0 **साहूकारों एवं जमींदारों द्वारा शोषण** : गांवों में रहने वाली एक बहुत बड़ी संख्या गरीबों की है तथा वे बैंकिंग सुविधाओं से वंचित हैं. अतः वे अपने किसी भी सामयिक एवं असामयिक अथवा आकस्मिक जरूरतों को पूरा करने के लिए गांव में कुछ संभ्रात जमींदारों एवं साहूकारों से कर्ज लेते हैं और ये लोग उनसे इतना अधिक ब्याज वसूल करते हैं कि कभी-कभी गरीब पूरी जिन्दगी कर्ज पूरा करने में ही बिता देता है.
- 0 **स्वच्छ एवं सुरक्षित निवास का अभाव** : ज्यादातर गरीब एवं गांव के लोग गन्दे एवं असुरक्षित वातावरण में रहते हैं. उनके पास मूलभूत सुविधाएं नहीं हैं. अतः ऐसे लोगों को उचित सुविधाएं प्रदान करके स्वच्छ एवं सुरक्षित वातावरण प्रदान किया जा सकता है.
- 0 **सरकारी लाभ जरूरतमंद लोगों तक पहुंचे** : सरकार समय-समय पर गरीबों के लिए कल्याणकारी योजनाएं चलाती है, परंतु ज्यादातर योजनाएं या तो समय से पहले बंद हो जाती हैं या फिर योजना का लाभ जरूरतमंद लोगों तक पहुंचता नहीं है. हम अक्सर हर योजना में कोई न कोई घोटाला पाते हैं. परंतु वित्तीय समावेशन के जरिये सरकार बैंकिंग माध्यम से योजनाओं का लाभ जरूरतमंद लोगों तक पहुंचा सकती है तथा व्यवस्था में पारदर्शिता लायी जा सकती है.
- 0 **बैंकों की उदासीनता** : हालांकि 1991 ई. में उदारीकरण के बाद हमारी बैंकिंग प्रणाली में अभूतपूर्व सुधार हुआ है. देश में सरकारी बैंकों के साथ-साथ

निजी तथा विदेशी बैंकों की संख्या तेजी से बढ़ रही है, परंतु गांवों की तरफ शाखाओं का विस्तार करने में बैंकों में उतना उत्साह नहीं है. गांवों में गरीब जनसंख्या से उन्हें फायदे की उम्मीद कम दिख रही है. जहां बैंकों द्वारा शहरों में शाखाएं खोलने की होड़ लगी हुई है, वहीं गांवों की तरफ जाने में असमर्थता दिखाई जा रही है. अतः गांवों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने के लिए हमें बैंकिंग के एक अलग प्रारूप का सहारा लेना पड़ रहा है.

वित्तीय समावेशन की सफलता में सहयोगी - मोबाइल बैंकिंग

हमारे देश में आज भी लगभग 51.4% कृषक परिवारों की किसी भी साख तक पहुंच नहीं है तथा लगभग 10% से भी कम गांवों को बैंक की सुविधा प्राप्त है. ऐसे में वित्तीय समावेशन के माध्यम से गांवों तक बैंकिंग सुविधा पहुंचाने की कोशिश में मोबाइल तकनीक एक वरदान साबित हुई है. वास्तव में मोबाइल तकनीक एवं इसकी पहुंच ने हमारे देश में सामाजिक क्रांति ला दी है. आज हमारे देश में प्रतिमाह हजारों-लाखों की संख्या में मोबाइलों की तादाद बढ़ रही है. आज सब्जी बेचने वाले से लेकर गरीब किसान तक के पास मोबाइल उपकरण उपलब्ध है तथा मोबाइल नेटवर्क हमारे देश में बहुत तेजी से बढ़ रहा है. इस तकनीक का इस्तेमाल करके बैंक कम से कम लागत में ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करा सकते हैं.

बैंक की नई शाखा खोलने में बैंक को 10-20 लाख रुपये खर्च करने पड़ते हैं तथा नये कर्मचारियों की नियुक्ति करनी पड़ती है तथा कम्प्यूटर इत्यादि विभिन्न तरह के उपकरण उपलब्ध कराने में काफी लागत आती है. वहीं मोबाइल तकनीक के माध्यम से यह काम बहुत आसान होता जा रहा है. मोबाइल के नेटवर्क को एक मशीन जिसे पॉस मशीन के नाम से जाना जाता है, इसके अंदर बैंकिंग सॉफ्टवेयर को स्थापित करके खाते खोले जा सकते हैं. इस मशीन को बायोमेट्रिक व्यवस्था के माध्यम से कार्यान्वित किया जाता है. ग्राहकों की उंगलियों एवं अंगूठे के निशान उनकी पहचान के रूप में कार्य करते हैं. मोबाइल तकनीक के माध्यम से दूर दराज के इलाकों में ग्राहकों का पूरा विवरण, फोटोग्राफ एवं उंगुलियों के निशान को उनके गांव में ही मोबाइल या फिर पॉस मशीन की सहायता से अपलोड कर लिया जाता है तथा बाद में उसको मोबाइल के माध्यम से बैंक के सर्वर में सूचना भेज दी जाती है और बैंक का सर्वर नेटवर्क ग्राहक के विवरण को एकत्रित कर लेता है. उससे ग्राहक को एक खास नंबर प्राप्त होता है जो ग्राहक के खाते के रूप में कार्य करता है. इसके बाद ग्राहक के पूरे विवरण को स्मार्टकार्ड के चिप में लोड कर दिया जाता है और ग्राहक को दे दिया जाता है, जिसे बायोमेट्रिक एटीएम कहा जाता है. ग्राहक पॉस के माध्यम से

बैंक द्वारा नियुक्त बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट एवं ग्राहक सेवा प्रदानकर्ता से संपर्क करके अपने खाते में निहित राशि के बारे में जानकारी लेने के साथ-साथ पैसे जमा कर सकता है अथवा निकाल सकता है। बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट बैंक द्वारा नियुक्त किए जाते हैं, जो बैंक के सहायक के रूप में काम करते हैं तथा बैंक से कमीशन के रूप में आय अर्जित करते हैं। आज हमारे देश का बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट मॉडल बहुत सारे प्रदेशों में काम कर रहा है। आन्ध्र प्रदेश में इस तरह की व्यवस्था में लगभग सभी जिलों में एक अथवा कई बैंकों के माध्यम से काम चलाया जा रहा है। स्वयं सहायता वर्ग को बहुत से जिलों में इन स्मार्ट कार्डों की सहायता से बैंकों से ऋण अथवा अन्य सेवाएं प्राप्त हो रही हैं। यह सब इतनी कम लागत पर होता है, जो शाखा खोलने की लागत का 10 प्रतिशत भी नहीं है। आज तक तो कहीं-कहीं पर पॉस मशीन को भी इस्तेमाल नहीं किया जा रहा है। मोबाइल हैंडसेट में एक सॉफ्टवेयर डालकर उसे ब्लूटूथ के माध्यम से उंगलियों के निशान लेने वाले पॉस से जोड़ दिया जाता है तथा मोबाइल में ही ग्राहक का खाता खोल दिया जाता है।

बैंकों द्वारा बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट एक विशेष फार्म उपलब्ध करवाते हैं, जिसका क्रमांक अंक ग्राहक के लिए खाते का काम करता है। खाता खोलने का एक विशिष्ट अंक होता है, अर्थात् फार्म का अलग क्रमांक अंक होता है तथा मोबाइल से ही ग्राहक का फोटोग्राफ भी ले लिया जाता है और पूरे विवरण को बैंक के सर्वर में अपलोड कर दिया जाता है। इस पूरी मशीन की लागत 15000 - 20000 रुपये होती है, जो कि सिर्फ एक कम्प्यूटर की लागत से भी कम है। एक मोबाइल उपकरण से 1000 - 1500 खाते खोले जा सकते हैं तथा खास बात यह है कि फिर उसी उपकरण से ग्राहक अपने खाते के बैलेंस की जानकारी प्राप्त कर सकता है, पैसे जमा कर सकता है, पैसे निकाल सकता है। ग्राहक सेवा प्रदानकर्ता जो कि गांव का ही एक सदस्य होता है, बैंक के एजेन्ट के रूप में कार्य करता है। यह सब सम्भव हुआ है - मोबाइल नेटवर्क एवं तकनीक के माध्यम से। कहीं-कहीं पर मोबाइल के माध्यम से पैसे का अंतरण भी किया जा रहा है। यूनिनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई में बिहार एवं उत्तर प्रदेश के काम करने वालों लोगों को, जो अपने घरों पर पैसे भेजते हैं, स्मार्ट कार्ड के माध्यम से सस्ते दामों पर यह सुविधा उपलब्ध करा रहा है। जहां डाक घर में मनीआर्डर में 5% कमीशन लगता है तथा 15-20 दिन में ग्राहक के परिवार को पैसे मिलते हैं, वहीं इस माध्यम से 2% से भी कम कमीशन पर 2-3 दिन में ग्राहक के परिवार को पैसे मिल जाते हैं। इसी तरह से यूनिनियन बैंक आंध्र प्रदेश के 9 जिलों में रोजगार गारंटी योजना एवं सामाजिक सुरक्षा पेंशन का भुगतान स्मार्ट कार्ड के माध्यम से कर रहा है। अब तक यूनिनियन बैंक ने 19 लाख तक कार्ड ग्राहकों को दिए हैं तथा इस वर्ष के

अंत तक इसे 30 लाख तक ले जाने का लक्ष्य है। लगभग सभी बैंक इस व्यवस्था को ग्रहण कर रहे हैं तथा वित्तीय समायोजन के माध्यम से ग्रामीण ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने की कोशिश कर रहे हैं।

इस तरह से निस्संदेह मोबाइल तकनीक वित्तीय समावेशन में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रही है। अन्य शब्दों में हम कह सकते हैं कि मोबाइल तकनीक वित्तीय समावेशन के साथ-साथ सामाजिक परिवर्तन में भी एक क्रान्ति ला रही है। आज एसएमएस के माध्यम से भी ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की दिशा में प्रयास किए जा रहे हैं। 3-जी तकनीक एवं नये नये सॉफ्टवेयर बैंकिंग को निश्चित रूप से एक अलग दिशा में ले जाएंगे।

सरकारी प्रयास

सरकार यद्यपि वित्तीय समावेशन के लिए काफी योजनाबद्ध नजर आ रही है, परंतु इस दिशा में अब तक उठाए गए कदम पर्याप्त नहीं हैं। सरकार योजना तो बना रही है, परंतु उसके कार्यान्वयन में उतनी उत्सुक नहीं नजर आ रही है। बैंक भी बहुत धीरे-धीरे तथा अनियोजित ढंग से इस दिशा में कार्य कर रहे हैं। अतः सरकार को चाहिए कि इन्सैटिव इत्यादि के माध्यम से बैंकों को इस दिशा में कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करे।

वित्तीय समावेशन के फायदे

वित्तीय समावेशन देश में आर्थिक क्रांति ला सकता है। अर्थव्यवस्था तथा आर्थिक स्थिति किसी भी समय या देश के विकास का प्रमुख मानदंड है। आर्थिक समावेशन से हम देश के हर व्यक्ति को बैंकिंग सुविधाएं मुहैया करा सकते हैं, जिसके उपयोग से लोगों की आर्थिक स्थिति में सुधार किया जा सकता है। लोगों की गरीबी में सुधार आयेगा तथा वे वित्त का उचित उपयोग करना सीखेंगे। अन्य शब्दों में वित्तीय साक्षरता बढ़ेगी।

रोजगार के अवसर

जहां वित्तीय समावेशन में बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट, ग्राहक सेवा प्रदानकर्ता जैसे नये-नये रोजगार के अवसर उपलब्ध होंगे, वहीं ग्राहक वित्त का समुचित उपयोग करके छोटे-छोटे व्यापार एवं धन्धे प्रारंभ कर सकते हैं। इससे रोजगार के बहुत सारे अवसर प्राप्त होंगे।

बैंकों के लिए नया बाजार

वित्तीय समावेशन बैंकों के लिए नया बाजार खोल रहा है। आज लगभग देश के सभी छोटे बड़े बैंक बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट के माध्यम से इस क्षेत्र में प्रवेश कर चुके हैं। जहां उनकी लागत कम है, जहां उन्हें कम से कम प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ेगा। आज शहरी बाजार संतुष्ट होता जा रहा है। अतः ग्रामीण क्षेत्र बैंकों को एक नये बाजार के रूप में व्यापार का अवसर प्रदान कर रहे हैं।

वित्तीय समावेशन के माध्यम से ग्रामीण एवं गरीब लोगों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने के लिए सरकार द्वारा सुझाया एक प्रयासरत कदम है, परंतु आज बैंकों को खुद भी इसमें एक बहुत बड़ा बाजार नजर आ रहा है। डॉ. रंगराजन समिति के अनुसार देश में ग्रामीण जनसंख्या 2010-2011 में 81.81 करोड़ है जो 2012-13 में 83.17 करोड़ 13-14 में 83.85 करोड़ तथा 14-15 तक 84.57 करोड़ होगी। इतनी बड़ी जनसंख्या को बैंकिंग सेवा प्रदान करना, अवसर के साथ-साथ एक चुनौती भरा काम भी है। इस लक्ष्य को हम उचित नीति तथा सस्ती तकनीक के माध्यम से ही प्राप्त कर सकते हैं।

मोबाइल बैंकिंग इस दिशा में बहुत ही लाभदायक सिद्ध हो रही है तथा दिन प्रतिदिन इसकी घटती लागत तथा बढ़ती पहुंच वास्तविकता में हमारे देश में संप्रेषण क्षेत्र में एक क्रान्ति ला चुकी है। एक तरफ जहां लोगों के बीच सम्पर्क बढ़ रहा है, वहीं इसका उपयोग लोगों के चहुंमुखी विकास में किया जा रहा है। नयी-नयी तकनीक भविष्य में लोगों तक पहुंचने में बहुत ही लाभदायक होगी। अगर यह कहा जाए कि भविष्य में मोबाइल हमारी जिन्दगी के हर पहलू से जुड़ा होगा तो यह अतिशयोक्ति नहीं होगी। मोबाइल का बढ़ता वर्चस्व हमें नये-नये अवसर प्रदान कर रहा है। इस तकनीक का इस्तेमाल हम गरीबों तक, ग्रामीणों तक बैंकिंग सेवाएं सस्ती से सस्ती लागत में पहुंचाकर मुनाफा कमाने के साथ सामाजिक एवं आर्थिक विकास में भी एक अभूतपूर्व योगदान कर सकते हैं।

अतः हम कह सकते हैं कि मोबाइल बैंकिंग वित्तीय समावेशन में क्रान्ति ला चुकी है तथा अगर इसका समुचित एवं योजनाबद्ध तरीके से इस्तेमाल किया जायेगा तो यह वित्तीय समावेशन का अभिन्न अंग बनकर रहेगी तथा देश में आर्थिक क्रान्ति ला सकेगा।

ब्रजेश तिवारी, वरिष्ठ प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

नकदी आहरण सुविधा का विस्तार - पॉइंट ऑफ सेल पर नकदी

रोथिन बोस

पिछले कुछ दशकों में बैंकिंग का अभूतपूर्व विस्तार हुआ है। वित्तीय सुदृढ़ता, लाभप्रदता और प्रतियोगिता के मामलों में उल्लेखनीय सुधारों के बावजूद, बैंक समाज के एक बड़े निर्धन और वंचित तबके को अपनी सेवाओं के दायरे में नहीं ला पाये हैं। सारे संसार में निर्धनों और वंचितों के बैंकिंग सेवाओं के दायरे से बाहर रहने के कारण पता किये जा रहे हैं और इनको इस दायरे में लाने के प्रयास जारी हैं। प्रत्येक देश में इसके कारण अलग-अलग हो सकते हैं। अतः उनके समाधान भी अलग ही होंगे। वित्तीय समावेशन से ही निर्धनों और वंचितों के जीवन-स्तर को ऊपर उठाया जा सकता है।

वित्तीय समावेशन का तात्पर्य वंचितों और कम आय वाले समूहों को किफायती मूल्य पर बैंकिंग सेवा प्रदान करना है। बैंकिंग सेवाओं की प्रकृति सार्वजनिक भलाई की है। अतः यह आवश्यक है कि समस्त जनता को बैंकिंग और भुगतान सेवाएं बिना किसी भेदभाव के उपलब्ध करायी जाएं।

रिज़र्व बैंक ने इसी को ध्यान में रखकर भारत में वित्तीय समावेशन अभियान आरंभ किया है, जिसका उद्देश्य भौगोलिक स्थिति, बनावट तथा वाणिज्यिक बैंकों के लिए असुविधाजनक होने के कारण बैंक सुविधा से वंचित क्षेत्रों में मूलभूत बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराना है। यह भी महसूस किया गया था कि इन स्थानों पर मूलभूत बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराये बिना, पिछड़ी और वंचित ग्रामीण आबादी का उत्थान नहीं हो सकता है। रिज़र्व बैंक ने बैंकों, खासकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की शाखाओं के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्र में विभिन्न चैनलों के माध्यम से कार्य आरंभ कर दिया है। रिज़र्व बैंक ने यह भी स्पष्ट किया है कि वित्तीय समावेशन का तात्पर्य केवल

नो-फ्रिल खाते खोलने तक सीमित नहीं है, बल्कि उनको ऋण-प्रेषण, ओवरड्राफ्ट और वैकल्पिक चैनलों से धन निकालने की सुविधा सहित सभी प्रकार की सेवाओं का समावेश है। इसलिए रिज़र्व बैंक ने जुलाई 2009 में अधिसूचना जारी करके बैंकों को व्यावसायिक प्रतिष्ठानों पर पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल से नकदी की सुविधा प्रदान करने की अनुमति प्रदान की है, जिसके माध्यम से बिना कोई खरीद किये रु.1000/- तक निकाले जा सकते हैं।

बहुत से बैंकों ने रिज़र्व बैंक के स्वप्न को साकार करने की दिशा में अब्दुत कार्य किया है। यूनियन बैंक देश का पहला बैंक है, जो अपने कार्डधारकों को व्यावसायिक प्रतिष्ठान पर नकदी उपलब्ध कराता है। इस बैंक ने 31 मार्च, 2010 को “यूनियन इंस्टेट कैश” के नाम से इंदौर के निकट जामुनिया हापसी ग्राम में व्यापारिक प्रतिष्ठान पर नकदी उपलब्ध कराने की सुविधा का प्रारम्भ किया। इसका उद्देश्य व्यापारिक प्रतिष्ठान से रु.1000/- तक की नकदी निकालने की सुविधा प्रदान करना है। यह सुविधा बैंक के कार्डधारकों के लिए है। चुने गये व्यापारिक प्रतिष्ठानों का बैंक में ‘केवाईसी’ के मानदंडों को पूरा करने वाला खाता होना चाहिए। पीओएस लगाने के लिए लैंड लाइन फोन कनेक्शन होना चाहिए और उन प्रतिष्ठानों को उचित शुल्क पर ग्रामीणों की सेवा करने के लिए तत्पर होना चाहिए। यूनियन बैंक इस क्षेत्र के अपने समकक्ष बैंकों में अग्रणी है, जिसने व्यापारिक प्रतिष्ठान पर पॉइंट ऑफ सेल से नकदी की सुविधा प्रदान की है। स्कीम के अंतर्गत कार्डधारक से रु.10/- तथा सेवा कर लिया जाता है तथा व्यापारिक प्रतिष्ठान को सीधे खातेदार से पैसे लेने की अनुमति नहीं है। व्यापारियों को कार्डधारकों से ली गयी फीस का 50% दिया जाता है। इससे व्यापारी इस सुविधा को बढ़ावा देता है और गांव का धन ऋण में जाने से बच जाता है। भविष्य में इस सुविधा के अंतर्गत विभिन्न बैंकों के ग्राहकों को अन्य बैंकों के टर्मिनल पर अर्थात् परस्पर एक दूसरे के टर्मिनल पर इस प्रकार की सेवा देने पर विचार किया जायेगा। इसके लिए सभी बैंकों में आपसी विनिमय की तकनीक स्थापित होनी है, जिस प्रकार की सुविधा एटीएम के लिए उपलब्ध है।

पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल पर नकदी निकासी की सुविधा भारत से बाहर कई देशों में प्रचलित है। वीसा और मास्टर कार्ड दोनों ही वस्तुओं की खरीद के साथ नकदी निकालने की सुविधा देते हैं, किन्तु भारत में रिज़र्व बैंक का दृष्टिकोण खरीद संव्यवहार के बिना नकदी निकालने की सुविधा प्रदान करना है, जिससे वित्तीय समावेशन का लक्ष्य पूरा हो सके और जिन स्थानों पर एटीएम या बैंक शाखा नहीं है, वहां पर भी लोग नकदी आहरित कर सकें। इसके लिए आवश्यक है कि उस स्थान

पर बैंक के कार्डधारकों की पर्याप्त संख्या हो और वहां शाखा या एटीएम नहीं होना चाहिए। उस स्थान से नकदी निकालने के लिए निकटतम शाखा या एटीएम तक जाने-आने पर होनेवाला खर्च पीओएस टर्मिनल पर दिये जाने वाले शुल्क से अधिक होना चाहिए। पीओएस पर नकदी देना शुरू में बैंक को महंगा हो सकता है, लेकिन कार्डधारक से सेवा शुल्क लेना चाहिए, जिससे उत्पाद लोकप्रिय हो सके और बैंक अपने उद्देश्य को पूरा करने में सफल हो सकें।

इस बात को ध्यान में रखकर गांव के किराना, कपड़ा या उर्वरक दुकानदार का चयन करना चाहिए। व्यापारी के लिए पीओएस पर कैश देने का काम लाभप्रद हो सकता है। इससे वह अपने अतिरिक्त कैश का निपटान भी कर सकता है और उस पर बैंक से दी जानेवाली प्रोत्साहन राशि उसे इस कार्य को करने के लिए प्रेरित कर सकती है।

इस सेवा को प्रदान करने में संव्यवहार की सुरक्षा, बैंक की सर्वाधिक चिंता का विषय है। अतः यह उचित होगा कि कार्डधारक के लिए रसीद और व्यापारी के लिए रिकार्ड का काम करने वाली चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर के अतिरिक्त एटीएम पिन का उपयोग भी किया जाए। भारत से बाहर पॉइंट ऑफ सेल पर वीसा और मास्टर कार्ड के माध्यम से नकदी का भुगतान, चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर कराकर किया जाता है, लेकिन भारत में जिन व्यक्तियों को लक्ष्य में रखकर यह सेवा प्रदान की जा रही है, वे ग्रामीण और अधिकांशतः अशिक्षित या अल्पशिक्षित होंगे।

हमारे देश में पॉइंट ऑफ सेल पर नकदी की सुविधा के लिए ‘पिन’ के माध्यम से भुगतान मान्य किया जाना जरूरी है, जिसमें कार्डधारक को कार्ड स्वाइप करने के बाद मशीन के पिन पैड पर अपना पिन पंच करना होता है। इसके लिए व्यापारी समुदाय को इस बात के लिए प्रोत्साहित करना होगा कि वे पिन पंच करने के लिए एकांत स्थल उपलब्ध करायें, ताकि कार्डधारकों में विश्वास का संचार हो। कार्डधारक को पूरा पैसा मिलने पर ही चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर के लिए कहा जाये। प्राधिकार मान्य किये जाने के लिए सेवा प्रभार तथा लागू सेवा कर सहित संपूर्ण संव्यवहार राशि, कार्डधारक के खाते से घटायी जाये। व्यापारी ग्राहक को मांगी गयी पूरी राशि का भुगतान करेगा और चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर करायेगा। व्यापारी के बैंक खाते के निपटान के लिए उपयोग तथा बैंक प्रोत्साहन की राशि के साथ कार्डधारक द्वारा मांगी गयी राशि के साथ इस खाते में जमा कर देगा।

पॉइंट ऑफ सेल स्थल पर नकदी सेवा को लोकप्रिय बनाने में किसी बैंक शाखा की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है। शाखा को ही सम्यक जांच पड़ताल कर व्यापारी

का चयन करना, केवाईसी मानदंड का पालन करना, टर्मिनल लगाना और टेलाकॉम सर्विस प्रदाता से टर्मिनल के ठीक से काम करने के लिए समन्वय करना होगा. बैंक शाखाओं को व्यापारी का समय से भुगतान, पीओएस टर्मिनल की आपूर्ति और रखरखाव तथा चार्ज स्लिप, कार्टरिज की व्यवस्था और बिक्री उपरान्त सेवा सुनिश्चित करनी होगी, ताकि टर्मिनल पर संव्यवहार सुगमतापूर्वक होते रहें. विवाद की स्थिति में शाखा को ही उसका समाधान करना होगा. लैंडलाइन सेवाओं की गुणवत्ता इस दिशा में चिंता का विषय है, क्योंकि ग्रामीण क्षेत्र में बैंडविड्थ की गुणवत्ता तथा शोर का स्तर अपेक्षानुकूल नहीं है. पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल पर नकदी प्रदान करने का कार्य अभी आरंभ हुआ है. शीघ्र ही इस कारोबार में कई बैंक भी आयेंगे और भविष्य में एटीएम की भांति किसी भी बैंक का कार्डधारक अन्य बैंक की मशीन से धन निकालने की सुविधा प्राप्त कर सकेगा. दूरस्थ कार्डधारकों की भविष्य में एक वैकल्पिक डिलीवरी चैनल के रूप में तथा बैंक की गैर आय ब्याज बढ़ाने में, पॉइंट ऑफ सेल पर नकदी से सेवा सफल साबित होगी और वित्तीय समावेशन के महत्वाकांक्षी लक्ष्य को प्राप्त करने की दिशा में भी एक बड़ा कदम साबित होगी.

अंतरराष्ट्रीय बाजार में चल भुगतान व्यवस्था का अगला पड़ाव - मोबाइल B2X

नवीन चलुवादि

भूमिका

आज के समय में जिन देशों में बिजली, पानी और सफाई जैसी मूलभूत सुविधाओं का नितान्त अभाव है, वहां भी मोबाइल का तीव्र प्रसार देखने में मिल रहा है. इस आधुनिक उपकरण की मदद से बैंकिंग और भुगतान के परिदृश्य में अभूतपूर्व परिवर्तन लाना संभव हुआ है. इसकी सहायता से विश्व के सुदूर कोनों में भी वित्तीय सेवाएं पहुंचाना मुमकिन हुआ है. बहुत से देशों ने पहले ही मोबाइल को वित्तीय संव्यवहार के माध्यम के रूप में अपना लिया है और इसके माध्यम से वित्तीय संव्यवहारों को प्रोत्साहित किया जा रहा है.

मोबाइल बैंकिंग का उद्भव

इसकी शुरुआत ग्राहकों को संव्यवहार के अलर्ट भेजने से हुई तथा धीरे-धीरे एकतरफा संवाद के बाद, ग्राहक की मांग पर जानकारी देने के साथ दोतरफा संदेश प्रणाली अस्तित्व में आयी. यह प्रक्रिया एसएमएस बैंकिंग के नाम से जारी रही. यह प्रक्रिया ग्राहक के मोबाइल नंबर को उसके खाते/क्रेडिट कार्ड खाते को जोड़ने और ग्राहक को कुछ गैर-वित्तीय संव्यवहार करने की अनुमति पर आधारित थी.

वित्तीय संव्यवहार संचालित करने के लिये इस प्रकार की सुरक्षित एप्लीकेशनों की जरूरत थी, जो मोबाइल पर आसानी से लोड की जा सकें. इसे संभव बनाने के लिये टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं और मोबाइल हैंडसेट निर्माताओं ने बहुत

योगदान किया है. सेवा प्रदाताओं ने जहां सुरक्षित डाटा अंतरण के लिये आवश्यक सुविधाएं जुटाईं, वहीं निर्माताओं ने इस प्रकार के हैंडसेट बनाये, जिन पर ये एप्लीकेशन साफ्टवेयर लोड हो सके और उनसे संव्यवहार करना संभव हो सका. इसके परिणामस्वरूप, कुछ देशों में मोबाइल कॉमर्स की शुरुआत की जा सकी. इसके प्रमुख उदाहरण सफारीकॉम की एम-पीसा, जिसका केन्या के भुगतान मार्केट में आधिपत्य है और ग्लोब टेलीकॉम का जी-कैस है, जो फिलीपींस में विभिन्न भुगतान सेवाओं का संचालन करते हैं. इन दोनों ने मोबाइल भुगतान की सेवाओं का सफल संचालन करके दुनिया के समक्ष इनकी असीम संभावनाओं को प्रस्तुत किया है. आज दुनिया के 40% संव्यवहार इन दोनों सेवाओं के माध्यम से संपन्न होते हैं.

मोबाइल क्रांति

मोबाइल क्रांति की उत्पत्ति और इसकी दिशा को समझने के लिये हम इसको स्थूल आधार पर दो भागों में बांट सकते हैं :

चरण एक - C2X एवं चरण दो - B2X

ए. मोबाइल क्रांति चरण C2X

मोबाइल C2X चरण में मोबाइल फोन का उपयोग फैलाना और बढ़ाना तथा ग्राहकों के वित्तीय और गैर वित्तीय व्यवहारों को प्रोत्साहित करना था. कुछ देशों में यह कार्य टेलीकॉम सेवाप्रदाताओं द्वारा किया गया, जिसमें बैंकों की भूमिका निष्क्रिय रही. जबकि कुछ अन्य देशों में यह कार्य टेलीकॉम सेवाप्रदाताओं के सहयोग से बैंकों द्वारा संपन्न किया गया था.

इस चरण में वित्तीय भुगतानों को निम्न प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है:

□ ग्राहक से ग्राहक को (C2C) भुगतान -

ग्राहकों के मध्य होने वाले मोबाइल संव्यवहारों को C2C भुगतान कहा जाता है. इनमें अंतरण और प्रेषण का समावेश है. परंपरागत रूप से इंटरनेट बैंकिंग में निधि अंतरण का तात्पर्य, एक बैंक खाते से अन्य बैंक खाते में धन का अंतरण है. लेकिन मोबाइल बैंकिंग में इससे भी आगे जाकर खातारहित व्यक्तियों को भी धन अंतरित किया जाना संभव किया गया है. इसके अतिरिक्त मोबाइल बैंकिंग में पूर्व वर्णित स्थानों यथा एटीएम या बैंक संपर्कों के रूप में पंजीकृत व्यावसायिक प्रतिष्ठानों से धन आहरण की सुविधा है. इसी बिंदु पर टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं और हैंड सेट के खुदरा विक्रेताओं

के बड़े नेटवर्क ने नकदी लेने-देने का कार्य करके बड़ा योगदान किया. इससे ग्राहक के लिये नकदी निकालना व नकदी जमा करना संभव हो सका. इसकी सहायता से बैंक रहित स्थानों के लाखों लोगों तक बैंकिंग सेवा पहुंचा पाना संभव हो पाया है.

□ उपभोक्ता से व्यापार (C2B) भुगतान -

ये वे भुगतान हैं, जो खुदरा ग्राहकों द्वारा खरीदी वस्तुओं या यूटिलिटी के बिलों के भुगतान के लिये विभिन्न व्यवसायों को किये जाते हैं. इनको C2B भुगतान कहा जाता है. इस प्रकार के मोबाइल भुगतानों ने खासकर पश्चिमी देशों में कारोबार का तरीका ही बदल दिया है, जहां मोबाइल ने कार्ड का स्थान लेना प्रारम्भ कर दिया है. शुरुआत में क्रेडिट कार्ड खातों को मोबाइल से संबद्ध किया गया था और मोबाइल के माध्यम से खरीद और यूटिलिटी बिलों का भुगतान किया गया. बाद में सामान्य बैंक खातों को भी मोबाइल से जोड़ दिया गया और सामान्य बैंकिंग संव्यवहार भी इसके माध्यम से संपन्न किये जाने लगे. इस चरण में बिचौलिये भी अस्तित्व में आये, जिन्होंने व्यापारिक प्रतिष्ठानों से गठबंधन कर वित्तीय संस्थाओं और व्यापारिक प्रतिष्ठानों के मध्य सेतु का कार्य किया. बहुत से ऑन लाइन व्यापारी मोबाइल की महत्ता को पहचान कर, बिना समय गंवाए मोबाइल भुगतान स्वीकार करने वाले संघों के समूहों में सम्मिलित हो गये.

इस चरण में संव्यवहार के समय में कमी लाने के लिये नियर फील्ड कम्यूनिकेशन और संपर्क रहित मोबाइल संव्यवहार तकनीक के क्षेत्र में प्रयोग किये जाते रहे. इन प्रयोगों की इस दृष्टि से कड़ी निगरानी की गयी कि कहीं सुविधा के नाम पर सुरक्षा से समझौता तो नहीं किया जा रहा है.

बी. अगला चरण B2X

मोबाइल भुगतान का अगला चरण B2X है, जिसमें व्यापारिक संस्थाओं की आवश्यकता पर विशेष ध्यान दिया गया तथा इस प्रकार के मोबाइल सोल्यूशन विकसित किये गये, जिनसे बड़े व्यापारिक भुगतान हो सके. इस चरण में किसी व्यापारिक संस्थान द्वारा ग्राहकों, स्टैक धारकों, कर्मचारियों और अन्य व्यापारिक संस्थाओं को किये गये भुगतान शामिल किये गये. इसका क्षेत्र बहुत व्यापक है तथा आवश्यकता को पूरा कर सकने वाली तकनीक की उपलब्धता के साथ इसमें और भी विस्तार होगा. नकदी की प्रोसेसिंग लागत, सुरक्षा और उपलब्धता को देखते हुए

मोबाइल B2X के लिये व्यापक संभावनाएं मौजूद हैं। इसको भी आगे दो श्रेणियों में बांटा जा सकता है:

□ व्यापार से उपभोक्ता (B2C) भुगतान -

व्यापार और उपभोक्ता के मध्य होने वाले मोबाइल कॉमर्स को B2C भुगतान के नाम से जाना जाता है।

इसमें वेतन विवरण या कर्मचारियों को प्रतिपूर्ति, शेयर धारकों को लाभांश, कंपनियों / सरकारी विभागों द्वारा सामाजिक लाभों का वितरण आदि सम्मिलित होते हैं। इसके लिये व्यापारिक संस्थाओं को लाभगृहीताओं के बैंक खाते के स्थान पर मोबाइल नंबर का रिकार्ड रखना होगा और धन संवितरण के लिये उसका उपयोग करना होगा। हालांकि इसमें थोड़ी कठिनाइयां हैं, क्योंकि व्यक्ति बैंक खाते की तुलना में मोबाइल नंबर जल्दी बदलते हैं और जब भी नंबर बदला जाता है तो सभी स्थानों पर रिकार्ड में परिवर्तन करना पड़ता है। यह भी सुनिश्चित करना होता है कि टेलीकॉम सेवा प्रदाता के केवाईसी मानदंड उतने ही सख्त हैं, जितने बैंक खाता खोलने के होते हैं। इसके अलावा विभिन्न नियामकों द्वारा तय की गयी सीमा व्यापारिक संस्थाओं की तुलना में ग्राहकों के लिये अधिक अनुकूल है।

इस चरण में आगे की प्रगति उतनी आसान नहीं है। इस चरण में आगे बढ़ने से पहले आवश्यक फ्रेमवर्क और ढांचा बनाना आवश्यक है। यह हो जाने के बाद बहुत से समाधान विकसित होंगे और कार्पोरेट संवितरण संभव हो सकेंगे।

□ व्यापार से व्यापार (B2B) को भुगतान -

विभिन्न व्यापारों के मध्य होने वाले मोबाइल कॉमर्स को व्यापार से व्यापार या B2B कहा जाता है। B2B सभी इच्छुक पक्षों के लिये (उदाहरणार्थ कमोडिटी एक्सचेंज) या पहले से तय पक्षों (प्राइवेट इलैक्ट्रॉनिक बाजार) के लिये खोला जा सकता है।

B2B के माध्यम से विक्रेताओं का भुगतान किया जा सकता है या सप्लाय चैन की संस्थाओं यथा रिटेलर द्वारा वितरक को या इसके उलट भुगतान किया जा सकता है, जो विश्व का एक बहुत बड़ा बाजार है। लेकिन इस चरण में नकदी के लेन-देन के लिये बैंकिंग संपर्कों पर भरोसा नहीं किया जा सकता है, क्योंकि इसमें ग्राहक भुगतान की तुलना में बहुत अधिक धन-राशि का प्रयोग होगा। अतः B2B भुगतान में बैंकों द्वारा सक्रिय भूमिका निभाना अति आवश्यक होगा।

इसके अलावा इस चरण की सफलता बहुत हद तक न्यूनतम सीमा के बारे में नियामक दिशानिर्देशों पर निर्भर होगी, जो व्यापारिक संव्यवहारों के अनुरूप होने आवश्यक है। संव्यवहारों की गोपनीयता की वर्तमान व्यवस्था के स्थान पर मोबाइल नेटवर्क, बैंक तथा भुगतान करने वाले और पाने वाले के मध्य सामंजस्य आवश्यक होगा। इससे तकनीक वेंडरों को व्यापारिक भुगतानकर्ताओं और भुगतान प्राप्तकर्ताओं को एक स्थान पर एकीकृत करने के अवसर उपलब्ध होंगे।

वर्तमान परिदृश्य में B2B कारोबार मोबाइल पर भी शुरू किया जा सकता है और इसको उत्पाद की संपूर्ण जानकारी प्राप्त करने, उत्पाद का आदेश देने, आदेश की पुष्टि करने, भुगतान जारी करने के अनुदेश देने जैसे गैर वित्तीय संदेशों तक सीमित रखा जा सकता है। कारोबारी संस्थाओं की इस प्रकार की पहल, कारोबार को मोबाइल की दिशा में ले जाने की ओर सुदृढ़ कदम होगा और अपेक्षित नियामक फ्रेमवर्क और दिशानिर्देश तैयार होने पर, संपूर्ण क्रय या विक्रय चक्र के लिये वित्तीय संव्यवहार आरंभ किये जा सकेंगे।

भारत में वर्तमान स्थिति

भारत में इस समय लगभग 29 बैंक अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग की सुविधा प्रदान कर रहे हैं और ये सेवाएं C2C तथा C2B भुगतानों पर केंद्रित हैं। अन्य देशों की तरह ही बैंकों ने उनके बैंक खाते या कार्ड खाते से मोबाइल नंबर को लिंक करके एसएमएस अलर्ट भेजना आरंभ किया था। इसके बाद ग्राहकों को खाते की कुछ सूचना प्राप्त करने और कुछ संव्यवहार करना अनुमत किया गया।

इस समय, केंद्रीय नियामक अर्थात् भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, मोबाइल बैंकिंग की सुविधा केवल बैंकों द्वारा दी जा रही है। प्रारंभिक स्तर पर, प्रोप्राइटरी बैंकिंग एप्लीकेशन बनाने और मोबाइल प्लेटफार्म पर बैंकिंग सुविधा प्रदान करने पर ध्यान दिया जा रहा है। बैंक के अंदर लाभगृहीता के खाता नंबर या मोबाइल नंबर पर धन अंतरित किया जा सकता है। लेकिन दूसरे बैंक के खाता धारक को धन भेजने के लिये, प्रेषक को लाभगृहीता के खाते के विवरण अब भी देने पड़ते हैं। कुछ बैंक भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के साथ मिलकर सीमित यूजर ग्रुप बनाने का प्रयास कर रहे हैं, ताकि अंतर बैंक धन अंतरण केवल मोबाइल नंबर देने से संभव हो जाए। इस बीच कई व्यापारी बिचौलियों ने व्यापारी प्रतिष्ठानों का रजिस्टर बनाना आरंभ कर दिया है और बैंक तथा व्यापारियों के मध्य वे लिंक बनने के लिये तैयार हैं। केंद्रीय नियामक भारतीय रिजर्व बैंक ने भी मोबाइल से दैनिक संव्यवहार की सीमा बढ़ाकर रु.50000/-

कर दी है और बैंकों को बिना कूट का उपयोग किये कम राशि के (E2E) संव्यवहार की विधि आरंभ करने के लिये बैंकों को प्रोत्साहित किया है।

इन प्रयासों में मोबाइल हैंडसेट निर्माताओं और टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं द्वारा योगदान दिया जा रहा है। मोबाइल हैंडसेट के अग्रणी निर्माताओं को नये निर्माताओं द्वारा रु.5000/- से कम कीमत के और उच्च क्षमता की बैंकिंग एप्लीकेशन के अनुकूल सेट का निर्माण कर गंभीर चुनौती प्रस्तुत की जा रही है। देश का दूरसंचार नियामक ट्राई भी बिना नंबर बदले सेवा प्रदाता में परिवर्तन की परियोजना के रूप में इंटरपोर्टेबिलिटी के लिये प्रयासरत है। इसका तात्पर्य है कि अब उपभोक्ता अपने मोबाइल को सेवाप्रदाता बदलने की फ़िक्र किये बिना, बैंकिंग के लिये प्रयोग कर सकता है। टेलीकॉम सेवा प्रदाता भी 3 जी नेटवर्क के रूप में ऊंची बैंड विडथ प्राप्त कर रहे हैं और हाई स्पीड डाटा ट्रांसफर के लिये सुविधा सृजित कर रहे हैं। इन कंपनियों द्वारा इनका व्यापक प्रचार किया जाएगा। फलस्वरूप इनके ग्राहकों द्वारा डाटा सेवाओं का अधिक उपयोग किया जा सकता है। प्रसंगवश देश में सभी नागरिकों को युनिक आईडी प्रदान करने की परियोजना पर तेजी से कार्य चल रहा है और इस आईडी से केवाईसी मानदंड का अनुपालन और सुदृढ़ हो सकेगा।

अधिक मात्रा में प्रेषणों के लिये इस प्लेटफ़ार्म का उपयोग राजकीय ट्रेजरी और सरकारी विभागों द्वारा वेतन वितरण और समाज कल्याण की योजनाओं के लाभगृहीताओं को लाभ वितरित करने के लिये किया जा सकता है। लेकिन यह तभी संभव हो सकेगा, जब नियामक दैनिक सीमा खासकर कंपनियों और सरकारी विभागों के लिये बढ़ाये। भारत में मोबाइल बैंकिंग अभी शैशव अवस्था में है और तथा इन सब को यथार्थ में बदलने के लिये बहुत कार्य करना होगा।

उपसंहार

हमें अक्सर पढ़ने को मिलता है कि विश्वभर के केंद्रीय बैंक/नियामक बैंक मोबाइल आधारित वित्तीय व्यवहार बढ़ाने के लिये फ्रेमवर्क बनाने हेतु प्रयासरत हैं। यह भी जानकारी में आया है कि मोबाइल बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिये कम कीमत (\$100 से कम) के उन्नत फोन बनाने का काम भी जारी है। इनके साथ तेज गति की आधुनिक डाटा अंतरण तकनीक (3 जी और 4 जी मोबाइल तकनीक) के संयोग से यह स्पष्ट है कि मोबाइल बैंकिंग का भविष्य बहुत उज्ज्वल है।

नवीन चलुवादि, वरिष्ठ प्रबंधक, संव्यवहार बैंकिंग विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, मुम्बई

संव्यवहार बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक सेवा एवं ग्राहक निष्ठा प्रबंधन

प्रदीप कुलकर्णी

किसी भी व्यवसाय में "ग्राहक" महत्वपूर्ण होता है, किन्तु सेवा क्षेत्र में ग्राहक और ग्राहक सेवा का कुछ अधिक महत्व होता है। सेवाओं को ग्राहक अपने वैयक्तिक अनुभव के मापदंडों पर तोलता है। यह निर्विवाद वास्तविकता है कि बैंकिंग सेवा संपूर्ण जन सामान्य की मूलभूत आवश्यकता है। इसीलिए आर्थिक एवं सामाजिक विकास की चर्चा बैंकिंग सेवा की बात किये के बिना अपर्याप्त लगती है।

पिछले दो दशकों में भारतीय बैंकिंग का स्वरूप पूर्णतः बदल गया है। क्लास बैंकिंग से मास बैंकिंग और मास बैंकिंग से उदारीकृत बैंकिंग में पदार्पण हुआ है। यह भारत सरकार एवं रिजर्व बैंक द्वारा अपनायी बैंकिंग संबंधी नीतियों का परिणाम है। आर्थिक क्षेत्र के उदारीकरण, बढ़ती सामाजिक साक्षरता और अभिनव तकनीक ने रुढ़िगत बैंकिंग के स्वरूप को नकारा है। ग्राहक के पास बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करने के खुले विकल्प, नयी प्रतियोगी बाजार-व्यवस्था और आधुनिक सूचना एवं प्रौद्योगिकी के कारण बैंकिंग के मूल कार्य में भले ही अधिक बदलाव न आया हो, किन्तु इन घटनाओं ने कार्यो के निर्वहन को अभिनव ढंग से करने पर विवश जरूर किया है।

बैंकिंग क्षेत्र द्वारा निर्वहित तीन मूल कार्य निम्न प्रकार के हैं :

1. वित्तीय हस्तक्षेप Financial Intermediation
2. भुगतान एवं निपटान प्रणाली Payment & Settlement System Constituent

3. अन्य वित्तीय सेवाएँ Other Financial Service Provider

ग्राहक अपनी आवश्यकताओं के अनुसार बैंकों से उपर्युक्त सेवाओं में से किसी एक अथवा सभी सेवाओं को एकसाथ प्राप्त करता है. भारत जैसे विशाल देश की विभिन्नता ने बैंकिंग सेवाओं के परिचालन को और व्यापक एवं जटिल बनाया है. यह निर्विवाद सत्य है कि उत्कृष्ट एवं संतुष्ट ग्राहक सेवा बैंकिंग की पहली शर्त रही थी, रही है और भविष्य में इसका महत्व और भी बढ़नेवाला है.

इस दिशा में अग्रसर होते हुए एवं समय की आवश्यकता को समझकर कई बैंकों ने परिवर्तनशील कदम उठाए हैं और संव्यवहार बैंकिंग को एक कारोबार वर्टिकल के रूप में स्वीकारा है, जबकि यह कारोबार वर्टिकल अपरोक्ष रूप से ग्राहक संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करता है.

बैंकिंग सेवा की जब बात होती है, तब ग्राहक अपेक्षाएँ एवं अपेक्षापूर्ति इस में निहित रहती हैं. भारत जैसे विशाल, व्यापक और विभिन्न एवं जटिल समस्याओं से घिरे देश में, क्या सभी ग्राहकों की अपेक्षा एक समान होती है? ऐसे प्रश्न का एक ही समाधान हो सकता है. अंततः ग्राहक एक "ग्राहक" है, जो मूलतः मानवीय स्वभाव से सम्पन्न है. अतः मानवीय ग्राहक की न्यूनतम अपेक्षाएँ एक समान होती हैं, जो निम्नलिखित 6 "स" या "सी" में शामिल हैं :

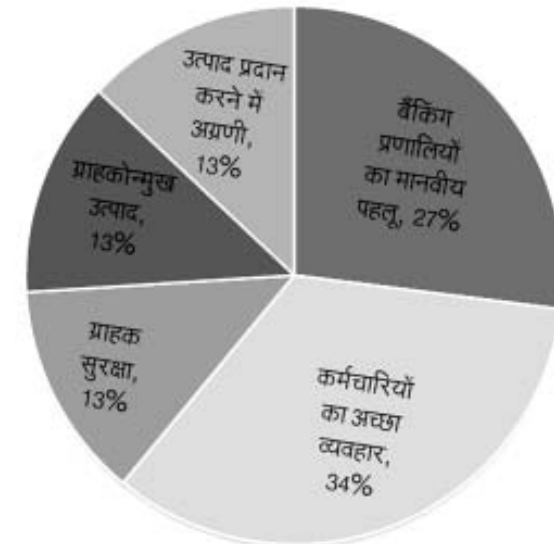
1. सुविचारित व्यय Cost Effective
2. सुलभता Comfort
3. सहजता Convenience
4. संबद्धता Concern
5. सच्चाई Correctness
6. संभाल Care

इन्हीं अपेक्षाओं की पूर्ति हेतु संव्यवहार बैंकिंग संविभाग कार्यरत हैं, जिसके फलस्वरूप बैंकों की लाभप्रदता में वृद्धि, व्यवसाय में बढ़ोत्तरी और "ग्राहकोन्मुख बैंक" के रूप में उनकी पहचान संभव हो पा रही है.

ग्राहकोन्मुख बैंक की पहली जरूरत है कि वह अपने वर्तमान ग्राहक की अपेक्षाओं, प्रदत्त सेवाओं तथा ग्राहक के अनुभवों को जोड़कर समझने का प्रयास करे. इसे नीचे दिये चार्ट द्वारा स्पष्ट किया जा सकता है:

ग्राहक अपेक्षाएँ	उच्चस्तर	असंतुष्ट	गहराई से जुड़ाव
	निम्नस्तर	अल्प संतुष्टि	आह्लाद
		सामान्य	अप्रतिम
ग्राहक द्वारा सेवा प्राप्ति का अनुभव			

एक निजी संस्था द्वारा करवाये गये सर्वेक्षण के अनुसार 34% ग्राहक - स्टाफ या कर्मचारियों के अच्छे व्यवहार को ग्राहक सेवा का पहलू मानते हैं, जबकि 27% ग्राहकों के लिए बैंक प्रणालियों एवं संचालन का मानवीय पक्ष अधिक महत्वपूर्ण है. अन्य ग्राहक 39% सुरक्षा, नवोन्मेषी उत्पादों की सुलभता एवं आवश्यकता के अनुरूप सेवाओं की उपलब्धता को सर्वोपरि मानते हैं. ग्राहक सेवा से संबंधित इस सर्वेक्षण को निम्न चार्ट द्वारा सुलभता से समझा जा सकता है.



ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा का अनुभव प्रदान कराने हेतु तथा ग्राहकोन्मुख कार्य संस्कृति एवं उत्पाद विविधीकरण उपलब्ध कराने में संव्यवहार बैंकिंग की प्रमुख भूमिका है। इस विभाग के सुचारु संचालन एवं अनुश्रवण के लिए इसे निम्नानुसार उपविभागों में बाँटा जा सकता है:

1. भुगतान और वसूली कारोबार
2. वैकल्पिक सेवा सुपुर्दगी चैनल
3. करेंसी चेस्ट
4. नकदी प्रबंधन सेवाएं
5. व्यापार एवं चैनल वित्त
6. मर्चेन्ट बैंकिंग
7. कॉर्रेस्पॉन्डेंट बैंकिंग

ग्राहकोन्मुखता एवं मितव्ययिता

संव्यवहार बैंकिंग द्वारा परिचालित विभिन्न वैकल्पिक सेवा सुपुर्दगी चैनल निम्नानुसार हो सकते हैं:

- एटीएम (कैश डिस्पेन्सिंग मशीन)
- विभिन्न बैंकों के 50000 से भी ज्यादा एटीएम से ग्राहकों को कैश आहरण सुविधा
- अशिक्षित तथा ग्रामीण ग्राहकों की सुविधा हेतु बायोमैट्रिक संचालन युक्त स्थानीय भाषा में निर्देशन के एटीएम
- पीओएस द्वारा रु.1000 तक के नकदी आहरण की सुविधा
- “U-Mobile” जैसी मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ अपने ग्राहकों को प्रदान करना
- सभी प्रकार के मोबाइल फोन पर एसएमएस बैंकिंग सेवाएँ ग्राहकों को उपलब्ध कराना
- ग्रामीण ग्राहकों तथा वित्तीय समावेशन हेतु व्यवसाय सहायक तथा व्यवसाय कॉर्रेस्पॉन्डेंट मॉडल से शाखा विहीन बैंकिंग की सुविधा
- करेंसी चेस्ट का व्यावसायिक उपयोग करते हुए ग्राहकों के द्वार पर बैंकिंग (डोर स्टेप बैंकिंग)

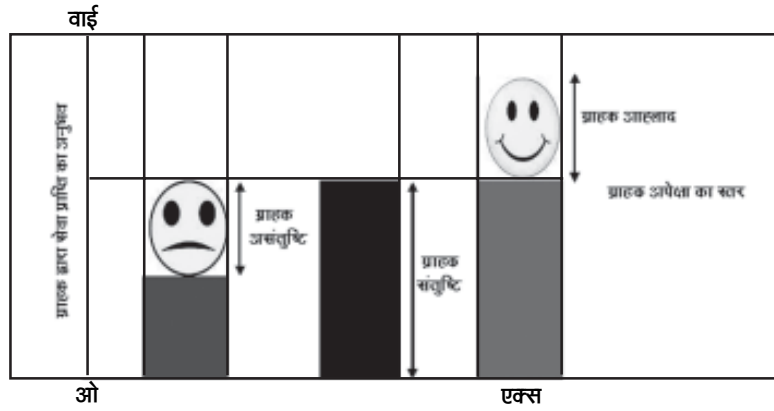
- लॉबी बैंकिंग जैसी अभिनव संकल्पना से विभिन्न किओस्क से सुसज्जित बैंकिंग सेवाएँ को प्रदान करना
- ई बैंकिंग सेवाएँ ग्राहकों को प्रदान करना
- आरटीजीएस/एनईएफटी तथा ईसीएस जैसी सेवाओं द्वारा ग्राहकों के लिए प्रभावी संप्रेषण व्यवस्था
- गिफ्ट कार्ड, पे रोल कार्ड जैसे अभिनव उत्पादों की सुपुर्दगी
- नकदी प्रबंधन सेवाओं द्वारा ग्राहक के चेक के संग्रहण एवं भुगतान में ग्राहक की निधियों के प्रबंधन में सहायता

बैंकों के संव्यवहार बैंकिंग संविभाग द्वारा परिचालित उपरोल्लिखित उत्पादों से ग्राहक की परिचालन लागत में कमी आती है। परिणामवश ग्राहक की लाभप्रदता में वृद्धि होती है। घर बैठे बैंकिंग सेवाओं की प्राप्ति से ग्राहक को सुलभता और सहजता का अनुभव होता है। चैनल वित्तपोषण जैसी सेवाएँ ग्राहक के व्यवसाय को और प्रभावी बनाती हैं। सुविचारित व्यय, सुलभता और सहजता के तीन “स” का अनुभव ग्राहक को प्रदान करने में विभिन्न वैकल्पिक सेवा सुपुर्दगी चैनल सहायक सिद्ध होते हैं। परिणामवश ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है।

अन्य तीन “स” संबद्धता, संभाल, एवं सच्चाई की प्राप्ति के लिए कर्मचारियों की मानसिकता को ग्राहकोन्मुख बनाने की आवश्यकता होती है। इस दिशा में संव्यवहार बैंकिंग संविभाग कर्मचारियों को आवश्यक संप्रेरणा एवं प्रशिक्षण प्रदान करता है। योग्य रूप से प्रशिक्षित और प्रेरित कर्मचारियों का ग्राहक सेवा में विशिष्ट योगदान होता है, जिससे ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होने की संभावना होती है।

इन सबसे परे, ग्राहक को संतुष्ट करना, इसे निरंतर बनाए रखना किसी भी सेवा क्षेत्र के लिए प्रमुख चुनौती होती है। बैंक इससे अलग नहीं हैं। आज का ग्राहक जागरूक हो रहा है। ग्राहक जागरण मंच, भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड, उपभोक्ता संरक्षण कानून, बैंकिंग लोकपाल जैसे बाह्य संस्थान ग्राहकों को अपने अधिकारों के प्रति सजग कर रहे हैं। उदाहरण के चलते, नये अनुभव ग्राहक को मिल रहे हैं। परिणामस्वरूप, अत्यल्प कमियों के कारण भी ग्राहक असंतुष्ट हो सकता है। अतः ग्राहक असंतुष्टि के प्रति जागरूक बैंक ही ग्राहकोन्मुख बैंक बन सकता है। किसी भी ग्राहक असंतुष्टि, विरोधाभास, मतभेद एवं दुराग्रह के मूल में मुख्य कारण होता है - संवादहीनता।

ग्राहक की अपेक्षाएं एवं उनके बैंकों से अपेक्षापूर्ति के अनुभव एक दूसरे से जुड़े हैं। विभिन्न ग्राहक विभिन्न अपेक्षाएं रखते हैं। अतः ग्राहक अपेक्षाओं का स्तर समझना और तदनुसार सेवा प्रदान करना बैंकों की अनिवार्यता है, क्योंकि ग्राहक संतुष्टि बैंक से सेवा प्राप्ति के अनुभव पर निर्भर होती है। ग्राहक की अपेक्षाएं एवं उनके द्वारा प्राप्त अनुभव पर आधारित निम्न चार्ट के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि, ग्राहक आह्लाद तथा ग्राहक असंतुष्टि को समझने में आसानी होगी:



ग्राहक द्वारा प्राप्त अनुभव उसकी अपेक्षानुरूप रहने से ग्राहक संतुष्ट होता है, जबकि उसकी अपेक्षाओं से बढ़कर सेवा प्राप्ति का अनुभव उसे आह्लाद प्रदान करता है। ग्राहक की अपेक्षाओं से निम्न स्तर की सेवा का अनुभव ग्राहक - असंतुष्टि का कारण बनता है। इस प्रकार की निरंतर असंतुष्टि ग्राहक शिकायत का कारण बन सकती है अथवा ग्राहक संबंध टूटने का कारण भी बन सकती है।

ग्राहक असंतुष्टि प्रबंधन की प्रभावशाली व्यवस्था, ग्राहक संवाद तथा ग्राहक संबंध प्रबंधन से बैंक की कार्यप्रणाली में सुधार आता है। संव्यवहार बैंकिंग संविभाग इस दिशा में प्रयासरत है। ऑन लाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली द्वारा ग्राहक को ऑन लाइन शिकायत दर्ज कराने की सुविधा उपलब्ध कराना इसी दिशा में एक नया प्रयास है।

किसी भी ग्राहक का बैंक से पहला अनुभव संव्यवहार-उन्मुख होता है। ग्राहक पहली बार जब किसी सेवा-प्राप्ति हेतु बैंक में कदम रखता है, तब उसका ध्यान केवल बैंक के कामकाज निपटान की पद्धति पर केंद्रित रहता है। तत्पश्चात लगातार विभिन्न सेवाओं की प्राप्ति हेतु वह कामकाज निपटाने की पद्धति के साथ-साथ कर्मचारियों का

ग्राहक के प्रति व्यवहार भी जाँचता है। यह बैंकों की परीक्षा की घड़ी है। यहाँ पर प्राप्त अनुभवों से ग्राहक बैंक के साथ जुड़े रहना अथवा विकल्प तलाशने का निर्णय लेता है। तत्पश्चात बैंकों द्वारा ग्राहक के व्यवसाय एवं व्यक्तिगत आवश्यकताओं के प्रति जागरूक प्रयासों से, ग्राहक संव्यवहार के शुरुआती कदम से सहयोग (collaboration) के अगले पायदान पर पहुँचता है। यह बैंक के लिए सुअवसर भी है और कठिन चुनौती भी। इस स्तर पर ग्राहक के मन में बैंक के प्रति अपनत्व की भावना पैदा करने पर ही सामान्य ग्राहक को निष्ठावान ग्राहक के रूप में रूपांतरित किया जा सकता है। बड़े-बड़े दावे करके ग्राहकों को कुछ समय के लिए आकर्षित या मोहित तो किया जा सकता है, परंतु ग्राहक को निष्ठावान बनाये रखने के लिए बैंकों के स्तर पर भी निरंतर एवं गहन निष्ठापूर्ण प्रयास और सेवाएं प्रदान किया जाना परमावश्यक है।

स्पर्धा के इस दौर में, अपनी लाभप्रदता को बढ़ाने तथा निजी एवं विदेशी बैंकों से प्रतिस्पर्धा में जमे रहने के लिए ग्राहक सेवा ही सबसे बड़ा आधार बन सकती है। ग्राहक सेवा के मानकों का निर्वहन ग्राहकोन्मुख बैंक की पहली पहचान है। संव्यवहार बैंकिंग संविभाग ग्राहक की सभी अपेक्षाओं के प्रति सजग हैं। ग्राहकोन्मुखी कार्य-संस्कृति एवं प्रक्रियाओं को अपनाने, बेहतर आधारभूत संरचना, परिचालन प्रक्रिया में लचीलापन एवं प्रभावी शिकायत निवारण मशीनरी के निर्वहन द्वारा ही बैंक ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा अनुभव प्रदान करने में सफल हो सकते हैं, किन्तु इसे निरंतर बनाए रखना सभी कर्मचारियों की सबसे बड़ी जिम्मेदारी है।

प्लास्टिक धन - सफलता के नए आयाम

संजय चावला

प्लास्टिक धन - एक परिचय

प्लास्टिक धन नकदी या सामान्य रूप से प्रयोग में लाई जानेवाली मुद्रा का विकल्प है। रोजमर्रा की आवश्यक वस्तुओं की खरीद के लिए हम जिस क्रेडिट या डेबिट कार्ड का उपयोग करते हैं, वही प्लास्टिक धन के नाम से जाना जाता है। इसे आसानी से ले जाया जा सकता है, चूंकि हमें अपने साथ नकदी ले जाने की आवश्यकता नहीं होती। यह कहीं भी ले जाने में सुरक्षित है, क्योंकि इसके खो जाने पर संबंधित बैंक को इस बारे में सूचित कर ब्लॉक कराया जा सकता है, जिससे पैसों को खोने से बचाया जा सकता है। आजकल भारत जैसे विकासशील देश कई कारणों से नकदी के स्थान पर इस प्लास्टिक धन के उपयोग पर जोर दे रहे हैं। प्लास्टिक द्वारा निर्मित होने के कारण क्रेडिट कार्ड एवं डेबिट कार्ड प्लास्टिक धन के नाम से जाने जाते हैं।

बैंकों द्वारा जारी किए जानेवाले विभिन्न प्रकार के कार्ड यथा - क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, ईएफटीपीओएस कार्ड आदि प्लास्टिक धन हैं। कई राष्ट्रों में यह प्लास्टिक से निर्मित बैंक नोट (नोट या बिल) आदि को संदर्भित करता है। यह एक प्रकार की प्लास्टिक फ्लॉपी है, जिसे कागज की तरह आसानी से मोड़ा जा सकता है, परंतु यह वाटरप्रूफ है एवं इसे आसानी से फाड़ा नहीं जा सकता।

प्लास्टिक धन से लाभ व हानि

कागजी मुद्रा की तरह प्लास्टिक धन को आसानी से जलाया नहीं जा सकता, परंतु यह आसानी से गल जाता है और इसे तोड़ा जा सकता है। प्लास्टिक धन अन्य करेंसी की तरह मोड़ा नहीं जा सकता। अतः इसे ले जाने में आसानी होती है एवं यह हल्का भी होता है।

प्लास्टिक धन बनाम कागजी मुद्रा

प्लास्टिक धन से भुगतान आसान, तुरंत एवं अड़चनरहित (हैसल -फ्री) होने के कारण इन दिनों यह अत्यंत लोकप्रिय हो गया है। यद्यपि इसका प्रयोग बड़ी तेजी से बढ़ रहा है, तथापि यह कागजी मुद्रा की जगह नहीं ले पाएगा। क्रेडिट व डेबिट कार्ड दोनों ही अत्यंत “अस्थिर” हैं। इनकी अपनी कुछेक सीमाएं हैं। कागजी मुद्रा से व्यक्ति निश्चित रहता है कि उसके पास अमुक मात्रा में नकद रकम मौजूद है। अतः यह कहना मुश्किल है कि प्लास्टिक धन कागजी मुद्रा पर हावी होगा। इस स्थिति तक पहुंचने के लिए इसे अभी लंबा रास्ता तय करना होगा।

प्लास्टिक धन हल्का है। इसे कहीं भी आसानी से ले जाया जा सकता है एवं कम खर्च पर दुबारा प्रयोग में लाया जा सकता है। दूसरी ओर इसके आसानी से खो जाने, नष्ट होने, कटने आदि का डर रहता है। हल्का होने के कारण चोरी की संभावना अधिक होती है। जारीकर्ता को प्रदत्त अधिकार के सिवाय इसका कोई मूल्य नहीं होता।

कागजी मुद्रा से हानियां

कागजी मुद्रा का मूल्य स्थिर नहीं होता। विभिन्न राष्ट्रों की आर्थिक व्यवस्था के अनुसार इसका मूल्य घटता बढ़ता रहता है। जब सरकार पर आर्थिक संकट होता है, तब सरकार करेंसी छापती है। परिणामस्वरूप महंगाई बढ़ती है एवं उस राष्ट्र को मुद्रास्फीति का सामना करना पड़ता है। हल्का होने के कारण इसकी आसानी से चोरी हो सकती है। सभी राष्ट्रों द्वारा सोने एवं चांदी के सिक्के स्वीकार किए जाने के कारण विदेशी भुगतान का भय नहीं रहता। मुद्रा के जरिए विदेशी भुगतान के मामले में पहले हमारे देश की मुद्रा को विदेशी मुद्रा में परिवर्तित करना होगा।

एशियाई देशों की तुलना में भारत में प्लास्टिक धन का सबसे तेजी से प्रचलन

वर्ष 2002 से प्लास्टिक धन के प्रयोग की परंपरा, कार्ड (डेबिट व क्रेडिट कार्ड) के प्रयोग के माध्यम से अत्यधिक तेजी से फैल रही है। संव्यवहार की प्रमात्रा में नकद आहरण एवं खरीद दोनों ही शामिल हैं। कुल संव्यवहार की प्रमात्रा 103 % तक पहुंच गयी है (रु. 19400 करोड़ से अधिक)। तथापि, भारत को कार्ड के माध्यम से खरीद एवं लेनदेन की दिशा में काफी लंबा रास्ता तय करना है।

यदि किसी राष्ट्र की आर्थिक नीतियों में उत्पाद एवं रोजगार में उचित ताल-मेल न हो तो, मुद्रास्फीति की संभावनाएं अधिक होती हैं, जिसमें प्लास्टिक धन का

भी योगदान होता है। ऐसी विषम परिस्थितियों में ऋण चुकाने की क्षमता कम होती है। प्लास्टिक धन से किया लेनदेन विधिसम्मत होता है, जिसके कारण आदाता या भुगतानकर्ता समायोजित किये बिना नहीं छोड़ सकता।

प्लास्टिक धन के विविध रूप

बाजार में प्लास्टिक धन के प्रचलित विभिन्न स्वरूप निम्नानुसार हैं :

क्रेडिट कार्ड : विभिन्न स्थानों पर सामान खरीद एवं नकद आहरण का आसान साधन है, जिसमें जारीकर्ता संस्था आपकी ओर से भुगतान करती है तथा जिस ऋण को हम बाद में चुकाते हैं।

डेबिट कार्ड : यह नकदी या चेक से भुगतान करने का विकल्प है। बैंक केवल अपने ग्राहक को यह सुविधा प्रदान करता है। इसका उपयोग करते ही खाते में से रकम स्वतः कट जाती है।

स्मार्ट कार्ड : इस कार्ड में नकद रखे जाने के लिए (स्टोर) इलैक्ट्रॉनिक चिप रहती है। छोटे स्तर की खरीद के लिए इसका उपयोग होता है। इसमें पहचान, हस्ताक्षर, भुगतान प्राधिकरण की जरूरत नहीं रहती। विकसित देशों में यह काफी प्रचलित है। भारत में यह अधिक प्रचलित नहीं है।

फोटो कार्ड : कार्ड में फोटो का मुद्रण होने पर उसे फोटो कार्ड कहा जाता है। इससे व्यक्ति की पहचान होती है, जिससे दुरुपयोग का खतरा कम होता है।

ग्लोबल कार्ड : देश-विदेश यात्रा के दौरान नकदी या यात्री चेक के बदले इस कार्ड का प्रयोग किया जा सकता है।

वीसा व मास्टर कार्ड : गैर लाभकारी संस्थाएं हैं, जो विश्व में कार्ड कारोबार के प्रचलन में जुटी हैं। इन्होंने देश विदेश में मर्चेन्ट एस्टैब्लिशमेंट की स्थापना की है, जिससे देश-विदेश में लोग वस्तुएँ खरीदने के लिए अधिकाधिक उनके कार्ड का प्रयोग कर सकें।

एड-ऑन कार्ड : इसमें अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन दे सकते हैं। अपने परिवारजनों के नाम पर इस सुविधा का प्रयोग किया जा सकता है। बिल में एड-ऑन कार्ड व्यक्ति द्वारा खरीदे गए बिल की रकम भी जोड़ी जाती है।

पेट्रो कार्ड : कुछेक पेट्रोल कंपनियों अपने ग्राहकों को यह कार्ड उपलब्ध कराती हैं, जिससे वे इलैक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा भुगतान कर सकें। कार्ड द्वारा भुगतान करने पर प्रोत्साहन के रूप में गिफ्ट पॉइंट भी दिए जाते हैं।

एटीएम-कम-डेबिट कार्ड : इसके माध्यम से सुरक्षित वातावरण में नकदी एवं गैर-नकदी संव्यवहार किया जा सकता है।

- एटीएम नकदी लेनदेन में जमा एवं आहरण दोनों शामिल हैं।
- गैर-नकदी लेनदेन में :
 - पिछले 5 लेनदेन का लेखा जोखा
 - शेष के बारे में पूछताछ
 - भुगतान रोकने का अनुरोध
 - एक खाते से दूसरे खाते में निधि अंतरण
 - चेक बुक, ड्राफ्ट आदि का अनुरोध
 - बिल भुगतान (बिजली बिल, टेलीफोन बिल आदि)

कार्ड प्राप्त करने के बाद बरती जानेवाली सावधानियां

इनसे बचें :

- कार्ड मोड़ना
- इलैक्ट्रॉनिक उपकरण एवं गैजेट्स से नजदीकी
- प्रत्यक्षतः सूर्य किरणों का प्रभाव
- जब तक यह निश्चित न हो कि आप किसी मशहूर कंपनी से बात कर रहे हैं, तब तक खाता संख्या की जानकारी फोन पर देना
- किसी भी लिफाफे या पोस्टकार्ड पर खाता संख्या लिखना

इन्हें करें :

- सुरक्षित स्थान पर उचित रिकार्ड रखें, जो कि कार्ड से अलग हो एवं समय-समय पर किए गए व्यय की तुलना विवरण से करें।
- कार्ड के पिछले हिस्से में हस्ताक्षरवाले स्थान पर तुरंत काले बॉल पॉइंटवाले पेन से हस्ताक्षर करें। इससे कार्ड केवल आपका होगा।

- कार्ड को पर्स में ऐसे स्थान पर रखें, जिससे आपको यह सहजता से दिखे।

प्लास्टिक धन का भविष्य

लगभग 50 वर्ष पूर्व प्लास्टिक धन की शुरुआत हुई थी, लेकिन भारत में वर्ष 1981 में इसकी पहल हुई एवं अकल्पनीय गति से इस दिशा में प्रगति हुई है। वर्ष 1987 से 2001 तक बाजार में लगभग 50 से 60 लाख तक लोगों ने इसका प्रयोग किया है एवं प्रति वर्ष 25-30% की दर से कार्डधारक बेस बढ़ रहा है।

केवल कार्डों की संख्या ही नहीं, बल्कि विभिन्न कार्डों यथा - गोल्ड, सिल्वर, ग्लोबल, को-ब्रांडेड, स्मार्ट से सेक्योर तक अनगिनत कार्डों ने बाजार में प्रवेश किया है। देशीय बाजार की स्थिति भी यही है। विदेशी बैंकों ने इन कार्डों को सामान्य जनता के बीच लोकप्रिय बनाने की पहल की थी। यह स्थिति इससे भी स्पष्ट होती है कि इन विदेशी बैंकों का मार्केट शेयर अनुमानतः 70% से अधिक है। भारतीय स्टेट बैंक, जो बैंकिंग क्षेत्र का महत्वपूर्ण अंग है, द्वारा इस दिशा में प्रवेश के बाद इस क्षेत्र का लगभग पूरा नक्शा ही बदल गया है। अधिक से अधिक राष्ट्रीयकृत बैंक एवं आईसीआईसीआई तथा एचडीएफसी जैसे निजी क्षेत्र के बैंक बड़ी तेजी से वैल्यू एडेड सेवाओं के साथ कार्डों का विपणन कर रहे हैं।

देशी कार्ड उद्योग में प्रगति की संभावनाएं अति उज्ज्वल हैं। भारत के मध्य वर्ग एवं उच्च मध्यवर्गीय परिवारों की संख्या लगभग 10 लाख है। इनमें से कार्डधारक केवल 2 से 3 लाख हैं, जिसका तात्पर्य यह हुआ कि हरेक के पास लगभग 2 कार्ड हैं। भारत के उच्च मध्यवर्गीय एवं मध्यवर्गीय परिवारों की संख्या के मुकाबले यह अत्यंत कम है। निःसंदेह यह कहा जा सकता है कि देशी कार्ड उद्योग को अभी लंबा रास्ता तय करना है।

अत्याधुनिक उत्पादों एवं कोर रिटेल कारोबार को बढ़ाते हुए देशी कार्ड उद्योग अपेक्षित स्तर तक पहुंच सकते हैं। देशी क्रेडिट कार्ड बाजार को व्यापक करने के लिए विद्यमान विदेशी खिलाड़ी, एसबीआई एवं अन्य निजी क्षेत्र बैंकों को महत्वपूर्ण भूमिका निभानी होगी।

आधुनिक क्षेत्र प्रौद्योगिकी एवं उद्योग के अनुभवी, विदेशी बैंकों को शहरों में ग्राहकों का दायरा बढ़ाना होगा एवं स्टेट बैंक को छोटे शहरों में जाकर अपना दायरा बढ़ाते हुए उन्हें कार्ड की उपयोगिता की जानकारी देनी होगी। नए निजी बैंक, विदेशी

बैंकों एवं राष्ट्रीयकृत बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा में अपनी छवि बेहतर बनाने की कोशिश करेंगे।

आज की तारीख में यद्यपि कार्ड का बाजार मुख्यतः शहरों, पर्यटक स्थानों तक ही सीमित है, लेकिन छोटे शहरों में भी इसके प्रयोग के अनेक अवसर हैं। देशी बैंक व्यापक नेटवर्क की सहायता से छोटे शहरों तक पहुंचकर निश्चित रूप से इसमें सफलता प्राप्त कर सकते हैं। यदि वे विदेशी बैंकों से प्रतियोगिता करते रहेंगे तो केवल शहरों में ही अपना दायरा बढ़ाना उनकी सीमा हो जाएगी। इसके स्थान पर यदि वे अपना ध्यान छोटे शहरों पर केंद्रित करेंगे तो जनसंख्या के बड़े भाग को अपने दायरे में शामिल कर पाएंगे। इससे न केवल हमारे देशी बैंकों को फायदा होगा, बल्कि वित्तीय सेवाएं देकर अधिक से अधिक लोगों को समावेशित भी किया जा सकेगा।

संव्यवहार बैंकिंग के ज़रिए ग्राहक लाभप्रदता में वृद्धि

पी के मोहन्ती

संव्यवहार बैंकिंग के संबंध में ग्राहक लाभप्रदता के आयामों को समझने से पूर्व, हमें ग्राहक एवं बैंकर के बीच विकासात्मक संबंधों को जानना होगा। एक समय ऐसा था, जब ग्राहक बैंक के चक्कर लगाया करता था और वह बैंक की इच्छा पर निर्भर रहता था। उस समय लाभ ही सभी संबंधित बैंकों का केन्द्र बिन्दु हुआ करता था और अधिकाधिक लाभ से धन संचयन ही उनका सबसे बड़ा उद्देश्य था। कारोबार की मात्रा एवं किसी भी कीमत पर लाभ कमाने पर जोर दिया जा रहा था। इस क्षेत्र के सभी खिलाड़ियों (बैंकों) का वही एक संकीर्ण दायरा था, जिसे बाद में उन लोगों ने महसूस भी किया। आज की परिस्थिति में तो ग्राहक, बैंकर की सभी गतिविधियों में सर्वोपरि हो गये हैं। वही बैंक ग्राहक संकेद्रित हो कर उन्हें आकर्षित करने हेतु विशेष घोषणाएं करने लगे हैं, जैसे “हमारा अस्तित्व में होना, आप पर आश्रित। कृपया सदैव अपने प्रश्न से मुझे अनुगृहीत करें”। बदली हुई वैचारिक स्थिति एवं बोध के क्रम में इसके बाद सब कुछ बदल गया। पूँजी के रूप में संचित होने वाला लाभ, जो अधिकांशतः शेयरधारियों में बंट जाया करता था, उस लाभप्रदता को, पूँजी और प्रगति को बनाये रखते हुए सभी हितधारकों में बांटा जाने लगा। सभी खिलाड़ियों (बैंकों) के लिये प्रगति और उन्नति के विभिन्न आयामों के साथ लाभप्रदता भी एक उपयोगी साधन बन गया।

लाभप्रदता की आश्चर्यजनक विकासात्मक प्रक्रिया को समझने के बाद, ग्राहक लाभप्रदता एवं संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों/सेवाओं के आपसी सौहार्द जैसे ग्राहक आनन्द एवं आर्थिक-भावनात्मक एकीकरण को बनाये रखने की प्रक्रिया पर प्रकाश डालेंगे। इस

संबंध में ग्राहक (वास्तव में कोई छोटा व्यक्ति नहीं) विश्वव्यापी विषयवस्तु है, लाभप्रदता के लिये उसकी अलग-अलग चार प्राथमिकताएं हैं:

1. समय बहुमूल्य है, जो मूल्य एवं पूँजी में लाभप्रदता के रूप में परिवर्तनीय हो गया है।
2. वृहत चयन क्षेत्र एवं विभिन्न विकल्पों की स्वतंत्र रूप से उपलब्धता, ताकि प्रतिस्पर्धी लाभ लेने के लिये तेजी से निर्णय लिये जा सकें।
3. वार्ता से स्थापित संबंध एवं लेनदेन प्रक्रिया की निर्धारित समय सारणी होनी चाहिए।
4. आर्थिक-व्यावसायिक-भावनात्मक संबंध खुले एवं पारदर्शी होने चाहिए।

लाभप्रदता के लिये भिन्न परिस्थितियों में निर्धारित ग्राहक की उक्त प्राथमिकताओं से यह एकदम स्पष्ट है कि लाभप्रदता बड़े पैमाने पर आपसी हिस्सेदारी है। इसलिये यह अधिकाधिक लाभ कमाने की संकीर्ण विचारधारा के एकदम विपरीत है।

यहां यह स्पष्ट होता है कि ग्राहक समुदाय केवल वस्तु व्यापार लेनदेनों पर अधिक गौर नहीं करता है। उन्हें कठोरता से बनाये गये कारोबार मॉडल की संकरी एवं सुरक्षित परिधि में परिचालन के लिये अस्पष्ट प्रतिबंधों में किसी सुरक्षा की आवश्यकता नहीं है। बैंक समझ गये हैं कि अतिरिक्त लाभ प्राप्त किया जा सकता है, लेकिन इससे वे अंशधारकों के पूजनीय नहीं हो सकते हैं। दूसरी ओर, काल्पनिक रूप से बड़े क्षितिज पर अंशधारकों के मूल्य, बाजार में हिस्सा एवं प्रतिस्पर्धी लाभ के संदर्भ में लाभप्रदता पूजनीय, प्राप्तियोग्य एवं बनाये रखने योग्य है। अच्छे कौशल से पुस्तकीय लाभ कमाने की तुलना में, ब्रांड की छवि बनाये रखना अधिक मूर्त एवं दृष्टिगोचर है। अनुरक्त पोषण करना उपयुक्त होगा।

ग्राहकों की अनुरक्त इच्छाओं एवं संजोयी हुई आकांक्षाओं के बारे में जानकारी होने के पश्चात, अब उनकी प्रोफाइल का विश्लेषण करना उपयुक्त होगा।

1. एकल ग्राहक :

ये बड़ी संख्या में होते हैं एवं उनके आकार, डीलडौल, ढांचे और प्रतिष्ठा में सदैव बढ़ोत्तरी होती रहती है। उनके संजोए हुए स्वप्नों, महत्वाकांक्षाओं एवं अभिलाषाओं के क्रम में वे बहुआयामी व्यक्तित्व वाले होते हैं। उनमें से बहुतों की धन के विशाल अम्बार लगाने की कोई सीमा ही नहीं होती है एवं इसी को वे सभी

अंशधारकों के बीच वितरित भी करते हैं. वे अशिक्षित कृषक से लेकर बड़े उद्यमी व पूंजीपति हो सकते हैं. इस संवर्ग के ग्राहक प्रतिष्ठा एवं स्थान पर ध्यान दिये बिना वैकल्पिक सुपुर्दगी माध्यम को बढ़ाने की मांग कर रहे हैं. वे अपनी गतिविधियों में अत्यन्त गतिशील, परिवर्तनशील, अनौपचारिक, आत्मविश्लेषी, धैर्यवान एवं लचीले होते हैं. उनमें से बहुतेरों को तो तकनीकी ज्ञान भी रहता है. वे कार्य को गरिमा एवं उत्साह के साथ पूरा करते हैं, जोकि मात्र जीविकोपार्जन का साधन होने की बजाय उनके व्यक्तित्व का एक अभिन्न अंग होता है. उन्हें ओछी राजनीति एवं छिपाव से नफरत होती है. साफ सुथरा एवं सपाट रूप से कार्य करना उन्हें भाता है. ऐसा होने पर उनके लिये समय, स्थान, प्रकार, श्रेणी, परम्परा आदि की कोई बंदिश नहीं होती है. वे इस बात पर गहरा विश्वास करते हैं कि "भविष्य पूर्वानुमान का नहीं, बल्कि चुनाव का मामला है". ग्राहकों के इस विशिष्ट समूह के लिये लाभप्रदता - व्यक्तिगत सामर्थ्य, उत्पादकता में वृद्धि एवं मूल्य संवर्धन पर आधारित होती है.

2. संघीय ग्राहक :

इस प्रकार के अधिकतर ग्राहक यद्यपि विधिक अथवा अमूर्त प्रकार के होते हैं, तथापि उन के खातों का संचालन वास्तविक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है. वैयक्तिक खातेदार के समान ही इन्हें भी लगभग सभी औपचारिकताएं पूरी करनी होती हैं. उन्हें विश्वास रहता है कि उनकी लाभप्रदता संघीय सामाजिक जिम्मेदारी, पारदर्शिता, उचित व्यापारिक पद्धति, ब्रांड छवि व पेटेंट, वस्तुतः अनुकरणीय प्रतिष्ठा के रूप में बढ़ती है. वे हमेशा लागत, कीमत, तकनीक एवं संसाधन प्रतिस्थापन के क्षेत्र में आगे रहते हुए नये बाजार की तलाश में रहते हैं. विस्तारण, विविधीकरण, क्षमता के अधिकतम उपयोग, संसाधनों के न्यूनतम उपयोग एवं अधिकतम रोजगार सृजन आदि उत्पादन के तत्व उनके प्रतिदिन के कार्यों, शाश्वत एवं अनन्त लाभप्रदता के निहितार्थ समानार्थी होते हैं. वे समाज के निचले तबके के नेता एवं व्यापारियों की आशा होते हैं. इनसे उत्पादन चक्र, उपभोग, निवेश, रोजगार सृजन एवं लाभप्रदता निरन्तर प्रभावित होने के कारण, एक बैंकर के लिये ये अति महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं.

3. शासकीय ग्राहक :

इस प्रकार के ग्राहक काफी बड़े एवं सुदृढ़ स्वामित्व वाले होते हैं. इनके उद्यम भूत, वर्तमान एवं भविष्य अर्थात् हमेशा लाभप्रद होते हैं. इनकी विशिष्ट पहचान होने के कारण ढांचा निर्माण, सामाजिक कल्याण एवं शिक्षा सुरक्षा, लोगों की स्वास्थ्य संबंधी देखभाल एवं विशाल सम्पर्कता आदि में इनकी क्षमता बहुत अधिक होती है. अपने नवप्रवर्तनों एवं विस्तारण के साथ वे अपनी पहुंच हमेशा उन क्षेत्रों में बनाने

के लिये प्रयत्नशील रहते हैं, जो पिछड़े एवं पहुंच से दूर होते हैं. कार्य की दृष्टि से उनका आकार एवं परिमाण अत्यन्त व्यापक एवं अपने में समाहित करने वाला होता है. निश्चित रूप से उनकी यह लाभप्रदता उनकी महत्वाकांक्षी परियोजनाओं को बिना समय एवं बिना लागत बढ़ाये समय पर प्रारम्भ करने एवं कार्यान्वित करने के कारण है.

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के बारे में अध्ययन करने के उपरान्त यहां संव्यवहार बैंकिंग की उत्प्रेरक भूमिका पर चर्चा करना उपयुक्त होगा. जैसा पहले भी उल्लेख किया जा चुका है कि ग्राहक संकेंद्रितता को महत्व देना हमारी प्राथमिकता ठीक उसी प्रकार रहती है, जिस प्रकार आक्सीजन के उत्पादन में मैंगनीज डाईआक्साइड की रहती है. यदि संबंध स्थापित करने को कहा जाये तो यही कहा जा सकता है कि पूँजी का निर्माण एवं वितरण, शाश्वत आवश्यकताएं हैं. इसे इको प्रणाली में आक्सीजन के समान माना जा सकता है. ग्राहकों की प्रोफाइल के अनुसार उत्प्रेरणा को वैयक्तिक बनाने एवं अधिक प्रभावी करने के लिये संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों को निम्नानुसार समझा जा सकता है :

1. वैयक्तिक ग्राहकों हेतु वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल :

- अ) रियल टाइम ग्रॉस सेटेलमेंट (आरटीजीएस) : बैंकों के बीच 1.00 लाख से अधिक रुपये का निधि अन्तरण.
- ब) नेशनल इलैक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) द्वारा रुपये 1.00 लाख तक निधि अन्तरण. आरटीजीएस एवं एनईएफटी दोनों ही त्वरित, सुरक्षित एवं परेशानी रहित निधि अन्तरण सुविधाएं हैं एवं इनसे लाभप्रदता बढ़ती है.
- स) सुविधाजनक नकदी विकल्प के साथ एटीएम-सह-डेबिट कार्ड/पॉइंट ऑफ सेल, जो अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकार्य हैं.
- द) एसएमएस बैंकिंग, जिसमें डेबिट एवं क्रेडिट एलर्ट की सुविधा घर अथवा बाहर कहीं पर भी उपलब्ध है.
- य) बिना किसी छिपी लागत एवं दण्ड के, कम ब्याज दर पर अधिक अवधि के लिये ऋण सुविधा वाला क्रेडिट कार्ड.
- र) मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से अधिकतर बैंकिंग लेनदेन करने की सुविधा.
- ल) सगे-संबंधियों के लिये गिफ्ट कार्ड एवं विभिन्न लेनदेनों में भुगतान पूर्व सुविधा के लिये पॉवर पे - कार्ड.

इन सभी उत्पादों से लाभप्रदता बढ़ती है एवं भविष्य में ग्राहकों का अंश भी बढ़ता है. इंटरनेट एवं तकनीकी सुविधायुक्त हैंडी उपकरणों के माध्यम से निःशुल्क अथवा कम शुल्क पर बड़ी मात्रा में राशि की उपलब्धता, प्रक्रिया में तेजी, बहुउपलब्ध चैनल एवं उत्पादों/सेवाओं में पारदर्शिता के साथ कभी भी एवं कहीं भी बैंकिंग की सुविधा है. जब कोई व्यक्ति बड़े सपने देखता है एवं अपनी इच्छाओं एवं महत्वाकांक्षाओं को पूरा करने का प्रयास करता है, तब सस्ते संव्यवहार बैंकिंग उत्पाद स्थिर लाभप्रदता प्रदान करते हैं.

2. संघीय ग्राहकों हेतु व्यापार एवं चैनल वित्त :

- अ) बहु चैनल लागत एवं प्रेषण समय को कम करने हेतु बैंकों के बीच आपस में सम्पर्की व्यवस्था.
- ब) महत्वपूर्ण बाजार अवसरों को प्राप्त करने हेतु मर्चेट बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से विशिष्ट दक्षता प्रदान कराना.
- स) साख पत्र/गारंटी पत्र त्वरित जारी कर ग्राहक के लिये आधिक्य निर्मित करना.
- द) एटीएम के अधिकाधिक उपयोग एवं इसके उपयोगकर्ताओं के सुविधार्थ सेवा प्रदानकर्ताओं को एटीएम हेतु उपयुक्त नोट जारी करना.
- य) अन्तरराष्ट्रीय बाजार अनुसंधान एवं प्रवृत्ति विश्लेषण आधारित बहुत ही कम लागत पर मुद्रा संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करना.
- र) अपने ब्रांड की छवि के प्रचार-प्रसार एवं लाभप्रदता को बढ़ाने के उद्देश्य से लाभांश/ब्याज भुगतान, बांड/ऋण पत्रों आदि के शोधन का कार्य संभालना.
- ल) बहुत ही कम दरों पर नकदी संग्रहण एवं सुपुर्दगी तथा घर की ड्योढ़ी पर बैंकिंग सेवा प्रदान करना. ये प्रभावी तरलता एवं जोखिम प्रबंधन लाभप्रदता को बनाये रखने के मंत्र हैं.

ये सभी सेवाएं/उत्पाद संघीय ग्राहकों को गहन प्रतिस्पर्धा प्रदान करते हैं, जिससे वे लागत एवं मूल्य में अग्रणी स्तर प्राप्त कर सकें. पुनः यह कहना अत्यन्त उपयुक्त होगा कि बाजार में मजबूत पकड़ से लाभप्रदता बढ़ती है.

3. शासकीय ग्राहकों का संविभाग प्रबंधन :

- अ) लालफीताशाही से बचने के लिये आम जनता हेतु उपयोगी सेवाओं की लागत को नियंत्रित करना.

- ब) राजनीतिक लागत बढ़ाने एवं जनता के बीच खराब छवि से बचने के लिये बहुचैनलों के माध्यम से पेंशन का समय से भुगतान सुनिश्चित होना.
- स) सामाजिक सुरक्षा एवं कल्याण योजनाओं हेतु निधि प्रवाह एवं तरलता का प्रबंधन करना.
- द) बजट में सार्वजनिक वितरणयोग्य निधियों का प्रबंधन. सबसे बड़ी लाभप्रदता विश्वसनीयता है. शासन एवं इसके सहयोगियों को यह विशेष स्थायित्व एवं प्रभावी बनाने में सहयोग करता है.
- य) स्मार्ट मॉडल के रूप में नकदी प्रबंधन सेवाएं, जो ट्रेजरी की भारी लागत को कम करती हैं.

सार्वजनिक वितरणयोग्य निधि, आर्थिक गतिविधियों को लाभकारी बनाये रखने में इच्छाशक्ति एवं दक्षता का अभाव, छोटी छोटी राजनीतिक लड़ाइयों में मानव घंटों की बर्बादी के कारण शासकीय मशीनरी का प्रबंधन अपने आप में ही दयनीय है. अक्सर इसे राष्ट्र के लिये सफेद हाथी कहा जाता है. इसके लिये राष्ट्र को सार्वजनिक राशि की भारी लागत चुकानी पड़ती है, जो आयकरदाताओं द्वारा दिये गये धन से जमा की गयी होती है. सार्वजनिक निधियों के दयनीय/कुप्रबंधन से सरकार को भारी कीमत चुकानी पड़ती है, जिसके लिये उन्हें सत्ता से बाहर भी होना पड़ जाता है एवं अस्थिरता आती है. संव्यवहार बैंकिंग इस दिशा में वरदान का काम करती है, जो सकल घरेलू उत्पाद के रूप में लाभप्रदता को बढ़ाती है. इसकी हिस्सेदारी एवं पुनर्चक्र कभी न समाप्त होने वाली आर्थिक सम्पन्नता के लिये हो जाती है.

बैंकर ग्राहक संबंध के परिप्रेक्ष्य में, बिना किसी संदेह के कहा जा सकता है कि संविधान में न होने के बावजूद भी ग्राहक बैंकर्स के लिये सर्वप्रमुख एवं महत्वपूर्ण व्यक्ति होते हैं. उत्प्रेरक के रूप में, संव्यवहार बैंकिंग ही ग्राहकों को जन्मदाता, परिचालक एवं लाभदाता के रूप में सम्मानीय स्थान वापस दिला सकती है, बल्कि उसमें बढ़ोत्तरी भी करा सकती है. इस परिप्रेक्ष्य में, ग्राहकों को ईश्वर का 11वां अवतार कहा जाए तो बैंकर की दृष्टि से कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी.

बैंकिंग उत्पादों का आकर्षण बिंदु : एसएमएस बैंकिंग एवं ई-बैंकिंग का समन्वय

ए. उषाश्री

ई-बैंकिंग से तात्पर्य टेलिफोन, इंटरनेट, सेल फोन आदि इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा बैंकिंग सेवाएं तथा उत्पाद सेवाएं प्रदान करने से है। इससे प्रभावी भुगतान तथा निपटान संभव होगा, जिससे बैंकिंग सेवाओं को तत्परतापूर्वक प्रदान करने में सुविधा होगी।

इलैक्ट्रॉनिक तथा अन्य प्रभावी सूचना तंत्र के सहयोग से नवीनतम एवं पारंपरिक बैंकिंग उत्पाद तथा सेवाओं को सीधे ग्राहकों तक पहुंचाने की सुविधा ई-बैंकिंग में उपलब्ध है। सार्वजनिक या प्राइवेट नेटवर्क तथा इंटरनेट के जरिए वित्तीय संस्थानों के ग्राहक, व्यक्तिगत या कारोबार संगठनों द्वारा खातों का परिचालन करने, कारोबार करने या वित्तीय उत्पाद तथा सेवाओं की जानकारी आसानी से प्राप्त कर सकते हैं।

ग्राहक को ई-बैंकिंग सेवाएं इलैक्ट्रॉनिक डिवाइस जैसे पर्सनल कम्प्यूटर (पीसी), पर्सनल डिजिटल असिस्टेंट (पीडीए), ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम), कियोस्क या टच-टोन टेलिफोन पर भी प्रदान की जा रही हैं। इंटरनेट का सार्वजनिक उपयोग बढ़ने के कारण ई-बैंकिंग के विविध चैनलों में उपलब्ध जोखिम में भी वृद्धि हुई है।

ई-बैंकिंग एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके सहयोग से, संस्थाओं में व्यक्तिगत रूप से जाये बिना बैंकिंग कारोबार चला सकते हैं। ई-बैंकिंग को इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग,

पर्सनल बैंकिंग, पीसी बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग, ऑनलाइन बैंकिंग, होम बैंकिंग, रिमोट इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग तथा फोन बैंकिंग के रूप में भी जाना जाता है। अधिकांशतया पीसी बैंकिंग तथा इंटरनेट बैंकिंग या ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग किया जाता है। कई बार ऑनलाइन बैंकिंग पी सी बैंकिंग को भी बढ़ावा देती है। इंटरनेट बैंकिंग गतिविधियों को चलाने हेतु बैंकिंग डिलिवरी चैनल के रूप में इंटरनेट का उपयोग होता है। उदाहरणतया निधि के प्रेषण, बिल के भुगतान, बचत खाते के शेष की जांच करने तथा अवलोकन करने, प्रतिभूतियों का भुगतान करने, वित्तीय प्रलेखों की खरीद करने तथा जमाराशि प्रमाणपत्र जैसी गतिविधियों के लिए इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग होता है। इंटरनेट बैंकिंग के तहत ब्राउसर - सॉफ्टवेयर के जरिए अपने खाते में परिचालन कर सकते हैं। बैंक के वर्ल्ड वाइड वेब सर्वर पर उपलब्ध इंटरनेट बैंकिंग कार्यक्रम में कार्य करता है, न कि यूजर पीसी पर कार्य करता है। नेट बैंकिंग को “ट्रूइंटरनेट बैंक” कहा जाता है, जो वर्ल्ड वाइड वेब पर खुदरा ग्राहकों को उनके खाता शेष तथा अन्य जानकारी उपलब्ध कराता है। इंटरनेट बैंक को वर्चुअल, साइबर, नेट, इंटरएक्टिव या वेब - बैंकर के नाम से भी जाना जाता है। पारंपरिक बैंकिंग की तुलना में इंटरनेट बैंक से परिचालन एवं कारोबार लागत कम होती है। साथ ही कुछ मामलों में वेब बैंक, बैंकिंग कारोबार को केवल स्वदेश की सीमाओं तक ही सीमित न रखकर अंतरराष्ट्रीय स्तर पर किये जाने की क्षमता रखता है। तदनुसार इस सुविधा की निम्नलिखित विशेषताएँ हैं :

- ✓ पूछताछ एवं परिचालन सेवाओं की दिनभर उपलब्धता।
- ✓ वर्ल्डवाइड कनेक्टिविटी की उपलब्धता।
- ✓ खाते में वर्तमान तथा पिछली प्रविष्टियों के अवलोकन करने की सुविधा।
- ✓ ग्राहक अपने खाते की सुरक्षा में वित्तीय संस्थान के हस्तक्षेप के बगैर निधि के अंतरराष्ट्रीय परिचालन पर नियंत्रण कर सकता है।

सामान्यतया ई-बैंकिंग के तहत निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध हैं:

खुदरा सेवाएं	थोक सेवाएं
➤ खाता प्रबंधक	➤ खाता प्रबंधक
➤ बिल भुगतान एवं विवरण	➤ नकद प्रबंधन
➤ नया खाता खोलना	➤ छोटे कारोबार ऋण आवेदन, अनुमोदन या अग्रिम

➤ उपभोक्ता वायर अंतरण	➤ वाणिज्यिक वायर अंतरण
➤ निवेश / दलाली सेवाएं	➤ व्यवसाय से व्यवसाय का भुगतान
➤ ऋण आवेदन एवं अनुमोदन	➤ कर्मचारी प्रतिलाभ / पेंशन प्रशासन
➤ खाता एकत्रीकरण	

इंटरनेट बैंकिंग के लाभ

इंटरनेट बैंकिंग की महत्वपूर्ण सुविधा यह है कि वित्तीय प्रविष्टि की जानकारी हासिल करने या विवरण हेतु लम्बी तथा थकाऊ पंक्ति में प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है। आसानी से तथा बिना अधिक पेपरवर्क के बैंक में खाता खोलना एक और महत्वपूर्ण सुविधा है। इसी लचीलेपन को खाता बंद करते समय भी देखा जा सकता है। शाखा में व्यक्तिगत रूप से जाये बगैर बैंक ऋण के लिए आवेदन किया जा सकता है।

प्रायः देखा गया है कि पारंपरिक बैंकिंग काफी धीमी ही नहीं, अपितु उसमें समय भी अधिक लगाना पड़ता था। लेकिन इंटरनेट बैंकिंग ने इसे न केवल सुविधाजनक बनाया है, अपितु बैंकिंग कारोबार की प्रक्रिया को पूरा करने में लगने वाला समय भी आश्चर्यजनक रूप से कम हो गया है। यह बैंकों के लिए भी लाभप्रद है, क्योंकि इससे प्रशासनिक लागत ही कम नहीं होती, अपितु प्रविष्टियों से संबंधित कागजी काम भी कम होता है। समय की बचत होने से, इसी समय में, बैंक अपने हजारों ग्राहकों को अच्छी सेवा प्रदान कर सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग को अपनाने से परिचालन लागत के कम होने से वाणिज्यिक बैंकों की लाभप्रदता में बढ़ोतरी हुई है, जिससे उन्हें बचत खाते तथा क्रेडिट कार्ड पर आकर्षक ब्याज दर प्रदान करने में सुविधा हुई है।

इंटरनेट बैंकिंग के सहयोग से, किसी भी समय, ग्राहक अपने खाते से संबंधित जानकारी ले सकते हैं, जिससे यह स्पष्ट होता है कि इसी जानकारी के लिए ग्राहकों को शाखा के खुलने तक की प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है। इस प्रकार ग्राहक को अपने खाते में वित्तीय परिचालन का अवलोकन करने में सुविधा होगी तथा किसी धोखाधड़ी की पहचान करने में भी सुविधा होगी। इसके अलावा इंटरनेट बैंकिंग से देश तथा विदेश में निधि प्रेषित करना काफी सुविधाजनक ही नहीं हुआ है, अपितु त्वरित भी हुआ है। आजकल कुछ ही क्षणों में, ग्राहक अपने खाते से अन्य खाते में

सुविधाजनक रूप से निधि का अंतरण कर सकता है। इससे स्टॉक ट्रेडिंग, बॉण्ड क्रय-विक्रय तथा अन्य निवेश करना भी सुविधाजनक हुआ है। यह सम्पूर्ण सुविधा ही लोगों को इंटरनेट बैंकिंग के पास खींचकर लाई है।

प्रतिदिन 24 घण्टे उपलब्ध इस सुविधा के अलावा ग्राहक, बैंक नीतियों से संबंधित जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। बैंक के विविध खातों पर देय ब्याज की जानकारी तथा विविध खातों में प्रविष्टियों के निष्पादन करने के संबंध में औपचारिकताओं की जानकारी हासिल कर सकते हैं। इसके आधार पर वह विविध बैंकों की सेवाओं की तुलना करके अपनी आवश्यकताओं को संतुष्ट कर सकता है।

इन सारी सुविधाओं के बावजूद इंटरनेट बैंकिंग की असुविधा के तहत ग्राहक के खाते की सुरक्षा का प्रश्न उभरता है। इसलिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाने समय ग्राहक अपने कम्प्यूटर की सुरक्षा तथा निजी जानकारी जैसे पासवर्ड, यूजर नाम तथा बैंक खाते के पिन नंबर की सुरक्षा सुनिश्चित करे, अन्यथा ग्राहक कम्प्यूटर हैकिंग का शिकार होगा। इससे कम्प्यूटर हैकर द्वारा अनधिकृत रूप से उसके खाते का उपयोग किया जा सकेगा। तथापि बैंकों ने ग्राहकों के खातों के लिए कई सुरक्षा मानदण्ड अपनाए हैं। ग्राहकों को चाहिए कि अपने खातों की सुरक्षा तथा इंटरनेट बैंकिंग की सुरक्षा के प्रति वे विशेष ध्यान दें।

एसएमएस बैंकिंग

अपने ग्राहकों को पूर्णतया व्यक्तिगत बैंकिंग की सेवाएं प्रदान करने हेतु इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम तथा एसएमएस बैंकिंग की शुरुआत की गई है। एसएमएस बैंकिंग सेवा ने ग्राहकों को अपने मोबाइल सेट पर अपने बैंक खाते से संबंधित जानकारी 24 घण्टे X 7 दिन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान की है। इन सुविधाओं के साथ-साथ नकद आरहण, क्रेडिट / डेबिट कार्ड से खरीददारी करने, इंटरनेट द्वारा निधि के अन्तरण करने संबंधी जानकारी एसएमएस के जरिए ग्राहकों को दी जाती है। इससे ग्राहक अपने खाते में किसी अनधिकृत प्रविष्टि की पहचान कर सकते हैं।

एस एम एस बैंकिंग को तीन भागों में अर्थात् पुल सेवाएं, पुश संदेश तथा ब्लक संदेश में बांटा जा सकता है।

1. **पुल सर्विस** : ग्राहक 24 घंटे X 7 दिन मोबाइल से संदेश भेजते हुए अपने खाते से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:

- क. खाते की शेष रकम
ख. खाते में की गई पिछली तीन प्रविष्टियां
ग. चेक की स्थिति
घ. अन्य सहायता
ड. पिन परिवर्तन करना
2. **पुश मैसेज अर्थात् अलर्ट** : निम्नलिखित सेवाओं में से ग्राहक किसी भी अलर्ट का चयन कर सकता है. यूं स्वतः चयनित संदेश ग्राहकों के मोबाइल पर प्रेषित किये जाते हैं.
- क. अपेक्षित स्तर से शेष रकम कम होने पर
ख. जमा / नामे प्रविष्टि अपेक्षित सीमा से अधिक होने पर
ग. जमाराशि की परिपक्वता देय होने पर
घ. ऋण किश्त बकाया/देय होने पर
3. **बल्क संदेश** : बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को एसएमएस पर ब्याज दर में परिवर्तन, शुरू किये गये नये उत्पाद की जानकारी, बधाई / शुभकामनाएं संदेश तथा निजी संदेश.

एसएमएस बैंकिंग के लाभ

- सुरक्षा : जब-कभी कोई प्रविष्टि की जाती है, ग्राहक को इसकी जानकारी दी जाती है.
- सुविधा : खाते की जानकारी के लिए शाखा या एटीएम में क्यू में खड़े रहने की आवश्यकता नहीं है.
- अद्यतन : जमाराशि पर अद्यतन जानकारी / देय ऋण किश्त, ब्याज दर में परिवर्तन तथा नये उत्पादों की अद्यतन जानकारी एसएमएस द्वारा प्रदान की जाएगी.

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि अन्य चैनलों, एसएमएस बैंकिंग सहित, की तुलना में ऑनलाइन बैंकिंग से प्रति-ग्राहक राजस्व बढ़ेगा तथा प्रति प्रविष्टि लागत कम होगी. ऑनलाइन बैंकिंग खातों के बढ़ने से बैंकों की लाभप्रदता में भी वृद्धि होगी.

ए. उषाश्री, वरिष्ठ प्रबंधक (सूप्रौ), क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद.

आधुनिक कल्पवृक्ष एटीएम : अन्तर्निहित मुद्दे

दीपक वी. राचेलवार

संव्यवहार बैंकिंग के इस जटिल एवं महत्वपूर्ण विषय को चार भागों में बांटकर आसानी से समझा जा सकता है :

1. आधुनिक
2. कल्पवृक्ष
3. एटीएम
4. अन्तर्निहित मुद्दे

1. **आधुनिक** : आधुनिक अर्थात् पुराने त्रेता / द्वापर / सतयुग वाला नहीं, बल्कि यह वर्तमान, कलियुग या आज के इस युग का है.

2. **कल्पवृक्ष** : पुरातन काल में कोई ऐसा वृक्ष था, जहां कोई भी व्यक्ति दृढ़ निश्चय के साथ बैठकर घोर/कठिन तपस्या करता था. तपस्या के पूर्ण होते ही तपस्वी अपनी चाहत/मनोकांक्षा की कल्पना करने लगता और कुछ समय में ही तपस्वी की चाहत/कल्पना साकार रूप में सामने आ जाती थी. इसे जानने वालों ने कल्पना पूर्ण करने वाले वृक्ष को ही कल्पवृक्ष कहा. यही वृक्ष पौराणिक कल्पवृक्ष बन गया. कोई भी व्यक्ति आधुनिक युग में सर्वप्रथम बैंक में अपना खाता खुलवाता है, कुछ दिनों में खाता धारक एटीएम कार्ड एवं प्राप्त गोपनीय सांकेतिक सूचकांक के साथ जाकर अपने एटीएम के सामने अपनी सच्चाई प्रमाणित करके, अपनी चाहत/कल्पना की राशि से संबंधित बटनों को दबाकर, अपनी चाहत/कल्पना एटीएम के सामने प्रस्तुत करके, तुरन्त ही काल्पनिक राशि लेकर वापस चला जाता है. कार्यविधि के निरीक्षण से एटीएम को आधुनिक कल्पवृक्ष कहा जाए तो अतिशयोक्ति नहीं है.

3. **एटीएम** : बैंक के माध्यम से ही एटीएम का आविष्कार हुआ एवं बैंक ने ही इसे स्थापित किया है. आखिर यह बैंक क्या है?

वास्तव में बैंक एक गैरसहकारी संस्था है, जो कम ब्याज दर पर जमा स्वीकार करके जरूरतमंदों को अधिक ब्याज दर पर ऋण देकर, अदा किये गये ब्याज एवं प्राप्त

ब्याज के अंतर से मिले लाभ के आधार पर चलती है। सन 1157 में सर जॉन पैलेस द्वारा वीनस (स्पेन) में “बैंक ऑफ वीनस” के नाम से विश्व के पहले बैंक की स्थापना की गई। भारत में सन 1771 में “दि बैंक ऑफ हिन्दुस्तान” की स्थापना मैसर्स अलेक्जेंडर एण्ड कंपनी द्वारा कोलकाता में की गई।

बैंक से जुड़े एटीएम पर ध्यान देना भी जरूरी है। एटीएम कब, कहां, क्यों, कैसे और किसने बनाया?

दिनांक 23 जून 1925 को हिमाचल प्रदेश की राजधानी शिमला (भारत) में जन्मे जॉन शेफर्ड बैरन अपनी पढ़ाई करते हुए कैंब्रिज एवं एडनबर्ग विश्वविद्यालय में उच्च शिक्षा पूरी करके लंदन में ही रहने लगे। जून 1965 को जॉन शेफर्ड भुगतान लेने “बारक्लेस बैंक” के टेलर काउन्टर पर पहुंचे। विलम्ब होने के कारण टेलर काउन्टर बन्द हो गया था एवं बारक्लेस बैंक से उन्हें बिना भुगतान प्राप्त किये वापस आना पड़ा। काश यदि एक “ऑटोमैटिक टेलर मशीन” होती, जो दिनरात भुगतान करती रहती तो आज मैं इस तरह वापस नहीं आता।

ऐसे टेलर काउन्टर का विचार उनके दिमाग में बस गया। वे निरंतर इस पर विचार करते रहे। वास्तव में टेलर काउन्टर बैंक के विश्वसनीय एवं पुराने कर्मचारी द्वारा संचालित किया जाता है। यहां 10000/- रुपये तक (दस हजार रुपये) नकद भुगतान / जमा का काम संबंधित कर्मचारी द्वारा मात्र 3 मिनटों में पूरा कर दिया जाता है। उस समय यह लिखा-पढ़ी और नोटों की गिनती हाथों से होती थी। तब ऑटोमैटिक टेलर मशीन से यह काम क्यों नहीं हो सकता है। अचानक एक दिन नहाते समय उन्होंने ध्यान दिया कि टंकी पानी से भरी है, जब बटन दबाया पानी बहने लगा और बटन बंद किया तो पानी का बहना रुक गया। अगर टंकी में पानी के बदले नोट रखे जायें, तब बटन दबाकर राशि प्राप्त करना और बटन दबाते ही राशि मिलना बंद हो जाये तो ? लेकिन टंकी में नोट बैंक ही भर सकता है, अर्थात् इस प्रकार की मशीन के लिए बैंक का सहयोग जरूरी है।

“ऑटोमैटिक टेलर मशीन” के संबंध में बारक्लेस बैंक के प्रबंध संचालक से मिलकर इस विषय पर विस्तार से चर्चा की। बैंक के प्रबंध संचालक द्वारा मशीन की कार्य प्रणाली, कार्य क्षमता एवं विश्वसनीयता परखने के बाद ही बैंक में उसका उपयोग संभव होगा, के आश्वासन के साथ वापस आकर वे एटीएम बनाने का प्रयास करने लगे। दो वर्षों तक मेहनत करके जॉन शेफर्ड ने अपनी कल्पना का पहला एटीएम बना ही लिया। बारक्लेस बैंक के प्रबंध संचालक द्वारा कार्य प्रणाली और विश्वसनीयता परखने

के साथ अपने आश्वासन के अनुसार कुछ माह बाद “बारक्लेस बैंक” की लंदन शाखा में 1967 में विश्व का पहला एटीएम लगवा दिया गया। इस एटीएम से विशेष प्रकार के चेक द्वारा दस हजार तक का तुरंत एवं 24 घंटे (दिन-रात) भुगतान मिलने लगा। उस समय एटीएम का ग्राहक बैंक में दस हजार से ऊपर जमा रखने के लिए बाध्य था।

4. अंतर्निहित मुद्दे : ऑटोमैटिक टेलर मशीन की कार्यप्रणाली की सहायता से प्रसिद्ध होने वाला एटीएम आज लाखों की संख्या में विश्व में काम कर रहा है। लोगों ने एटीएम को अलग-अलग नाम भी दे दिये हैं -

- ऑटोमैटिक ट्रांसफर मशीन (स्वचलित अन्तरण मशीन)
- ऑल टाइम मनी (हर समय राशि)
- एसिनक्रॉस ट्रांसफर मोड (आधुनिक बहुमूल्य अन्तरण प्रणाली / सामयिक सांख्यिकीय अन्तरण प्रणाली)

ये सभी नाम एटीएम की कार्य शैली के अनुसार सही माने जा सकते हैं।

एटीएम निर्माण के बाद अब आधुनिक कल्पवृक्ष एटीएम के साथ अन्तर्निहित मुद्दे पर विचार करना भी आवश्यक है।

एटीएम को चार भागों में बांटा गया है -

1. हार्डवेयर - एटीएम के बाहर दिखने एवं काम करने वाला भाग हार्डवेयर जाना जाता है।
2. एटीएम के अंदर बंद एवं गुप्त रूप से कार्य करने वाले उपकरण सॉफ्टवेयर कहलाते हैं।
3. कार्य प्रणाली नियंत्रण मशीन।
4. रक्षा प्रणाली।

सबसे पहले पहला नंबर माइक्रो मेग्नेटिक माइंड (हेड) इलैक्ट्रॉनिक प्रणाली एवं इंटरनेट के आधार पर 0 से 9 अंकों एवं 2266 खंडित शब्दों के जाल के बीच प्राप्त निर्देशानुसार, इसका केबल (तार) खंडित अंकों एवं शब्दों को मिलाकर संबंधित ग्राहक के खाता क्रमांक कार्ड क्रमांक के साथ गोपनीय सांकेतिक शब्दों को अपने चुंबकीय मस्तिष्क में आत्मसात करके, तुरंत मोहर बंद करने वाली एक बहुमूल्य अंतरण प्रणाली है। ग्राहक की पहचान एवं अंतरण नियंत्रक प्रणाली कार्ड के साथ

गोपनीय सूचकांक उसके निर्माण के साथ गुप्त रहते हैं। ग्राहक के खाता खोलने के बाद उसके द्वारा एटीएम कार्ड के साथ उसे गोपनीय सूचकांक मिलते हैं। नियंत्रक कार्यालय को संबंधित बैंक द्वारा कार्ड पाने वाले ग्राहक के कार्ड एवं खाते की सूचना भेजी जाने पर, नियंत्रक कार्यालय द्वारा ग्राहक के संबंध में समस्त सूचनाओं के साथ गोपनीय सूचकांक एटीएम को प्रेषित कर दिया जाता है। यह सूचना बैंक एवं उसके साथ समझौते वाले सभी बैंकों के फैले हुए एटीएम के जाल तक पहुंच जाती है। इस प्रक्रिया के पूरा होते ही ग्राहक एटीएम से भुगतान प्राप्त का अधिकारी बन जाता है। सामान्यतः इसके लिए 48 घंटे का समय लिया जाता है। इंटरनेट (दूरसंचार प्रणाली) नेटवर्क द्वारा किया गया यह कार्य पूर्णतः गुप्त रहता है।

किसी भी ग्राहक के बैंक के नकद भुगतान के बाद शेष की सूचना एटीएम तक एवं एटीएम द्वारा भुगतान की त्वरित सूचना, कार्यालय तक पहुंचाने में नियंत्रण प्रसारण एवं अंतरण प्रेषक नियंत्रक वाल्ट सॉफ्टवेयर के साथ आकाशीय मार्गों से प्राप्त सूचना का काम करता है। मेग्नेटिक मेमोरी वाल्ट इसका नियंत्रक है।

ग्राहक को एटीएम के साथ सूचकांक में किसी को भी सहभागी बनाना या उसके किसी भी साथी द्वारा विश्वासघात की शंका होते ही तुरंत बैंक को सूचित करके एटीएम से भुगतान स्थगित करवाकर एक निश्चित समय के बाद नया एटीएम कार्ड प्राप्त कर लेना एक आवश्यक प्रक्रिया है। इन संदेहास्पद स्थितियों में शांत रहना या खाता धारक द्वारा गोपनीय अंकों में किसी को सहभागी बनाना, ग्राहक की अपनी जिम्मेदारी है। अपनी इस नादानी का परिणाम उसे ही भोगना पड़ता है। एटीएम कार्ड निरीक्षणकर्ता यंत्र काम करके गोपनीय सांकेतिक अंक एवं खाते में शेष की गोपनीयता की रक्षा, ग्राहक की नादानी से कैसे करेगा ?

हार्डवेयर का दूसरा महत्वपूर्ण भाग दूरदर्शन पटल नियंत्रण कक्ष द्वारा निश्चित बैंक की लाभदायक योजनाओं की सूचना का प्रसारण करके ग्राहक को जानकारी देता है। ग्राहक द्वारा एटीएम में अपने कार्ड के डालते ही मेग्नेटिक मेमोरी (चुंबकीय याददाश्त प्रणाली) अपना काम चालू करके ग्राहक की पहचान के साथ उसके गुप्त सूचकांक परखने का काम करती है। कार्ड डालने के बाद ग्राहक अपना गुप्त क्रमांक बटन दबाकर एटीएम को बताता है। कहीं पर भी गलत होने पर एटीएम भुगतान करने में असमर्थता दर्शाते हुए अपना खेद ग्राहक को प्रदर्शित करता है, लेकिन सही होने पर दूरदर्शन पटल ग्राहक के स्वागत के साथ उससे वांछित राशि पूछता है। संबंधित बटन दबाते ही एटीएम की गणना मूल्यांकन के साथ मिलान प्रक्रिया आरंभ हो जाती है। कितने रुपयों के लिए कौन से नोट और मांग के साथ भुगतान का मिलान करके

भुगतान प्राप्त कीजिये की सूचना, ग्राहक को दे दी जाती है। तुरन्त ही निर्धारित पटल में ग्राहक को संबंधित राशि मिल जाती है।

मूल्यांकन गणना के साथ मिलान कैश सर्टिफाइंग वाल्ट (सॉफ्टवेयर) द्वारा पूरी की जाती है। ये सभी कार्य करने में सॉफ्टवेयर के उपकरण भी सहयोगी हैं।

एटीएम की टंकण प्रणाली (टाइपिंग सिस्टम) दोनों भागों से जुड़ी मेग्नेटिक मेमोरी कंट्रोल पार्ट प्रिंटर वाल्ट के सहारे खाता धारक के खाता क्र., वर्तमान जमा, इस भुगतान के बाद खाते में शेष की सूचना खाताधारक को देकर एक प्रति अपने पास रखता है। यही सूचना संबंधित शाखा एवं नियंत्रण कार्यालय तक पहुंचाने का काम हार्ड स्पीड ट्रांजेक्शन सिस्टम (तीव्र / उच्च गति अंतरण प्रक्रिया) भी मेग्नेटिक (माइंड) मेमोरी वाल्ट एवं जी.एफ.सी. (जेनरिक फ्लो कंट्रोल) व्यापक प्रवाह नियंत्रक वाल्ट करता है। इसे रीडर कंट्रोल भी कहा जाता है।

किसी कारण से भुगतान प्रक्रिया रुक जाने पर ग्राहक को भुगतान की सूचना टंकण प्रणाली से प्राप्त होने पर भी भुगतान अप्राप्त होने पर, उसे शाखा से सम्पर्क करना चाहिए। जेनरिक फ्लो कंट्रोल वाल्ट के सहयोग से एरर कंट्रोल वाल्ट यह राशि अलग करके रखता है। निरीक्षणकर्ता अधिकारी जांच पूरी करके भुगतान प्रक्रिया पूरी करता है। इसे कैश सर्टिफाइंग वाल्ट भी कहा जाता है।

एटीएम द्वारा राशि संग्रहण, भुगतान, गणना मूल्यांकन के साथ मिलान कार्य, हार्ड वेयर के कार्ड कंट्रोल सिस्टम कंट्रोलर बोर्ड, कम्प्यूटर की बोर्ड, विन्डो स्क्रीन सॉफ्टवेयर में लगे मेग्नेटिक मेमोरी इन्वर्टर वाल्ट, गणना मूल्यांकन मिलान भुगतान प्रवास कार्य, पिन पैड या टच टोन सर्कुलर वाल्ट एवं स्क्रीन बोर्ड से प्रसारण करने में फंक्शन की का उपयोग होता है। एटीएम में मुख्य रूप से - हेडर, माइक्रो मेग्नेटिक माइंड कंट्रोलर वाल्ट, कंट्रोल टू यूजर इन्फरमेशन एण्ड ट्रांजेक्शन डिवाइस वाल्ट उसका प्रमुख सहयोगी जाना जाता है। सभी सूचनाओं को आत्मसात एवं गोपनीय करने वाले चुंबकीय मस्तिष्क द्वारा लगभग सभी कामों में सहयोग मिलता है।

नियंत्रण, प्रसारण, अंतरण, प्रेषण की प्रक्रिया आकाशीय मार्ग से (इंटरनेट एवं इन्फरमेशन टेक्नॉलॉजी) द्वारा नियंत्रित की जाती है।

सुरक्षा प्रणाली : इस प्रणाली के तहत एटीएम कक्ष के लिए आर्म्ड गार्ड या डिजिटल कैमरा लगाने की प्रक्रिया सामान्य है। ग्राहक के खाते की गोपनीयता की सुरक्षा के लिए मिले कार्ड एवं गोपनीय सूचकांक एवं निश्चित सीमा तक की राशि

के भुगतान के चलते ग्राहक अपनी रक्षा के लिए सक्षम माना जाता है। भुगतान होने तक दूसरा व्यक्ति कक्ष के भीतर न आ पाने के कारण ये सभी सूचनायें गुप्त रहती हैं। एटीएम में राशि रखने वाले अधिकारी द्वारा दरवाजा बन्द करके यह प्रक्रिया पूरी की जाने के कारण कुल जमा की सूचना नियंत्रक कार्यालय तक पहुंच जाती है। एटीएम के नीचे लगा सुरक्षा तंत्र अत्याधुनिक होने के कारण, इसके अलावा सुरक्षा की आवश्यकता नहीं होती।

न्यायिक प्रक्रिया की आवश्यकतानुसार मांग करने पर नियंत्रक - कार्यालय संबंधित ग्राहक के भुगतान का विस्तृत विवरण ट्रांजेक्शन सिंक्रेसी वाल्ट एवं मेग्नेटिक मेमोरी वाल्ट हाईस्पीड ट्रांजेक्शन कंट्रोलर वाल्ट के सहयोग से मिल सकता है। सभी यंत्र वाल्ट से जुड़े रहते हैं। वाल्ट को यदि आसान शब्दों में कहा जाए तो यह तीव्रता से उछलने, कूदने या छलांग लगाने वाला सेल है। इसकी क्षमता अलग-अलग है।

आजकल नोटों के अलावा सिक्कों से भुगतान करने का कार्य भी एटीएम कर रहा है। इसकी गणना इलैक्ट्रॉनिक चुम्बकीय मशीन द्वारा गणना मूल्यांकन एवं मिलान की पद्धति करती है।

एटीएम के नये रूप

करेंसी की जगह स्वर्ण सिक्के : जॉन शेफर्ड बेरन की राह अपनाकर अगला कदम ऑटोमेटिक टेलर मशीन की राह पर चलते जापान की एक्स ओरियेंटल लक्स कंपनी के अधिकारी थॉमस गिरजल द्वारा तीसरे प्रकार के एटीएम का निर्माण किया गया। अबुधाबी के एमिरेट्स होटल में तीसरे प्रकार का यह एटीएम लगाया गया है, जो मुद्रा के बदले सोने के सिक्के प्रदान करता है। इसके दूरदर्शन पटल पर सोने का 1 से 100 ग्राम तक का अंतरराष्ट्रीय बाजार का मूल्य दिखता है। वहां की मुद्रा दिरहम डालने के साथ, की-बोर्ड पर सोने की वांछित सामग्री दबाने और गणना मूल्यांकन एवं मिलान करके समतुल्य सामग्री प्रेषित करके ग्राहक को देने वाला यह एटीएम हर दस मिनट में नियंत्रक द्वारा अंतरराष्ट्रीय मूल्य प्राप्त करके पटल पर मूल्यांकन को परिवर्तित करता है। अभी प्रयास चल रहा है और शायद कुछ दिनों में क्रेडिट कार्ड का भी उपयोग यहां प्रारंभ कर दिया जायेगा। इसके संग्रहण कक्ष में रखने के लिए सोने के सिक्के/सामग्री जापान से आती है। गणना नियंत्रक यंत्र के अनुसार किसी के लिए भी 320 से अधिक संख्या के स्वर्ण सिक्के प्राप्त करना वर्जित है। इसकी लोकप्रियता अंतरराष्ट्रीय बाजार में बढ़ती जा रही है। इसका उपयोग अन्य राष्ट्रों द्वारा भी हो सकता है। इसके कक्ष में लगा डिजिटल कैमरा अपनी कार्यशैली

के अनुसार, हर व्यक्ति के आने जाने की, एटीएम के उपयोग की सभी कार्यवाही नियंत्रण कक्ष को प्रेषित करता रहता है।

पासपोर्ट वीजा जारी करना : भारतीय विदेश मंत्रालय, दिल्ली द्वारा चौथा एटीएम बनवाने की तैयारी चल रही है। इससे विदेश जाने वालों को पासपोर्ट वीजा बनवाने के बदले आसान प्रक्रिया द्वारा उनके कागजात पूर्ण जानकारी फोटो सहित लेकर कुछ दिनों की जांच के बाद एक एटीएम कार्ड उसे दिया जायेगा। इस कार्ड पर लगे टेप को निकाल कर एटीएम में डालते ही यात्री की विस्तृत जानकारी फोटो सहित जांच करके उसके जाने की सूचना, गाड़ियों में आरक्षण की सूची की तरह लगेगी और यात्री को जाने की अनुमति भी प्राप्त हो जायेगी।

इतनी क्षमताओं एवं संभावनाओं से परिपूर्ण एटीएम को यदि आधुनिक कल्पवृक्ष का नाम दे दिया जाए तो उचित ही होगा।

इलैक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी - रोकथाम एक मात्र उपचार

संदीप गुप्ता

धोखाधड़ी अथवा फ्रॉड अपराध का वह स्वरूप है, जिसमें जानबूझ कर ऐसा व्यवहार अथवा कार्य किया जाता है और छल द्वारा किसी को हानि पहुँचाकर लाभ प्राप्त करने का उपाय किया जाता है। आज के भौतिकतावादी सामाजिक परिवेश में जहाँ आर्थिक असमानताएं एवं विषमताएं व्याप्त हैं, वहाँ इस प्रकार की घटनाएं संभव होती हैं। बैंकिंग परिपेक्ष्य में देखें तो इस प्रकार की घटनाओं की संभावनाएं और अधिक परिलक्षित होती हैं, क्योंकि बैंकिंग का सीधा सम्बन्ध धन से होता है और गलत तरीके से धन प्राप्त करने का प्रलोभन फ्रॉड के लिए प्रेरित करता है।

आज से लगभग एक दशक पूर्व बैंकिंग कार्यप्रणाली मैनुअल थी, जहाँ समस्त प्रविष्टियाँ बहियों में की जाती थीं तथा अधिकांशतया ग्राहक भी उसी शाखा तथा स्थान से सम्बद्ध होते थे। दैनिक जांच परख के साथ समय-समय पर बहियों का मिलान किया जाता था, ताकि कोई त्रुटि होने पर तुरन्त उसका समाधान किया जा सके। साथ ही किसी भी व्यक्ति को, चाहे वह बैंक का कार्मिक हो या कोई बाहरी व्यक्ति, किसी प्रकार का कपटपूर्ण कार्य अथवा फ्रॉड करने का अवसर न मिले। उस समय बैंकिंग कार्यों तथा कार्यक्षेत्र का दायरा बेहद सीमित था, जिससे किसी प्रकार की त्रुटि अथवा फ्रॉड इत्यादि घटित होने पर उसे पकड़ पाना अपेक्षाकृत सरल था।

आज बैंकिंग का स्वरूप पूरी तरह बदल गया है। कम्प्यूटरों के चामत्कारिक उद्भव से पूरा सामाजिक परिवेश कम्प्यूटरमय हो गया है। बहियों का स्थान कम्प्यूटरों ने ले लिया है। इन्टरनेट ने तो भौगोलिक सीमाओं को ही समाप्त कर दिया है। बैंकिंग का समूचा स्वरूप मैनुअल से बदल कर इलैक्ट्रॉनिक हो गया है। सीबीएस प्रणाली ने तो बैंकिंग का कार्यस्वरूप सपने जैसा कर दिया है। इस प्रणाली ने ग्राहकों को एक

तरफ यह सुविधा प्रदान की है कि वे अपना बैंकिंग कारोबार बैंक की किसी भी शाखा से कर सकते हैं, क्योंकि ग्राहक अब किसी शाखा विशेष का ग्राहक न होकर सम्पूर्ण बैंक का ग्राहक हो गया है। वहीं दूसरी तरफ अनेकों ऐसे इलैक्ट्रॉनिक वैकल्पिक माध्यम सृजित किए हैं, जिनसे ग्राहक को अपने बैंकिंग कार्यों के लिए बैंक शाखा तक जाने की आवश्यकता नहीं है। वह अपने कार्य घर, दफ्तर चलते-फिरते कहीं भी किसी भी समय 24 X 7 स्वयं कर सकता है। नकदी जमा करने/निकालने के लिए जगह-जगह पर एटीएम उपलब्ध हैं, जिनका उपयोग उसी बैंक के ग्राहक ही नहीं, अपितु अन्य बैंकों के ग्राहक भी कर सकते हैं। इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक बैंकिंग कार्य तो कर ही सकता है, साथ ही विभिन्न अन्य कार्य जैसे रेल, हवाई टिकट बुकिंग, बिल भुगतान इत्यादि कार्य भी कर सकता है। प्लास्टिक मनी के रूप में प्रचलित क्रेडिट/डेबिट कार्ड ने तो नकदी रखने के झंझट से मुक्ति दिला दी है। मोबाइल के विस्मयकारी प्रादुर्भाव ने दूरभाष के युग को विस्मयकृत किया है, साथ ही बैंकिंग परिदृश्य में भी अद्भुत उपलब्धियां प्रदान की हैं। आज मोबाइल मात्र बातचीत करने का माध्यम न हो कर बैंक को जेब में रखने जैसा हो गया है, जिससे ग्राहक कहीं भी किसी भी समय अपना बैंकिंग कार्य कर सकता है।

यू तो इन सभी आधुनिक इलैक्ट्रॉनिक उत्पादों ने आम आदमी, विशेषकर बैंक ग्राहक का जीवन बेहद सहज कर दिया है, लेकिन इनके चलते ग्राहकों के साथ होने वाली धोखाधड़ियों की संभावना भी बढ़ गई है। ऐसे में आवश्यकता है कि हम संभावित धोखाधड़ियों तथा इनकी रोकथाम के उपायों से परिचित हों।

कम्प्यूटर

घंटों, दिनों, महीनों का कार्य पल भर में कर देने में सक्षम कम्प्यूटर नए युग का बेहद सशक्त माध्यम है। इन्टरनेट से युक्त होने पर तो यह सम्पूर्ण विश्व का ज्ञान, उपलब्धियां, घटनाएं हमारे समक्ष प्रस्तुत कर देता है। देश-विदेश की सैर घर बैठे ही हो जाती है। जिज्ञासुओं को नवीनतम ज्ञान का भंडार क्षण-भर में उपलब्ध कराता है। देश-विदेश में मित्रता, सूचनाओं का आदान-प्रदान इत्यादि सहज ही संभव हो जाते हैं।

किसी भी अन्य उपकरण की तरह कम्प्यूटर भी एक मशीन है तथा इस मशीन की उपयोगिता तभी अधिकतम हो सकती है, जब इसके सभी अंग भलीभांति कार्य कर सकें। कम्प्यूटर में उसके मुख्य अवयव हैं - हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर। ये दोनों एक दूसरे के पूरक होते हैं। सॉफ्टवेयर जैसे ऑपरेटिंग सिस्टम, ब्राऊजर,

एन्टीवायरस तथा अन्य प्रोग्राम जैसे माइक्रोसॉफ्ट आफिस, पीडीएफ फाइल, एडोब इत्यादि कम्प्यूटर की कार्यक्षमता को प्रभावित करते हैं। अनधिकृत/चुराए गए (पाईरेटेड) सॉफ्टवेयर कम्प्यूटर की क्षमता को कम करते हैं, साथ ही ये कम्प्यूटर को बेहद हानि पहुंचा सकते हैं। यदि कम्प्यूटर इन्टरनेट से जुड़ा है तो स्वयं ही बहुत सारे ऐसे प्रोग्राम कम्प्यूटर में डाउनलोड कर देते हैं, जिससे कम्प्यूटर में उपलब्ध जानकारी/डाटा गोपनीय सूचनाएं/पासवर्ड इत्यादि अन्य व्यक्ति के पास अपने आप पहुंच जायेंगे और हमें इसका पता भी नहीं चलेगा। इतना ही नहीं संपूर्ण कम्प्यूटर तथा उसकी कार्यप्रणाली का नियंत्रण अन्य व्यक्ति के पास जा सकता है, जिससे वह इसका उपयोग अपनी इच्छानुसार कर सकता है तथा हम केवल एक मूक दर्शक बनकर रह जाते हैं।

रोकथाम

इस प्रकार की किसी भी कपटपूर्ण गतिविधि को रोकने के लिए यह नितान्त आवश्यक है कि सर्वप्रथम कम्प्यूटर हार्ड वेयर तथा उसमें प्रयोग होने वाले सॉफ्टवेयर हमेशा अधिकृत विक्रेता से खरीदे जाएं तथा ये लाईसेन्स युक्त हों।

- सस्ते तथा पाईरेटेड सॉफ्टवेयर का उपयोग कदापि नहीं करना चाहिए।
- नेट से डाउनलोड करने से पहले उस वेबसाइट की प्रामाणिकता का पता लगा लेना चाहिए।
- एक खरीदो दूसरा मुफ्त पाओ (Buy 1 get 1 free) जैसे प्रलोभनों से बचना चाहिए। बहुधा ऐसे सॉफ्टवेयर अपने साथ दूषित सॉफ्टवेयर भी ले आते हैं, जो या तो कम्प्यूटर को हानि पहुंचा सकते हैं या फिर कम्प्यूटर के परिचालन के लिए किसी अन्य सॉफ्टवेयर की आवश्यकता के लिए बाध्य कर देते हैं।
- अपना कम्प्यूटर किसी अनजान व्यक्ति की पहुंच से बाहर रखना चाहिए।
- वेब सर्फिंग करते समय अनचाही वेब साइट पर जाने के प्रलोभनों से बच कर रहना चाहिए।
- कम्प्यूटर में सदा शक्तिशाली एन्टीवायरस, एन्टी मेलवेयर का प्रयोग करना चाहिए तथा इसे समय - समय पर अधिकृत रूप से अद्यतन करते रहना चाहिए।
- कम्प्यूटर में सीडी, पेन ड्राइव इत्यादि से किसी भी प्रकार का डाटा कॉपी करने से पहले सीडी अथवा पेन ड्राइव को एन्टी वायरस से अच्छी तरह स्कैन कर लेना चाहिए।

एटीएम

नकदी जमा करने एवं आहरण हेतु 24 X 7 सुविधा प्रदान करने के लिए आज जगह-जगह पर एटीएम उपलब्ध हैं। इनसे किसी भी बैंक का ग्राहक किसी भी समय अपने खाते के बारे में विवरण प्राप्त कर सकता है और नकदी आहरण कर सकता है। इस कार्य को करने के लिए ग्राहक को एक एटीएम कार्ड दिया जाता है तथा एक पिन जारी किया जाता है, जो ग्राहक को पूर्णतया गोपनीय रखना होता है। प्रौद्योगिकी में निरन्तर हो रहे नए-नए आविष्कारों से जहां सुलभता बढ़ी है, वहीं कपटी व्यक्तियों को धोखाधड़ी करने के नए तरीके मिल रहे हैं। जैसे-

- पिन को एटीएम मशीन में डालने के लिए प्रयुक्त की-पैड के ऊपर एक अन्य समरूप पैड रखा जाता है, जो आसानी से दिखाई नहीं देता। ग्राहक के द्वारा पिन डालने पर एटीएम में पिन पढ़ूँचता ही नहीं है और एटीएम स्क्रीन पर त्रुटि (error) दर्शाता है, परन्तु यह डुप्लीकेट पैड में रिकार्ड हो जाता है, जिसे कपटी व्यक्ति बाद में हटा लेता है तथा पिन का ब्यौरा प्राप्त कर लेता है।

(चित्र - 1)



- एटीएम मशीन के पास छोटा सा कैमरा इस प्रकार लगाया जाता है कि इससे की-पैड पर डाला गया पिन स्पष्ट दिखाई दे जाता है।
- एटीएम मशीन में स्क्रीन के उपयोग से कपटी व्यक्ति एटीएम कार्ड का समस्त डाटा कॉपी कर लेते हैं तथा उससे डुप्लीकेट कार्ड बना कर प्रॉड को अंजाम दे देते हैं।

(चित्र - 2)



- एटीएम मशीन से जारी रसीद से महत्वपूर्ण सूचना प्राप्त कर धोखेबाजी करना संभव हो सकता है।

रोकथाम

- यूं तो एक बैंक का एटीएम अन्य बैंकों के ग्राहकों को सुविधा प्रदान करता है। किन्तु प्रयास करना चाहिए कि जहाँ तक संभव हो, अपने बैंक के एटीएम का प्रयोग किया जाए, ताकि किसी प्रकार की धोखाधड़ी होने पर शीघ्र उसका समाधान मिल सके।
- अपना एटीएम कार्ड बेहद संभालकर रखना चाहिए तथा इसका नम्बर किसी सुरक्षित जगह पर भी नोट कर के रख लेना चाहिए, ताकि कार्ड खो जाने की स्थिति में पूर्ण विवरण के साथ उसकी रिपोर्ट लिखाई जा सके।
- एसएमएस अलर्ट सुविधा का उपयोग करना बेहद लाभदायक होता है।
- पिन नम्बर को सदा बेहद गोपनीय रखना चाहिए। इसे न तो किसी कागज पर लिख कर रखना चाहिए तथा न ही किसी को, चाहे वह अपने घर का सदस्य ही क्यों न हो, बताना चाहिए।
- पिन नम्बर, जन्मतिथि, विवाह तिथि इत्यादि आसानी से बूझे जा सकने वाले अंकों का नहीं होना चाहिए।
- पिन नम्बर समय-समय पर बदलते रहना चाहिए।
- एटीएम का प्रयोग करते समय, कार्ड प्रविष्टि करने से पहले ध्यानपूर्वक देखना चाहिए कि कहीं कोई स्क्रीमर जैसे डिवाइस तो नहीं लगाए गए हैं। साथ ही आस-पास नजर डाल कर देख लेना चाहिए कि कहीं कोई पिन होल कैमरा तो नहीं लगा है।

- पिन नम्बर डालते समय यथासंभव हाथ से ढक कर पिन डालना चाहिए, ताकि किसी को नम्बर का आभास न हो सके।
- एटीएम से निकली रसीद को वहीं फैंकना नहीं चाहिए, क्योंकि उसमें खाते तथा कार्ड संबंधी महत्वपूर्ण विवरण अंकित रहते हैं।

क्रेडिट / डेबिट कार्ड

प्लास्टिक मनी के रूप में प्रयुक्त इन कार्डों से आज ग्राहकों को बेहद आसानी हो गई है। दुकानदारी करनी हो या ऑन-लाइन बुकिंग करानी हो, नकदी रहित ट्रांजेक्शन सहजता से हो जाता है, लेकिन सावधानी न रखी जाए तो धोखाधड़ी होने का डर रहता है।

- दुकानों / रेस्टोरेंट इत्यादि से कार्ड की जानकारी प्राप्त कर डुप्लिकेट कार्ड बना कर अक्सर फ्रॉड हो जाते हैं।
- कार्ड के नवीनीकरण के समय पुराने कार्ड को पूर्णतया नष्ट नहीं किया जाना या यूं ही फैंक देना, धोखाधड़ी को अवसर देता है।
- नए कार्ड के कोरियर अथवा डाक में गुम हो जाने से धोखाधड़ी की संभावना बढ़ जाती है।
- चार्ज स्लिप पर अंकित विवरण से फ्रॉड की संभावना हो सकती है।
- कार्ड एक से अधिक बार स्वाइप करने से धोखाधड़ी हो सकती है।

रोकथाम

- सर्वप्रथम अपने कार्ड को बेहद संभालकर सुरक्षित स्थान पर रखना चाहिए।
- कार्ड का विवरण जैसे कार्ड नम्बर, एक्सपायरी तिथि किसी अन्य जगह पर सुरक्षित रखनी चाहिए।
- कार्ड के पीछे अंकित 3 अंकों का सी वी वी नम्बर बेहद महत्वपूर्ण होता है, इसे याद रख कर मिटा देना चाहिए, ताकि किसी को नजर न आए।
- कार्ड गुम हो जाने की स्थिति में तुरन्त उसकी सूचना बैंक की हेल्प लाइन को देनी चाहिए तथा उनसे पावती क्रमांक प्राप्त करके कार्ड नवीनीकरण की स्थिति में पुराने कार्ड को कई भागों में काट कर पूर्णतया नष्ट कर देना चाहिए।

- नया कार्ड जारी होने की स्थिति में कोरियर अथवा डाक से सम्पर्क रखना चाहिए. देरी होने की स्थिति में उसकी सूचना बैंक को शीघ्र देनी चाहिए.
- कार्ड के पीछे दिए गए स्थान पर काले रंग के पैन से हस्ताक्षर करने चाहिए.
- कार्ड हमेशा अपनी उपस्थिति में ही स्वाइप करवाना चाहिए.
- किसी भी स्थिति में कार्ड को अपनी आंखों से ओझिल नहीं होने देना चाहिए.
- विदेश यात्रा पर जाने पर कार्ड का विशेष ध्यान रखें तथा वापस आने पर शीघ्र नया कार्ड प्राप्त कर लेना चाहिए, क्योंकि देखने में आया है कि विश्व के कुछ भागों में कार्ड क्लोनिंग करना बेहद आसान है.
- एस एम एस अलर्ट सुविधा से कार्ड उपयोग की जानकारी प्राप्त होती रहती है. अतः इस सुविधा का उपयोग करना चाहिए.
- ऑन लाइन ट्रांजेक्शन में वीबीवी (vbv)/मास्टर सेक्यूर सुविधा के अन्तर्गत पासवर्ड सुरक्षित करना चाहिए.
- कभी भी किसी को अपने कार्ड से संबंधित जानकारी नहीं देनी चाहिए.

इन्टरनेट बैंकिंग

यूँ तो ई-बैंकिंग, बैंकिंग कार्य जैसे खाता विवरण, धन अन्तरण, चेकबुक जारी, मांग पत्र जारी इत्यादि तथा नॉन-बैंकिंग कार्य जैसे टिकट बुकिंग, होटल बुकिंग, बिल भुगतान इत्यादि करने के लिए एक बेहद सशक्त माध्यम है, परन्तु असुरक्षित ढंग से किए गए कार्य धोखाधड़ी को अवसर प्रदान कर सकते हैं.

- असुरक्षित ब्राऊजर ई-बैंकिंग की यूजर आईडी / पासवर्ड मैमोरी में रख लेते हैं, जिससे धोखाधड़ी की संभावना हो जाती है.
- ई-बैंकिंग साइट से ठीक ढंग से लॉग आऊट न करना.
- कम्प्यूटर में उपलब्ध पासवर्ड याद रखने की सुविधा का उपयोग धोखाधड़ी को संभावित करते हैं.
- असुरक्षित कम्प्यूटर की-बोर्ड जैसे साईबर कैफे हवाई अड्डे आदि में रखे कम्प्यूटरों पर ई-बैंकिंग का प्रयोग असुरक्षित हो सकता है.

रोकथाम

- सर्वप्रथम कम्प्यूटर में प्रयुक्त सॉफ्टवेयर ब्राऊजर अधिकृत होने चाहिए. पाईरेटेड सॉफ्टवेयर से बचना चाहिए.

- कम्प्यूटर में पासवर्ड इत्यादि स्टोर कर सकने वाली सुविधा को नहीं अपनाना चाहिए.
- अपना ई-बैंकिंग आईडी/पासवर्ड पूर्णतया गुप्त रखना चाहिए.
- एस एम एस अलर्ट सुविधा का उपयोग करना चाहिए.
- की-लॉगर से बचने के लिए आभासी (वर्चुअल) की-बोर्ड का उपयोग करना चाहिए. परन्तु ध्यान रहे कि अन्य कोई व्यक्ति मॉनीटर पर हो रही गतिविधि को न देख सके.

(चित्र - 3,4)



- जहां तक संभव हो, पब्लिक कम्प्यूटर जैसे साईबर कैफे, हवाई अड्डे आदि पर ई-बैंकिंग करते समय बैंक की वेबसाइट की प्रामाणिकता अवश्य जांच लेनी चाहिए. वित्तीय ट्रांजेक्शन करते समय वेब पता <http://> से शुरू होना चाहिए, जहाँ s-secured site को इंगित करता है. साथ ही स्क्रीन के निचले हिस्से पर पीले रंग के padlock को देखना चाहिए. जब इस पेडलॉक को डबल क्लिक करें तो वहाँ सुरक्षा प्रमाणपत्र का विवरण उपलब्ध होना चाहिए.
- किसी भी स्थिति में अपना पासवर्ड, अन्य विवरण जैसे माता का अविवाहित नाम, जन्मतिथि इत्यादि किसी को नहीं बताना चाहिए.
- पासवर्ड समय-समय पर बदलते रहना चाहिए तथा पासवर्ड इतना आसान नहीं होना चाहिए कि उसे आसानी से बूझा जा सके.

फिशिंग / विशिंग (Phishing / Vishing)

अक्सर हमें अपने ई-मेल बॉक्स में या मोबाईल में ऐसे मैसेज मिलते हैं जो या तो बेहद प्रलोभन भरे होते हैं या चेतावनी भरे - जैसे कि विदेश में कोई

मृतक अपनी अकूत संपत्ति छोड़ गया है, जिस का कोई वारिस नहीं है। चूंकि आप एक भाग्यशाली व्यक्ति हैं, अतः अपने खाते इत्यादि का ब्यौरा देने का कष्ट करें, ताकि उक्त धनराशि आपके खाते में जमा की जा सके। इसी प्रकार फोन बैंकिंग के माध्यम से व्यक्तिगत जानकारियां प्राप्त कर लेना एक फ्रॉड हो जाता है।

बहुधा ऐसे मेल भी ऐसे आते हैं, जिनका विषय चेतावनी भरा होता है-जैसे आप के खाते का नवीनीकरण आवश्यक है अथवा इसे बंद कर दिया जाएगा। नवीनीकरण के लिए दिए गए लिंक पर क्लिक करें। क्लिक करने पर आपके बैंक जैसी साइट खुलती है, जहां व्यक्तिगत सूचनाएं, खाता नम्बर, पिन नम्बर इत्यादि डालने के लिए कहा जाता है। यह साइट एक जाली साइट होती है, लेकिन धोखाधड़ी से वह व्यक्तिगत सूचना प्राप्त कर जाती है। ऐसे कई धोखाधड़ी के किस्से हमारी दिनचर्या का एक हिस्सा हैं। कितने ही निर्दोष लोग इसका आए दिन शिकार हो कर अपना बहुमूल्य धन गांवा बैठते हैं।

रोकथाम

- इसके लिए सर्वप्रथम आवश्यक है कि हम अपने ई-मेल में स्पैम फिल्टर लगा कर रखें, क्योंकि ऐसे मेल अधिकतर स्पैम के रूप में आते हैं।
- किसी अनजान मेल को कदापि न खोलें तथा इसे डिलीट कर देना चाहिए।
- बैंक कभी भी ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना नहीं मांगते हैं। अतः इस तरह के किसी भी जाल में नहीं फंसना चाहिए।
- सन्देह होने पर बैंक से सीधा सम्पर्क करना चाहिए।
- अपने खाते का नियमित अनुश्रवण रखना चाहिए।
- कभी भी किसी दिए लिंक, जिसका स्रोत पता न हो, पर क्लिक नहीं करना चाहिए। ऐसे लिंक को किसी कागज पर नोट कर लें तथा ऐड्रेस बार में टाईप करें। यदि साइट ठीक होगी तो पेज खुलेगा, अन्यथा नहीं।

धोखाधड़ी रोकने के लिए सामान्य सावधानियां एवं उपाय

बैंक जैसी किसी संस्था में धोखाधड़ी करने के लिए मुख्यतः निम्न तीन प्रकार के लोग उत्तरदायी हो सकते हैं।

1. बैंक के कर्मचारी
2. ग्राहक
3. बाहरी व्यक्ति

बैंक के कर्मचारी

इलैक्ट्रॉनिक फ्रॉड के लिए अक्सर बैंक के कार्मिक जाने - अनजाने संलिप्त हो जाते हैं। सिस्टम की पूर्ण जानकारी न होना अथवा लापरवाहियां फ्रॉड को अवसर दे सकती हैं। ऐसे में आवश्यक है कि बैंक के सभी कर्मचारी इलैक्ट्रॉनिक उत्पादों, प्रक्रियाओं तथा आवश्यक सावधानियों से भली भांति परिचित हों तथा प्रविष्टियों को करने तथा अन्य कार्य करते समय इनके वर्कफ्लो की पूर्ण जानकारी प्राप्त कर लें।

ग्राहक

इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग विशेषकर सीबीएस प्रणाली भारतीय बैंकिंग के लिए बेहद नई है। कई बार ग्राहक अनजाने में या जानबूझकर ऐसे अवसर पा जाते हैं, जिससे वे धोखाधड़ी को अंजाम दे सकें। किसी अन्य व्यक्ति की गोपनीय जानकारी, आई डी इत्यादि प्राप्त कर फ्रॉड कर सकते हैं। अतः यह बेहद आवश्यक है कि आने वाले सभी ग्राहकों, उनके लेन-देन खातों इत्यादि का सतर्कतापूर्वक अध्ययन किया जाए। बैंक के कार्मिक ग्राहकों को कोई अनधिकृत सूचना न दें तथा न ही उन्हें शाखा कम्प्यूटरों का स्वयं प्रयोग करने दें।

बाहरी व्यक्ति

आज की इलैक्ट्रॉनिक प्रणाली में बाहरी व्यक्तियों जैसे वेंडर्स, तकनीकी विशेषज्ञों, अन्य सहायकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। ये लोग बैंक के इलैक्ट्रॉनिक तंत्र का एक प्रमुख अंग बन जाते हैं तथा अवसर देख कर किसी धोखाधड़ी को अंजाम दे सकते हैं।

आज डाटा या सूचना धन का एक पर्याय बन चुका है। सीबीएस प्रणाली जैसी व्यवस्था में संपूर्ण संस्था तथा उसके ग्राहकों, कार्मिकों की सूचना सभी को सुलभ उपलब्ध है। ग्राहकों के बारे में महत्वपूर्ण डाटा की तस्कारी आसानी से संभव है तथा इससे संगीन अपराध को अंजाम दिया जा सकता है। इस प्रकार बैंक के इलैक्ट्रॉनिक उपकरणों, डाटा, प्रोग्रामिंग की जिम्मेदारी में संलिप्त बाहरी व्यक्ति किसी दुर्भावना से छेड़-छाड़ कर बैंक को भयंकर क्षति पहुंचा सकते हैं।

रोकथाम

सभी प्रकार के बाहरी व्यक्तियों पर कड़ी निगरानी रखनी चाहिए, ताकि उनकी हर गतिविधि पर नज़र रहे।

- उन्हें रखने से पहले उनकी स्वयं की तथा नियोक्ता एजेन्सी की गहरी छानबीन करनी चाहिए.
- उनके द्वारा किए गए या किए जाने वाले कार्यों का बैंक के कार्मिकों/उच्च अधिकारियों को भली - भांति ज्ञान होना चाहिए, ताकि वे किसी भी प्रकार से बहका न सकें.
- उनके कार्य क्षेत्र को समय-समय पर बदलते रहना भी किसी संभावित धोखाधड़ी को बचा सकता है.
- समय-समय पर लॉग निरीक्षण करना चाहिए.

स्टोरेज मीडिया का निष्पादन

1. आज के इलैक्ट्रॉनिक युग में ऐसे बहुत सारे स्टोरेज माध्यम प्रयोग में आते हैं, जैसे फ्लॉपी, सीडी, पेन ड्राइव, हार्ड डिस्क इत्यादि, जो डाटा को स्टोर करने, आदान - प्रदान करने के लिए प्रयोग होते हैं. इनका दुरुपयोग किसी भी फ़ॉड को अंजाम दे सकता है. इसलिए आवश्यक है कि इस प्रकार के माध्यमों को सुरक्षित रखा जाए तथा उपयोग में न लाने पर भली-भांति नष्ट कर देना चाहिए.
2. बैंक के विभिन्न विभागों, शाखाओं इत्यादि द्वारा हर रोज़ डेरों रिपोर्टें प्रिन्ट की जाती हैं तथा कितनी ही ऐसी रिपोर्टें कूड़ेदान में चली जाती हैं. एक रिपोर्ट के अनुसार कूड़ेदान से निकाली गई इन रिपोर्टें से प्राप्त आंकड़ों का गलत प्रयोग बेहद क्षति पहुंचा सकता है, क्योंकि ऐसी बहुत सी एजेन्सियां, कंपनियां, प्रतिद्वंद्वी इस प्रकार के आंकड़ों की तलाश में रहते हैं. अतः हमें किसी भी प्रकार की रिपोर्टों, महत्वपूर्ण दस्तावेजों को कूड़ेदान में डालने से पहले, उन्हें अच्छी तरह से नष्ट कर देना चाहिए.

हम जानते हैं कि यदि समय रहते सावधानी बरती जाए तो बड़ी से बड़ी दुर्घटना को भी टाला जा सकता है. यदि रोग हो जाए तो इलाज किया जा सकता है. परंतु हर रोग तथा उसका इलाज अपने साथ कुछ अन्य समस्याएं भी ले आता है. इसीलिए कहते हैं कि रोग के उपचार से बचाव अच्छा होता है.

चेक ट्रंकेशन व कलेक्शन

एस.एस. अरोड़ा

किसी भी राष्ट्र का केंद्रीय बैंक सामान्यतया उसकी राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली की प्रेरक शक्ति होता है. इस संबंध में, हमारे देश के केंद्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है. एक अच्छी, ठोस, सुरक्षित व प्रभावशाली भुगतान प्रणाली कायम करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने कई कदम उठाए हैं.

एक कुशल भुगतान प्रणाली 'भुगतानकर्ता' तथा 'प्राप्तकर्ता' के बीच मूल्य (Value) के सुगम अन्तरण को सुनिश्चित करती है. भुगतान प्रणाली के अन्तर्गत वे लिखतें (इंस्ट्रुमेंट) सम्मिलित हैं, जिनके द्वारा भुगतान किया जा सकता है. साथ ही इससे संबंधित विभिन्न नियम, विनियम व प्रक्रियाएं एवम् न्याय व्यवस्था भी सम्मिलित हैं, जिनके अंतर्गत भुगतान प्रणाली को सुगम व कार्यकुशल बनाया जा सकता है.

विभिन्न व्यक्तियों, संस्थाओं, बैंकों व कम्पनियों द्वारा परस्पर एक दूसरे को किसी मूल्य का भुगतान करने के लिए भुगतान प्रणाली का उपयोग किया जाता है. हमारे देश में आपस में भुगतान - कैश, चेक, डिमांड ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक, डेबिट कार्ड व क्रेडिट कार्ड इत्यादि के माध्यम से किया जाता है. इनके अलावा इलैक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रांसफर (ई.एफ.टी.) के द्वारा इलैक्ट्रॉनिक भुगतान भी किया जा सकता है एवम् बड़ी राशियों का भुगतान तीव्र गति से न्यूनतम समय में रियल टाइम ग्रॉस सेंटलमेंट (आर.टी.जी.एस.) के द्वारा भी किया जाता है.

किसी भुगतानकर्ता को चेक के माध्यम से भुगतान करने की स्थिति में भुगतान प्रक्रिया, प्राप्तकर्ता को चेक देने से आरम्भ होती है. उसे भुगतान पाने के लिए अपने

बैंक खाते में उस चेक को जमा करना होता है। यदि भुगतानकर्ता व प्राप्तकर्ता दोनों का बैंक एक ही है तो आंतरिक ट्रांसफर के द्वारा भुगतान कर दिया जाता है। लेकिन यदि दोनों के बैंक अलग-अलग हैं तो समाशोधन गृह के माध्यम से भुगतान किया जाता है।

एक समाशोधन गृह (क्वियरिंग हाउस) विभिन्न बैंकों की एक संस्था है, जो किसी शहर के अंतर्गत विभिन्न बैंक शाखाओं पर आहरित चेकों के भुगतान को सुगम बनाती है। यह संस्था विभिन्न बैंकों के मध्य चेकों के आदान-प्रदान करने व भुगतान प्राप्त करने का फोरम प्रदान करती है। हमारे देश में समाशोधन गृह से संबंधित विभिन्न कार्य मुख्यतया भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सम्पन्न किये जाते हैं। कुछ स्थानों पर यह कार्य भारतीय स्टेट बैंक एवम् कुछ अन्य बैंकों को भी सुपुर्द किया गया है।

चेक भुगतान प्रणाली का एक महत्वपूर्ण अंग रहा है। किसी सौदे के भुगतान हेतु चेक एक सर्वग्राह्य माध्यम है। किन्तु समय के साथ-साथ चेकों के प्रतिदिन के वॉल्यूम में अत्यधिक वृद्धि होती गई, जिसके कारण समाशोधन गृह में चेकों की छंटाई व लेन-देन में बहुत परेशानियां सामने आने लगीं। इसका निदान 80 के दशक में एमआईसीआर तकनीक के माध्यम से ढूंढा गया। इसके बावजूद चेक भुगतान प्रणाली के अंग के रूप में अंतर्निहित दोषों से परिपूर्ण था, जैसे कि चेकों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक भौतिक रूप से भेजने में लगने वाला समय व लागत काफी अधिक है। इसके अतिरिक्त चेकों के कपटपूर्ण ढंग से संग्रहण करने के भी कई मामले सामने आए। इसके अलावा चेकों के खोने की समस्या, गलत बैंक में चेक भेजने की समस्या भी विकराल रूप लेती रही है।

इन सभी समस्याओं से निपटने के लिए चेक ट्रंकेशन व क्लेक्शन प्रणाली आरम्भ की गई। यह प्रणाली पायलट प्रोजेक्ट के रूप में हमारे देश में सर्वप्रथम राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र (एन.सी.आर.) में फरवरी, 2008 में आरम्भ की गई। वर्तमान में इस प्रणाली से एन.सी.आर. क्षेत्र में छवि आधारित समाशोधन गृह का कार्य सफलतापूर्वक चल रहा है। इसके परिचालन का हर प्रकार से विश्लेषण करने के बाद इस प्रणाली को चेन्नई में लागू करने की योजना है।

इस प्रणाली में सम्मिलित होने के लिए किसी बैंक के लिए निम्नलिखित दो आवश्यक शर्तें हैं :-

- (1) संबंधित बैंक को एनसीआर क्षेत्र में समाशोधन गृह का सदस्य होना चाहिए।
- (2) इसके साथ ही, उसे इंडियन फाइनेंशियल नेटवर्क (INFINET) का भी सदस्य होना चाहिए।

जो बैंक इनफिनेट के सदस्य नहीं हैं, उनके सामने निम्नलिखित दो विकल्प हैं :-

- (1) वे बैंक सदस्य बैंकों के उप-सदस्य बन सकते हैं; अथवा
- (2) इनफिनेट की सदस्यता लिए बिना वे बैंक, इनफिनेट के सदस्य बैंकों के इन्फ्रास्ट्रक्चर का उपयोग कर सकते हैं।

चेक 'ट्रंकेशन' से अभिप्राय है - चेक अथवा चेक के द्वारा भुगतान प्राप्त करने की प्रक्रिया को छोटा करना। चेक ट्रंकेशन प्रणाली के अंतर्गत संग्रहकर्ता शाखाओं के द्वारा संग्रह हेतु प्राप्त चेक, बैंक की नोडल शाखा को भेजे जाते हैं। नोडल शाखा के अंतर्गत आनेवाले बैंकों की सभी शाखाओं से प्राप्त चेकों की इमेज स्कैनर्स के माध्यम से इमेज (छवि) निर्माण करके इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से अर्थात् इन्टरनेट के माध्यम से समाशोधन गृह को भेजी जाती है। चेक की छवि के साथ-साथ चेक से सम्बन्धित अन्य महत्वपूर्ण जानकारी भी भेजी जाती है, जैसे माइक्र फील्ड (MICR FIELD), चेकों को प्रस्तुत करने की तिथि व प्रस्तुतकर्ता बैंक इत्यादि।

यह प्रणाली समाशोधन के क्षेत्र में एक मुख्य नवोन्मेष (INNOVATION) है। यह टेक्नॉलॉजी पर आधारित भुगतान प्रणाली है, जिसके अंतर्गत संग्रहकर्ता बैंक शाखा को चेकों को भौतिक रूप से समाशोधन गृह को भेजने की आवश्यकता नहीं होती, बल्कि चेक की इमेज को समाशोधन गृह के माध्यम से भुगतानकर्ता बैंक को प्रेषित किया जाता है।

किसी व्यावसायिक लेनदेन को यदि इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से सम्पन्न किया जाता है, जैसे कि चेक ट्रंकेशन प्रणाली के अंतर्गत चेक की छवि के माध्यम से भुगतान किया जाता है, ऐसे लेनदेन की निम्नलिखित चार मूलभूत सुरक्षा आवश्यकताएं हैं:-

- (1) गोपनीयता (COFIDENTIALITY) - संदेश ट्रांजिट के दौरान पूर्णतः गोपनीय रहना चाहिए।
- (2) विश्वसनीयता (RELIABILITY) - संदेश प्राप्तकर्ता पूर्णतः विश्वस्त होना चाहिए कि संबंधित संदेश में किसी प्रकार का कोई फेरबदल नहीं किया गया है।
- (3) प्रामाणिकता (AUTHENTICITY) - यह सुनिश्चित होना चाहिए कि प्रेषण एक अधिकृत व्यक्ति के द्वारा किया गया है।

- (4) अखण्डनीयता (NON-REPUDIATION) - यह भी सुनिश्चित होना चाहिए कि संदेश भेजने वाला व्यक्ति भविष्य में संदेश का खण्डन नहीं कर सकेगा.

उपर्युक्त चारों आवश्यकताओं को पूरा करता है-पब्लिक-की इंफ्रास्ट्रक्चर (PKI) आधारित पब्लिक-की क्रिप्टोग्राफी सिस्टम (PKCS).

इस सिस्टम के अंतर्गत आधुनिक क्रिप्टोग्राफी, नेटवर्क के जरिए पूर्णतया सुरक्षित लेनदेन करने का एक पक्का समाधान प्रदान करती है.

पब्लिक-की क्रिप्टोग्राफी सिस्टम में ट्रस्टिड थर्ड पार्टी (TTP) की अहम भूमिका है, जिसे सामान्यतया सर्टिफाइंग ऑथॉरिटी (CA) के नाम से जाना जाता है. इसका मुख्य कार्य है, संबंधित अधिकृत व्यक्तियों के द्वारा प्रदान की गई पब्लिक-की (KEY) को रजिस्टर करना एवम् डिजिटल सर्टिफिकेट जारी करना. ऑथॉरिटी के द्वारा हस्ताक्षरित प्राइवेट-की (PRIVATE KEY) को अधिकृत व्यक्ति द्वारा प्रदान की गई पब्लिक-की (PUBLIC KEY) के साथ संयुक्त रूप से पब्लिक डायरेक्टरी में सुरक्षित रूप से स्टोर किया जा सकता है, जिसकी सहायता से सभी संबंधित पार्टियाँ अत्यन्त सुरक्षित तरीके से सम्प्रेषण कर सकती हैं. हर चेक की छवि के साथ प्रस्तुतकर्ता बैंक के डिजिटल हस्ताक्षर भी भेजे जाते हैं. चेकों की छवि के लिए एक न्यूनतम क्वालिटी निर्धारित की गई है, जिसे छवि कैप्चर सिस्टम (स्कैनर) एवम् क्लियरिंग हाउस इंटरफेस के स्तर पर सुनिश्चित किया जाता है.

आईडीआरबीटी (IDRBT) एक ट्रस्टिड थर्ड पार्टी (TTP) है, जिसे भारत सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के द्वारा डिजिटल सर्टिफिकेट जारी करने के लिए, नवीकरण करने के लिए तथा सर्टिफिकेट को निरस्त करने के लिए लाइसेंस दिया गया है.

इस प्रणाली के निम्नलिखित लाभ हैं :

- 1) समाशोधन की पुरानी प्रणाली में, जिसके अंतर्गत भौतिक रूप से चेक भेजे जाते थे, किसी चेक की क्लियरिंग में दो-तीन दिन का समय लग जाता था. चेक ट्रंकेशन प्रणाली के अंतर्गत लोकल समाशोधन हेतु T+0 तथा इन्टरसिटी समाशोधन हेतु T+1 का चक्र निर्धारित किया गया है.
- 2) ग्राहकों को मिलने वाली ग्राहक सेवा में क्लियरिंग चक्र के त्वरित होने से बहुत सुधार हुआ है.

- 3) लेनदेन की लागत न्यूनतम हो गई है.
- 4) परिचालन कार्यकुशलता बढ़ने से बैंकों की लाभप्रदता में भी वृद्धि हुई है.
- 5) ट्रांसमिशन रूट अत्यंत सुरक्षित होने के कारण परिचालन जोखिम कम हो रहा है.
- 6) समाशोधन गृह के कार्यक्षेत्र को धीरे-धीरे पूरे देश तक बढ़ाया जा सकता है.

उपर्युक्त को मद्देनजर रखते हुए, हम संक्षेप में यह कह सकते हैं कि भारतीय रिज़र्व बैंक ने चेक ट्रंकेशन प्रणाली एन.सी.आर. क्षेत्र में प्रारम्भ की, जिसके अंतर्गत सफलतापूर्वक कार्य चल रहा है. इसके परिचालन का हर प्रकार से विश्लेषण करने के बाद आने वाले दिनों में इस प्रणाली को चेन्नई केंद्र में भी प्रारम्भ करने की योजना है. आशा है कि यह निकट भविष्य में सम्भव हो पाएगा. कुछ समय अन्तराल के पश्चात् अन्य केंद्रों पर भी यह प्रणाली आरम्भ की जा सकेगी.

भुगतान प्रबंधन की सुविधाजनक किंतु मंहगी व्यवस्था - क्रेडिट कार्ड

संजय प्रकाश श्रीवास्तव

आधुनिक होते जा रहे समाज में अनेक पारम्परिक व्यवस्थाएं परिवर्तित होती रहती हैं. पुरातन काल से मनुष्य सामाजिक प्राणी के रूप में क्रय-विक्रय की क्रियाएं निष्पादित करता रहा है. हम सभी को जीवन के विभिन्न अवसरों पर भांति-भांति की वस्तुओं तथा सेवाओं की आवश्यकता होती है. हमारे समाज में इन वस्तुओं तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ता उपलब्ध रहते हैं. जब-जब हम इन वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय / उपभोग करते हैं, तब-तब हम इनके मूल्य भुगतान का दायित्व भी ग्रहण करते हैं. इस दायित्व के उन्मोचन के लिये हमें विभिन्न प्रकार के विकल्प प्राप्त हो रहे हैं. इस लेख की विषयवस्तु में इन्हीं विकल्पों की चर्चा करेंगे.

जब भी हम किसी वस्तु अथवा सेवा का उपभोग करते हैं तो हमें जो भुगतान करना होता है, उस उत्तरदायित्व के निपटान के लिये विभिन्न स्थितियां निर्मित होती हैं, ये सभी स्थितियां समग्र भुगतान प्रबंधन प्रणाली के द्वारा समझी जा सकती हैं. यह भुगतान निम्न तरीके द्वारा हो सकता है:

अग्रिम पूर्ण/आंशिक भुगतान Pay in advance in Part or in Full	क्रय/उपभोग बाद में Purchase/Use later
तत्काल भुगतान Pay Now	तत्काल क्रय/उपभोग Purchase/Use Now
बाद में भुगतान Pay later	तत्काल क्रय/उपभोग Purchase/Use Now

इन सभी प्रकार की स्थितियों के लिये जब हम भुगतान करते हैं तो यह नकद अथवा किसी अन्य माध्यम के द्वारा हो सकता है. किसी भी देश में नकद के अतिरिक्त अन्य प्रकार के भुगतान साधनों की उपलब्धता संबंधित देश की भुगतान प्रणालियों की प्रगतिशीलता को दर्शाती है. नकद के अतिरिक्त वैकल्पिक भुगतान साधनों का विकास स्थानीय बैंकिंग प्रणाली/विधिक प्रणाली/तकनीक/कम्प्यूटरीकरण इत्यादि के विकास पर आधारित होता है. इसमें देश का केन्द्रीय बैंक समुचित विधिक ढांचे/ नियमन प्रणाली के निरंतर विकास के द्वारा नित नये भुगतान प्रबंधन के साधनों को प्रोत्साहित करते हुए अपना योगदान करता है. इसके साथ साथ बाजार की व्यावसायिक शक्तियां, उपलब्ध साधनों की प्रकृति एवं स्वीकार्यता के आधार पर इनके उपयोग तथा नई प्रकार की सेवाओं की आवश्यकता या मांग के अनुसार नित नये साधनों को उपलब्ध कराती हैं.

भुगतान एवं निपटान सेवा अधिनियम 2007 पारित होने के बाद इन सेवाओं के विकास, पर्यवेक्षण तथा नियमन का उत्तरदायित्व भारतीय रिजर्व बैंक को दिया गया है. देश में उपलब्ध प्रमुख भुगतान एवं निपटान सेवाएं निम्नानुसार हैं :

- उच्च मूल्य समाशोधन सेवा: शुरुआत में रु.100,000 से अधिक के चेकों के लिये
- रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट
- सरकारी प्रतिभूति समाशोधन
- विदेशी मुद्रा समाशोधन

पहले दो प्रकार के समाशोधन, क्लियरिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया द्वारा संचालित हैं :

- एम आई सी आर समाशोधन
- गैर एम आई सी आर समाशोधन
- खुदरा इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन : इसमें इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ECS), इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (EFT), राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (NEFT) सम्मिलित हैं.
- कार्ड : इसमें क्रेडिट और डेबिट प्रकार के कार्ड सम्मिलित हैं.

नकदेत्तर प्रणालियों में सर्वाधिक प्रचलित चेक द्वारा भुगतान प्रबंधन करना रहा है. चेक द्वारा भुगतान प्रबंधन बैंकिंग की शुरुआत से उपयोग में लाया जाता रहा है.

दीर्घकाल से प्रचलन में होने के कारण यह सरलता से स्वीकार्य माध्यम रहा है। परंतु इसी स्वीकार्यता के कारण यह बैंकिंग प्रणाली की संव्यवहार प्रबंधन क्षमता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता प्रतीत हुआ, क्योंकि दैनिक आधार पर प्रस्तुत चेकों की संख्या में तीव्र वृद्धि दर देखी गई। इसका परिणाम यह हुआ कि चेकों के निपटान को तयशुदा समय सीमा में तीव्रतापूर्वक संसाधित (process) करने के लिये 90 के दशक में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा देश में एमआईसीआर प्रणाली का उपयोग प्रारंभ किया गया। वर्तमान में यह कम्प्यूटरीकृत प्रणाली देश में 71 से अधिक स्थानों पर उपयोग में लाई जा रही है तथा अन्य 1065 स्थानों पर गैर एम आई सी आर परंतु कम्प्यूटरीकृत समाशोधन गृहों के द्वारा संसाधित की जा रही है। इसका सकारात्मक प्रभाव तीव्रगति की संसाधन क्षमता के रूप में देखने में आया है। परिष्कृत ग्राहक सेवा के उपाय के रूप में 25 बड़े केन्द्रों पर उच्च मूल्य समाशोधन सेवा प्रारंभ की जा चुकी है। इसके बाद फरवरी 2008 में नई दिल्ली में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में चेक ट्रंकेशन परियोजना शुरू की गई है। इसमें नवीनतम सुविधा स्पीड समाशोधन है, जो जून 2008 में शुरू होने के बाद 53 केन्द्रों तक विस्तारित की जा चुकी है। ये सब उपाय बाजार में भुगतान प्रबंधन के साधन के रूप में चेक की बढ़ती स्वीकार्यता के लक्षण हैं। चेकों की इस व्यापक स्वीकार्यता ने भुगतान प्रबंधन के नकदेत्तर साधन के रूप में क्रेडिट कार्ड का प्रसार बहुत सीमित कर दिया। यही कारण सीमित ग्राहक आधार क्रेडिट कार्ड को महंगा कर रहा है।

वर्तमान दशक के प्रारंभ से पूर्व ही बैंकों में कम्प्यूटर आधारित कोर बैंकिंग प्रणाली प्रादुर्भाव में आ चुकी थी। खाता खोलने वाली शाखा से इतर स्थान पर बैंकिंग सेवा प्रदान करने की क्षमता युक्त होने के कारण यह प्रणाली ग्राहकों/नियामकों तथा अनुषंगी सेवा प्रदायकों का ध्यान अपनी ओर आकर्षित करने में सफल हुई है। कोर बैंकिंग प्रणाली के उपयोगकर्ता ग्राहक धन के त्वरित प्रेषण की अपेक्षा रखने लगे थे। उनकी अपेक्षाओं में एक बैंक से दूसरे बैंक में निर्बाध धनप्रेषण न्यूनतम समय व व्यय में सम्भव करना था। इसी समय में भारतीय रिज़र्व बैंक ने देश की बैंकिंग प्रणाली में तकनीकी उन्नयन को लक्ष्यात्मक और गुणात्मक रूप से मानकीकृत करने के उद्देश्य से आई डी आर बी टी की स्थापना की। आईडीआरबीटी (IDRBT) के प्रयासों के बाद इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ECS), इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (EFT), राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (NEFT), रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (RTGS) तथा नेशनल फिनांशियल स्विच (NFS) की शुरुआत हुई। भुगतान प्रबंधन के साधन के रूप में ये सभी सुविधाएं दूरगामी प्रभाव की थीं, जिनका लाभ देश में हो रहे सामाजिक तथा बैंकिंग क्षेत्र के तकनीकी विकास के परिणामस्वरूप अपेक्षाकृत कम

समय में प्रचलित होने के रूप में आया। लेकिन इन नये तकनीकी उत्पादों ने पहले ही से बाजार में उपलब्ध भुगतान प्रबंधन के नकदेत्तर साधन के रूप में क्रेडिट कार्ड के विकास को बहुत सीमित कर दिया, क्योंकि क्रेडिट कार्ड की विपणन लागत (Marketing Cost) अधिक थी। लाभदायक संख्याधार (Economies of Scale) न होने के कारण क्रेडिट कार्ड महंगा बन गया।

इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ECS) अपनी कागजरहित सुविधा प्रकृति, दिये गये एक इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा अनुरोध (mandate) की, उसकी अवधि समाप्त होने तक बार-बार पूर्ण शुद्धता के साथ लेनदेन में प्रयोग होने की क्षमता के कारण यह भुगतान प्रबंधन का तेजी से लोकप्रिय होता साधन है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी इस सुविधा को जनोपयोगी बनाने के लिये इसे शुल्क मुक्त रखा है। इसी के कारण यह सेवा विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने ग्राहकों के लिए प्रयोग में लाई जा रही है। बैंकिंग प्रणाली में किये जा रहे कुल संव्यवहारों के मध्य इलैक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा के संव्यवहारों का प्रतिशत बढ़त की ओर अग्रसर है।

रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (RTGS), राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (NEFT) सेवाएं सबसे बाद में प्रचलन में आईं भुगतान प्रबंधन सेवाएं हैं। सभी बैंकों द्वारा अपनी शाखाओं को कोर बैंकिंग प्रणाली सुविधायुक्त करने के कारण, राष्ट्रीय स्तर पर संख्या के आधार पर तथा मूल्य के आधार पर इनके उपयोग में वृद्धि हो रही है। नकद संव्यवहार के बाद गति के दृष्टिकोण से यह तीव्रतम साधन है। इसमें रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (RTGS) सेवा में प्राप्तकर्ता के खाते में संव्यवहार प्रारंभ होने के मात्र 2 घंटे में धनराशि आ जाती है, यद्यपि इसमें लेनदेन की न्यूनतम रकम रु.100,000 होती है। रु.100,000 से कम की धनराशि के लिये राष्ट्रीय इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण (NEFT) सेवा उपयोग में लाई जाती है। ये दोनों सुविधाएं तकनीकी रूप से बहुत उन्नत तथा उपयोग में सरल हैं। कोर बैंकिंग प्रणाली सुविधायुक्त शाखाओं के ई-बैंकिंग सुविधा लेने वाले ग्राहक यह सुविधा इंटरनेट के द्वारा भी ले रहे हैं। इसके द्वारा भुगतान प्रबंधन की एक आवश्यक शर्त कहीं भी, कभी भी पूरी होती है। ये सेवाएं अन्य धनप्रेषण माध्यमों यथा ड्राफ्ट, बैंक चेक, पे आर्डर, लाभांश वारंट इत्यादि से सस्ती भी हैं। इन सेवाओं की अचूकता, त्रुटिरहित धनप्रेषण क्षमता के विपरीत क्रेडिट कार्ड के उपयोगकर्ता कार्ड के खोने पर होनेवाले दुरुपयोग को रोकने के किसी भी समाधान से वंचित हैं। कार्ड खोने के बाद उसके ऑनलाइन दुरुपयोग की बहुत घटनाएं हुई हैं। यह क्रेडिट कार्ड के उपयोगकर्ता के जोखिम और कीमत को अप्रत्याशित रूप से बढ़ा देता है।

अपने देश में क्रेडिट कार्ड का उपयोग भुगतान प्रबंधन के साधन के रूप में 80 के दशक से हो रहा था, परंतु इनके उपयोगकर्ताओं का आधार छोटा था। बैंकों द्वारा तकनीकी के बढ़ते उपयोग के बाद लगभग सभी बैंक क्रेडिट कार्ड व्यवसाय में आये हैं तथा क्रेडिट कार्डधारकों की संख्या में बहुगुणित वृद्धि के प्रयास किये जा रहे हैं।

क्रेडिट कार्ड एक ऐसी व्यवस्था होती है, जिसमें कार्डधारक अपने वस्तुक्रय/सेवा उपभोग के भुगतान दायित्वों का निपटारा इसके माध्यम से कर सकता है। ऐसा करने पर वस्तु या सेवा प्रदाता को कार्ड जारीकर्ता की ओर से सुनिश्चित भुगतान का आश्वासन होता है तथा कार्डधारक को कार्ड जारीकर्ता की ओर से एक पूर्व निर्धारित सीमा के अंदर कार्ड के उपयोग की अनुमति होती है। साथ ही साथ कार्डधारक को कार्ड जारीकर्ता की ओर से यह सुविधा भी होती है कि कार्ड उपयोग की तिथि के बाद माह की एक पूर्व निर्धारित तारीख से पहले की तारीख पर कार्डधारक द्वारा की गई सभी खरीददारियों का बिल बनाया जायेगा, जिसका भुगतान कार्डधारक को आगामी किसी तय तारीख पर या उससे पहले की किसी तारीख को करना होगा। यदि कार्डधारक इस पूर्व निर्धारित तिथि तक भुगतान न कर पाये तो क्रेडिट कार्ड का क्रेडिट फंक्शन अर्थात् ऋण रूप प्रारंभ हो जायेगा तथा कार्डधारक को बकाया धन राशि के भुगतान पर ब्याज भुगतान भी देय होगा। यहां पर कुछ कार्ड जारीकर्ता दंड शुल्क भी प्रभारित करते हैं।

इस लेख में वर्णित सभी भुगतान प्रबंधन साधनों के विपरीत क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्था बैंक या अन्य किसी के पास कार्डधारक का जमा खाता होना अनिवार्य नहीं होता है तथा इसी कारण से भुगतान चूक की स्थिति क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्था को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती है। यही कारण क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्था के जोखिम को भी बहुत बढ़ा देता है। क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्था का यह बढ़ा हुआ जोखिम कार्डधारक के भुगतान चूक की स्थिति में भुगतान चूक राशि पर क्रय तिथि से प्रभारित किये जाने वाले ऊंची दर के ब्याज के रूप में होता है। यद्यपि क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्थाएं भुगतान चूक की संभावना कम करने के लिये कार्ड जारी करने की कठोर शर्तें रखती हैं, पर यही ऊंचा ब्याज क्रेडिट कार्ड को भुगतान प्रबंधन का सर्वाधिक महंगा साधन बना देता है।

क्रेडिट कार्ड को महंगा बनाने में क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता संस्थाओं द्वारा प्रभारित निम्न प्रभार भी होते हैं:

- कार्ड जारी करने का शुल्क
- कार्ड का वार्षिक नवीनीकरण शुल्क

- कार्ड द्वारा नकदी निकासी पर शुल्क
- कार्ड के बिल की द्वितीय प्रति की मांग पर शुल्क
- कार्ड के विदेश में प्रयोग पर शुल्क इत्यादि

क्रेडिट कार्ड के अलावा भुगतान प्रबंधन के शेष साधनों में उपर्युक्त प्रकार की शर्तें नहीं लगायी जाती हैं, परंतु उनके उपयोग की अधिकतम सीमा उपयोगकर्ता द्वारा अपने खाते में रखे गये शेष तक ही अनुमत होती है। जबकि मात्र क्रेडिट कार्ड ऐसा साधन है, जो इस प्रकार की सीमाओं से मुक्त होता है। इसी विशिष्टता की वजह से यह उपरिलिखित कारणों से महंगा होने का गुण रखने के बाद भी चिंतारहित, तनावमुक्त, इच्छानुसार कार्डधारक को अपने कार्ड में स्वीकृत ऋण सीमा तक खरीददारी और सेवा उपभोग की स्वतंत्रता प्रदान करता है। साथ ही साथ वित्तीय अनुशासन रखने वाले कार्ड धारक तयशुदा समय सीमा में भुगतान करने का विकल्प चुनकर किसी प्रकार के दंड ब्याज के भुगतान के बिना, भुगतान प्रबंधन के सशक्त साधन के रूप में क्रेडिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं।

अतिरिक्त तरलता प्रबंधन के उपाय : क्रेडिट कार्ड पर ऋण

डॉ. अजित मराठे

प्रस्तावना

देश के तीव्र आर्थिक विकास के लिये सुरक्षित, कुशल एवं प्रभावी भुगतान प्रणाली का होना इंजन में स्नेहक (लुब्रीकेंट) का कार्य करता है. भुगतान प्रणाली के सस्ती, सुविधाजनक और गतिशील होने से भुगतान प्रवाह सुगम होता है.

हमारे वित्तीय नियामक (भारतीय रिजर्व बैंक) के लगातार ये प्रयास रहते हैं कि भुगतान प्रणाली में नकदी का उपयोग कम किया जाए. इस उद्देश्य की पूर्ति के लिये उसने विभिन्न भुगतान प्रणालियों जैसे एनईएफटी, आरटीजीएस, इंटरनेट भुगतान, मोबाइल से भुगतान, ईसीएस, स्विफ्ट एवं क्रेडिट कार्ड प्रणाली के विकास को प्रोत्साहित किया है.

क्रेडिट कार्ड से परिचय

यह एक छोटे आकार का प्लास्टिक कार्ड होता है, जिसे आसानी से जेब अथवा बटुए में रखा जा सकता है. विभिन्न सुरक्षा सुविधाओं से सुसज्जित इस प्लास्टिक कार्ड के ऊपरी भाग पर प्रदाता का नाम (जैसे बैंक का नाम), ग्राहक का फोटो, 16 अंक का कार्ड नंबर, वैधता की तिथि, ग्राहक का नाम, क्रेडिट कार्ड संघ का लोगो (जैसे वीसा, मास्टर कार्ड, अमेरिकन एक्सप्रेस इत्यादि) छपा हुआ होता है.

कार्ड के पीछे काले रंग की चुम्बकीय पट्टी होती है, जिसमें कार्ड धारक का नाम, कार्ड सत्यापन मूल्य (सीवीवी), डॉक्यूटल मानक (कार्ड के एटीएम उपयोग हेतु) एवं व्यक्तिगत बैंक की जानकारी अदृश्य रूप से होती है. इसके अलावा सफेद पट्टी पर ग्राहक के हस्ताक्षर भी होते हैं.

क्रेडिट कार्ड के द्वारा किए गए भुगतान में सामान्यतः निम्नलिखित पक्ष शामिल होते हैं :

1. कार्ड धारक
2. वस्तु/सेवा के विक्रेता
3. विक्रेता का बैंक
4. कार्ड कम्पनी जैसे वीसा, मास्टर कार्ड आदि
5. प्रदाता बैंक

भुगतान प्रक्रिया

कार्ड धारक, व्यापारियों प्रतिष्ठान में वस्तु या सेवा प्राप्त करता है, जिसके भुगतान के लिये वह अपनी जेब से नकदी या चेक देने की जगह सुविधानक क्रेडिट कार्ड प्रस्तुत करता है. व्यापारी प्रथम दृष्टया यह सुनिश्चित करता है कि कार्ड असली है तथा प्रस्तुतकर्ता ही कार्ड धारक है (फोटो एवं हस्ताक्षर से सत्यापित कर).

तत्पश्चात व्यापारी कार्ड को इलैक्ट्रॉनिक डाटा कैप्चर मशीन, जिसे हम पॉस मशीन कहते हैं, में घिसता है. मशीन द्वारा कार्ड को स्वीकार करने के बाद वह राशि फीड करता है. यह सूचना व्यापारी की मशीन तथा उसके बैंक से होकर कार्ड कम्पनी के माध्यम से प्रदाता बैंक के पास पहुंचती है. प्रदाता बैंक द्वारा कार्ड की वैधता, उपलब्ध सीमा, हॉट लिस्टिंग आदि की जांच कर भुगतान को मंजूरी हो जाती है. इसके परिणाम स्वरूप मशीन से कर्णमधुर ध्वनि के साथ चार्ज स्लिप निर्मित होती है. व्यापारी अपनी प्रति पर ग्राहक से हस्ताक्षर करवाकर अपने पास रखता है और ग्राहक को उसकी प्रति और क्रय किए सामान का बिल सुपुर्द करता है. यह पूरी प्रक्रिया चंद मिनटों में पूरी होती है और ग्राहक खुशी - खुशी अपना सामान लेकर दुकान से बाहर जाता है.

व्यापारी दिन के अंत में पॉस मशीन द्वारा किए गए सारे लेन - देन को क्लोज करता है और इस राशि की मांग, सिस्टम द्वारा व्यापारी के बैंक से की जाती है. व्यापारी का बैंक अगले दिन व्यापारी के खाते में कमीशन की रकम (सामान्यतः 3%) घटाकर भुगतान करता है. अब व्यापारी का बैंक भुगतान की गई राशि की मांग क्रेडिट कार्ड कम्पनी के माध्यम से प्रदाता बैंक से करता है. प्रदाता बैंक अपना कमीशन (1%) काटकर व्यापारी के बैंक को भुगतान करता है. वह अपने कार्ड धारक को मासिक आधार पर कार्ड के बिल को प्रस्तुत कर नियत तारीख पर भुगतान प्राप्त करता है.

खरीद पैटर्न

मैं साफ तौर पर तीन पीढ़ियों में तीन अलग प्रकार के खरीद पैटर्न को देखता हूँ :

1. पहले बचत उसके बाद क्रय : मेरे पिता
2. आज क्रय और आज ही भुगतान : मैं स्वयं
3. आज क्रय और भुगतान कल : मेरे बच्चे

क्रेडिट कार्ड न सिर्फ भुगतान प्रणाली का माध्यम है, वरन् ऋण का भी माध्यम है, जिससे नकदी प्रवाह में तरलता उत्पन्न होती है।

ऋण प्रक्रिया

व्यक्तिगत या उपभोक्ता ऋण हेतु ग्राहक आवेदन प्रस्तुत करता है, जिसे बैंक मूल्यांकन के उपरान्त स्वीकृत कर संवितरित करता है। ऋणी स्वीकृत शर्तों के अनुसार ब्याज एवं मूल राशि की किश्त का भुगतान नियत समय के पश्चात प्रारम्भ करता है।

क्रेडिट कार्ड में प्रक्रिया भिन्न है। चूँकि यह उत्पादों का संयोजन (बंडलिंग) है। क्रेडिट कार्ड में मासिक बिल प्राप्त करने के पश्चात ग्राहक के पास यह विकल्प होता है कि वह पूरे बिल का भुगतान करे अथवा अतिरिक्त तरलता सृजित करने के उद्देश्य से आंशिक राशि का भुगतान कर शेष राशि को रोल ओवर करे। उदाहरण के लिये किसी ग्राहक की ऋण सीमा रु.1.00 लाख है तो उसे यह स्वतंत्रता है कि वह जब चाहे इस उपलब्ध ऋण सीमा का उपयोग कर सकता है। यह ग्राहक अगर रु.60,000/- की सामग्री या सेवा क्रेडिट कार्ड के माध्यम से क्रय करता है, वह रु.20,000/- का भुगतान कर शेष राशि रु.40,000/- को रोल ओवर कर सकता है, जिस पर उसे मासिक आधार से ब्याज अदा करना होगा। प्रदाता बैंक इस ग्राहक की ऋण सीमा अब घटाकर रु.60,000/- कर देगा।

क्रेडिट कार्ड ऋण पर ब्याजदर दो कारणों से अधिक होती है :

1. ऋण वैयक्तिक है, कोई सिक्योरिटी उपलब्ध नहीं है, अतः जोखिम अधिक है।
2. ग्राहक अपनी इच्छा के अनुसार उपलब्ध ऋण सीमा का उपयोग कर सकता है, जिसका अनुमान लगाना बैंक के लिये कठिन है। अतः प्रदाता बैंक के लिये आस्ति-देयता प्रबंधन जटिल होता है।

मूल्यांकन प्रक्रिया

ग्राहक के क्रेडिट कार्ड हेतु आवेदन करने पर बैंक द्वारा स्कोरेक्स प्रणाली का उपयोग कर ग्राहक की ऋण पात्रता तय की जाती है। इस मूल्यांकन प्रक्रिया में निम्न पैरामीटर को सामान्यतः शामिल किया जाता है :

1. शैक्षिक स्तर
2. मासिक आय
3. वैवाहिक अवस्था : विवाहित/अविवाहित
4. आश्रितों की संख्या
5. स्वयं के स्वामित्व का भवन/कम्पनी द्वारा प्रदत्त
6. स्वयं का वाहन : दो पहिया/चार पहिया
7. अन्य घरेलू उपकरण जैसे टेलीफोन, कम्प्यूटर, लैपटॉप इत्यादि।
8. रोजगार का स्वरूप
9. नौकरी/व्यवसाय में विगत कुल कितने वर्षों से कार्यरत हैं एवं वर्तमान नौकरी में कितने वर्षों से हैं।
10. अन्य बैंकों के क्रेडिट कार्ड
11. ऋण एवं अन्य देयताएं

बैंक उपर्युक्त कुछ या सभी पैरामीटर को ध्यान में रखते हुए ग्राहक की ऋण सीमा स्वचालित (automated) अथवा व्यक्तिपरक आधार पर तय करता है।

बैंक समय-समय पर ऋण सीमा की समीक्षा करता है। यह समीक्षा मासिक, तिमाही या निरंतर हो सकती है। परिस्थितियों के अनुसार ऋण सीमा को कम या अधिक किया जा सकता है। उदाहरणार्थ सत्यम घोटाले के उजागर होने के पश्चात कुछ बैंकों ने सत्यम के कर्मचारियों को प्रदत्त कार्ड की ऋण सीमा घटाने की घोषणा की थी। अभी हाल में बैंक कर्मचारियों के वेतन संशोधन के पश्चात बैंकों ने इनकी ऋण सीमा बढ़ाने का निर्णय लिया। इसी प्रकार खातों के उत्तम परिचालन को भी देखते हुए प्रदाता बैंक, ग्राहक की ऋण सीमा बढ़ा सकता है।

क्रेडिट कार्ड के लाभ

ग्राहक को लाभ :

1. सुविधा : नकद भुगतान, चेक बुक आदि के झंझट से मुक्ति।
2. सुरक्षा : नकदी चोरी होने पर नुकसान सौ फीसदी होता है। कार्ड

के गुम होने पर उसे अवरुद्ध (ब्लॉक) कराकर नुकसान को सीमित किया जा सकता है।

3. **सार्वभौमिक स्वीकार्यता** : विश्वभर के दो करोड़ प्रतिष्ठानों में स्वीकार्य, जिसके अलावा कार्ड कम्पनी जैसे वीसा/मास्टरकार्ड के विनिर्दिष्ट एटीएम पर भी स्वीकार.
4. **लेन देन का रिकार्ड** : मासिक रूप से प्रदाता बैंक कार्ड धारक को बिल प्रस्तुत करता है, जिससे धारक के पास मासिक व्यय का रिकार्ड रहता है।
5. **अन्य लाभ** : विभिन्न प्रदाता बैंक समय - समय पर योजनाएं चलाते हैं, जिनके अन्तर्गत कार्ड का उपयोग करने पर धारक को डिस्काउंट, कैश बैक, इनामी पॉइंट आदि का लाभ होता है।
6. **लचीलापन** : ग्राहक की जेब में कार्ड होने पर अतिरिक्त तरलता हमेशा बनी रहती है. अपनी इच्छा के अनुसार वह ऋण सीमा तक कार्ड का उपयोग कर सकता है।
7. **ई-कॉमर्स** : आज आप इंटरनेट और मोबाइल पर वस्तु या सेवा क्रय कर सकते हैं तथा क्रेडिट कार्ड भुगतान का पंसदीदा विकल्प बन गया है।
8. **को-ब्रांडेड कार्ड** : धारक को कार्ड की को-ब्रांडिंग से अतिरिक्त सुविधा और लाभ प्राप्त होते हैं, जैसे स्टेट बैंक एवं आईआरसीटीसी के को-ब्रांडेड कार्ड के द्वारा धारक को रेलवे बुकिंग, प्लेट फॉर्म टिकट से मुक्ति, रिवाई पॉइंट आदि लाभ प्राप्त होते हैं।

प्रदाता बैंक को लाभ :

1. **ग्राहक आधार** : प्रदाता बैंक को बड़ा ग्राहक आधार मिलता है, जिसे क्रॉस-सेलिंग का अवसर उपलब्ध है. वर्तमान प्रतियोगिता के युग में ग्राहक के पास कई कार्ड होते हैं, परन्तु वह उस कार्ड का उपयोग करेगा, जिसमें उसे अतिरिक्त लाभ हो. इन परिस्थितियों में प्रदाता बैंक कार्ड धारक को कार्ड इस्तेमाल करने हेतु विभिन्न प्रलोभन देने की चेष्टा करता है।
2. **कार्ड व्यवसाय से आय** : इस व्यवसाय में प्रदाता बैंक को प्रधान रूप से आय उन ग्राहकों से होती है, जो कार्ड का उपयोग ऋण (क्रेडिट)

के लिये करते हैं. सामान्यतः प्रदाता बैंक 1.5 से 2.0 प्रतिशत प्रति माह ब्याज प्रभारित करते हैं।

- I. **इंटरचेंज आय** : आमतौर पर क्रेडिट कार्ड भुगतान पर विक्रेता को 3% तक कमीशन वहन करना पड़ता है, जिसमें से 2% व्यापारी के बैंक को और 1% प्रदाता बैंक को मिलता है. अतः अधिक संख्या व अधिकाधिक राशि में लेनदेन हेतु कार्ड का उपयोग करने वाले कार्ड धारक बैंक की दृष्टि में लाभकारी होते हैं।
- II. **वार्षिक सदस्यता शुल्क एवं देर से भुगतान शुल्क के द्वारा भी बैंक को आय प्राप्त होती है।**

उपसंहार

विगत कुछ वर्षों से महानगरों में कार्ड संस्कृति का चलन बढ़ा है, जिसके तहत व्यक्ति कई बैंकों के कार्ड साथ में रखता है और अपनी आय से कई गुना अधिक खर्च करता है. चूंकि इस व्यय से आय सृजन करने वाली किसी परिसम्पत्ति का निर्माण नहीं होता है, अतः डिफॉल्ट होना सम्भावित है, जिसके बाद वसूली एजेंट के चक्कर, दुर्व्यवहार जैसी अन्य अशोभनीय घटनाएं सामने आयी हैं. ऐसे मामलों में, मेरे विचार से, बैंकों की भी जिम्मेदारी बनती है कि वे कार्ड के कारोबार में नैतिक तरीके अपनाने के सचेत प्रयास करें. बहरहाल क्रेडिट कार्ड भुगतान का एक उत्कृष्ट माध्यम है. साथ में अतिरिक्त तरलता सृजित करने का उपयुक्त साधन है. इसके सदुपयोग से ग्राहक और बैंक दोनों को लाभ होगा.

क्रेडिट कार्ड - उपयुक्त ग्राहक चुनाव की चुनौती

ममता मल्होत्रा

जब बैंकों की शुरुआत हुई, तब बैंकों में मुख्यतया जमा तथा ऋण का ही कार्य होता था. बैंक लोगों की जमा राशि लेकर उसके बदले में उन्हें ब्याज देते थे. पुनः उस जमा राशि को जरूरतमंद लोगों को ऋण के रूप में देकर उनसे ब्याज लेते थे, जो बैंक की आय का साधन था. वास्तव में आज भी बैंकों का मूल कार्य यही है. लेकिन तकनीकी क्षेत्र में विकास के साथ-साथ इसमें कई नए आयाम जुड़ गए हैं. आज प्रत्येक व्यक्ति की माँग तथा आवश्यकताओं में तेजी से परिवर्तन हो रहा है. इसी परिवर्तन के साथ आज बैंकिंग क्षेत्र तथा बैंकिंग प्रणाली में भी तीव्र गति से बदलाव आ रहा है. चूंकि बैंकिंग क्षेत्र एक सेवा क्षेत्र है, अतः बैंकों को अपना अस्तित्व कायम रखने के लिए लोगों की माँग तथा आवश्यकताओं को देखते हुए अपनी कार्यप्रणाली में भी परिवर्तन करना अनिवार्य हो गया है. बैंक अब नई सुविधाओं, नए उत्पादों, नई योजनाओं, नई सेवाओं द्वारा ग्राहकों को आकर्षित कर रहे हैं. लोग हार्ड मनी की बजाय प्लास्टिक मनी जेब में रखते हैं. अब ज्यादा नकदी जेब में रखने की आवश्यकता नहीं है. जब भी चाहो, डेबिट कार्ड के माध्यम से ए.टी.एम. से पैसा निकाल लो. जब तक खाते में पैसा है, तब तक डेबिट कार्ड का प्रयोग किया जा सकता है. लेकिन जब कोई जरूरी सामान खरीदना हो या किसी सुविधा के एवज में किसी व्यय बिल का भुगतान करना हो, तब अगर खाते में पैसे न हों या बहुत कम पैसे हों तो डेबिट कार्ड का प्रयोग नहीं किया जा सकता है. इस स्थिति से निबटने के लिए बैंकों ने क्रेडिट कार्ड सेवा को ग्राहकों तक पहुंचाया. जरूरत के समय यह क्रेडिट कार्ड एक वरदान के समान है.

वर्ष 1951 में यू.एस.ए. में पहला क्रेडिट कार्ड डाइनर्स क्लब ने शुरू किया था. आरंभिक तौर पर यह कार्ड लगभग 200 लोगों को इश्यू किया गया और 27 रेस्तरां में इसका इस्तेमाल प्रारंभ किया गया. तभी से प्लास्टिक मनी की शुरुआत हुई. क्रेडिट का मतलब लेटिन भाषा में 'विश्वास' होता है. आम भाषा में क्रेडिट का मतलब उधार में कोई

सामान या सेवा का उपयोग करके नियमित अवधि पर उसका भुगतान करना होता है. क्रेडिट सेवा का इस्तेमाल करके हम सामान खरीदते समय पैसा नकद देने से बच सकते हैं और बाद में समझौते के अनुसार तय अवधि पर भुगतान किया जा सकता है. बड़े-बड़े व्यापारी अपना माल उधारी पर ही खरीदते व बेचते हैं. क्रेडिट कार्ड का निर्माण इसी उधारी के आधार पर होता है. क्रेडिट कार्ड के जरिए आप सुविधा का आनन्द ले सकते हैं और भुगतान के लिए समय भी मिल जाता है. प्रायः क्रेडिट कार्ड सेवा कुछ चुनिंदा स्थानों पर उपलब्ध होती है, जैसे बड़े शो रूम, डिपार्टमेंटल स्टोर, ब्रांडेड उत्पादों की दुकानें इत्यादि. लेकिन अब छोटी दुकानें भी क्रेडिट कार्ड सुविधा उपलब्ध करा रही हैं.

लगभग सभी बैंकों द्वारा यह सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है. क्रेडिट कार्ड लेने के लिए कुछ जरूरी कार्यवाही पूरी करनी होती है.

- क्रेडिट कार्ड आवेदक को अपना पहचान पत्र बैंक को देना होता है, जिसके अन्तर्गत उसे अपने घर का पता, पहचान साक्ष्य देना होता है.
- आवेदन देने के बाद पूछताछ होती है.
- आय के अनुसार आवेदक की क्रेडिट या उधार लेने की सीमा तय होती है.
- एक बिलिंग अवधि तय की जाती है. इस अवधि के अनुसार बिल की भुगतान तिथि तय की जाती है.
- क्रेडिट कार्ड में ब्याज प्रभार / वित्तीय प्रभार लगाए जाते हैं. ये प्रभार बिल का समय पर भुगतान न करने की स्थिति में ही लगाए जाते हैं. विलम्ब से अदा करने के प्रभार भी तभी लगाए जाते हैं.

क्रेडिट कार्ड के इस्तेमाल से आप कोई भी सामान खरीद सकते हैं. ऑन लाइन पेमेंट आप क्रेडिट कार्ड के द्वारा कर सकते हैं. ऑन लाइन शॉपिंग भी क्रेडिट कार्ड के जरिए की जा सकती है, जोकि आजकल बहुत प्रचलित है. रेलवे टिकट, हवाई जहाज की टिकट भी आप क्रेडिट कार्ड के इस्तेमाल से ले सकते हैं. प्रायः 30-40 दिन का समय क्रेडिट कार्ड पर खरीदे गये सामान के भुगतान के लिए दिया जाता है. क्रेडिट कार्ड सेवा केवल प्राधिकृत डीलर्स ही उपलब्ध करा सकते हैं. कोई भी सामान क्रेडिट कार्ड से खरीदने पर दुकानदार ग्राहक को क्रेडिट संव्यवहार (transaction) मीमो देता है, जिसमें समस्त खरीददारी का ब्यौरा होता है. एक प्रति दुकानदार अपने पास रखता है तथा दूसरी प्रति ग्राहक को देता है. दुकानदार की प्रति पर ग्राहक द्वारा हस्ताक्षर किये जाते हैं, जो ग्राहक

की खरीददारी को मान्य करते हैं. दुकानदार इस प्रति से बैंक से अपना क्लेम ले लेता है.

क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल जिस तरह दिन प्रति दिन बढ़ रहा है, उसी तरह से धोखाधड़ी भी बढ़ रही है. अब जबकि लगभग सभी बैंकों द्वारा यह सेवा उपलब्ध कराई जा रही है, सबसे जरूरी प्रश्न यह उठता है कि क्रेडिट कार्ड जारी करते समय ग्राहक का चुनाव कैसे करें. ज्यादा से ज्यादा क्रेडिट कार्ड का प्रयोग हो और धोखाधड़ी कम से कम हो इसके लिए यह अनिवार्य है कि ग्राहक का सही चुनाव किया जाए.

जिस तरह क्रेडिट कार्ड का आवेदन और निरस्त करने की प्रक्रिया (cancellation process) महत्वपूर्ण है, उसी तरह ग्राहक को बैंक से जोड़े रखने की प्रक्रिया भी जरूरी है. ग्राहक बनाने से पहले हमें उसकी साख क्षमता की जांच करना भी जरूरी है, जोकि हम सिबिल (CIBIL) से देख सकते हैं. पूछताछ के समय आसपास के लोगों से बात कर सकते हैं. सही ग्राहक के चुनाव की चुनौती और उसे ग्राहक बनाने की प्रक्रिया किसी युद्ध से कम नहीं है. आज का ग्राहक बहुत जागरूक है. उसे कुछ रुपयों में बहुत सी सुविधाएं चाहिए. ग्राहक को आकर्षित करने के लिए बैंकों को कुछ बातों का ध्यान रखना जरूरी है :

- क्रेडिट कार्ड की सुविधा के साथ और कई सुविधाओं को कम से कम दामों पर उपलब्ध कराना.
- ग्राहक को क्रेडिट कार्ड देने के लिए पात्रता कम से कम और आसान औपचारिकता के साथ हो.
- अधिक से अधिक दुकानदारों को डीलर बनाया जाए, जोकि क्रेडिट कार्ड सुविधा उपलब्ध करा सकें.
- KYC की शर्तों का पालन और ग्राहक के खरा होने की औपचारिकता सटीक और आसान हो.
- बिल की तारीख और भुगतान करने की अवधि पर्याप्त हो.
- अगर कोई शिकायत हो तो उसका जल्द से जल्द निपटान हो.
- ग्राहक की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए नए उत्पादों को क्रेडिट कार्ड की सुविधा के साथ जोड़ा जाए.
- ग्राहक को सही समय पर बेहतर सेवाएं हमेशा अपनी ओर आकर्षित करती हैं और यही आधार-शिला है, अच्छे ग्राहक को लाने की और उसे बनाए रखने की.

- क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीदी जाने वाली वस्तुओं पर छूट हो, अच्छे उत्पाद, ब्रांड्स के साथ आकर्षक स्कीम भी ग्राहक को आकर्षित करती है.
- आम जरूरत की चीजों पर स्पेशल छूट की सुविधा हो.
- (Late payment charge) देरी से भुगतान होने पर कम चार्ज हों.
- एड-ऑन कार्ड की सुविधा बहुत ही जरूरी अंग है, उन नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, जो अभी आजीविका नहीं कमाते, मसलन विद्यार्थी और वरिष्ठ नागरिक.
- प्रभारों की गणना में पारदर्शिता का होना जरूरी है.
- नए ग्राहक को कोई भी निशुल्क सुविधा, स्वागत कार्ड या उपहार दिया जा सकता है.
- पेट्रो कार्ड जैसी सुविधा उपलब्ध कराई जा सकती है. कम से कम चार्ज पर खरीददारी पर अंक भी दिये जा सकते हैं, जिनको रिडीम करके नए उत्पाद लिए जा सकते हैं. ये उत्पाद आकर्षक तथा उपयोगी हों.
- बिल का भुगतान ऑन लाइन देने की सुविधा बहुत जरूरी है, जिससे चेक देने और उसके समाशोधन होने तक इन्तजार करने की जरूरत नहीं होती. पैसा उसी वक्त ट्रांसफर हो सकता है.
- जरूरत के लिए कस्टमर केयर की सुविधा बहुत कारगर है.
- अधिकतर लोग यह सुविधा नहीं लेना चाहते, जिसकी वजह अधिकाधिक प्रभार हैं. कई अप्रत्यक्ष एवं छिपे हुए प्रभार (hidden charges) बैंकों द्वारा लगाए जाते हैं, चार्ज लगाने में भी कोई पारदर्शिता नहीं है. कई जगहों पर क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करने पर दुकानदार को प्रभार साधारणतः 2 प्रतिशत देना पड़ता है, जोकि वो ग्राहक से वसूल लेता है. ब्याज या वित्तीय प्रभार बहुत अधिक लिए जाते हैं.
- बैंकों को ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड के फायदे ठीक से समझाने की जरूरत है. समय-समय पर उनसे बातचीत करना जरूरी है. अधिक आय वाले, सरकारी कर्मचारी, बैंकों में काम करने वाले लोग, विद्यार्थी, वरिष्ठ नागरिक सभी को हम टारगेट (लक्ष्य) कर सकते हैं. उन्हें हम बता सकते हैं कि क्रेडिट कार्ड के कितने फायदे हैं, जैसे नकद को हर वक्त जेब में रखने की जरूरत नहीं. बस कार्ड आपने साथ रखें.

- इसका प्रयोग करने के लिए कोई पासवर्ड नहीं है, जिससे पासवर्ड भूलने का कोई झंझट नहीं.
- जमा खाते में पैसे न भी हों, तब भी सामान खरीदा जा सकता है और सेवाएं ली जा सकती हैं.
- क्रेडिट कार्ड से आप सामान खरीद सकते हैं और भुगतान भी उसी समय हो जाता है, लेकिन नकदी देने की जरूरत नहीं होती.

क्रेडिट कार्ड सुविधा के प्रभाग में आज एन.पी.ए. बहुत बढ़ रहा है. इसका एकमात्र कारण ग्राहक की साख क्षमता का न होना है. बैंकों को ग्राहक का चुनाव करते समय उसके सभी पहचान पत्रों की भली-भांति जांच कर लेनी चाहिए. ग्राहकों को धन्यवाद-पत्र जरूर भेजना चाहिए, जिससे ग्राहक द्वारा दिए गए पते का सही होना सुनिश्चित हो जाता है. केवल कारोबार के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए किसी भी ग्राहक को क्रेडिट कार्ड की सुविधा बिना जांच पड़ताल किए नहीं देनी चाहिए. अगर किसी व्यक्ति द्वारा मजबूरीवश बिल का भुगतान विलम्ब से किया जाए तथा विलम्ब से भुगतान करने का दण्डित प्रभार भी लगाया गया हो तो बैंकों को इन दण्डित प्रभारों में छूट देने की क्षमता होनी चाहिए. यह तभी सम्भव है, अगर ग्राहक विलम्ब से भुगतान करने का औचित्य सिद्ध कर सके. बैंक की इस सुविधा से भी ग्राहक बैंक की ओर आकर्षित होगा. ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बैंक वार्षिक रखरखाव फीस में भी छूट प्रदान कर सकते हैं. जो भी उत्पाद या सेवाएं हम ग्राहकों को देना चाहते हैं, उन्हें ग्राहकों को समय पर उपलब्ध कराना भी अनिवार्य है.

प्राइवेट बैंकों के मुकाबले पब्लिक सेक्टर बैंक अच्छी सेवाएं प्रदान करते हैं. इसी बात को हम क्रेडिट कार्ड से जोड़ सकते हैं. अच्छी सेवाएं और कम औपचारिकताओं से हम अच्छे ग्राहक बना सकते हैं. क्रेडिट कार्ड हमारी जरूरतों का हिस्सा बनता जा रहा है और यही हमें ग्राहक को समझाना है. ग्राहक को चुनते समय भी ग्राहक से अच्छा रिश्ता बनाना जरूरी है. बैंकों का उद्देश्य अधिक से अधिक तथा अच्छे से अच्छे ग्राहकों को लाना है. इससे बैंक और ग्राहक दोनों को लाभ होगा.

संव्यवहार बैंकिंग में परिचालन जोखिम प्रबंधन - संवर्धन

डॉ. चेतना पाण्डेय

बैंकिंग क्षेत्र में विस्तृत विकास होने के फलस्वरूप अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर ग्राहकों को विभिन्न सुविधाएं, तकनीक की सहायता से दी जा रही हैं. संव्यवहार बैंकिंग द्वारा भी तकनीकीकृत विभिन्न सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं, जिनमें नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त, प्रतिभूति सेवाएँ इत्यादि प्रमुख हैं और जिनमें ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार समयानुसार बदलाव ला कर उत्पादों के रूप में विकसित किया जाता है.

नकदी प्रबंधन सेवाएं मुख्यतया संव्यवहार संबंधी सुविधाओं को इंगित करती हैं, जिनमें सीमा पार विभिन्न देशों में स्थित बैंकिंग नेटवर्क द्वारा धनराशि का भुगतान एवं संग्रहण किया जाता है, सूचना प्रबंधन, खाताधारकों को उनके खाते के संचालन संबंधित सूचनाएं प्रदान करना - ये सुविधाएं संस्थागत कम्पनियों तथा व्यक्तियों ग्राहकों को दी जाती हैं.

भुगतान सेवाएं - ग्राहकों को अपने आपूर्तिकर्ताओं के लिए एक मूल्यवर्धित सेवा प्रदान करना, जिसके द्वारा वे अपने समय और धन दोनों की बचत कर सकें और अन्ततोगत्वा प्रसंस्करण लागत को कम कर सकें. भुगतान सेवाओं द्वारा सीमा पार भुगतान, तार अंतरण अथवा अंतरराष्ट्रीय बैंक चेक ड्राफ्ट द्वारा तथा घरेलू भुगतान स्थानीय चेक अथवा बैंक ड्राफ्ट/नकदी आदेश, स्थानीय बैंक अंतरण तत्काल सकल भुगतान अथवा कोर बैंकिंग द्वारा किया जा सकता है.

संग्रहण सेवाएं - नकदी प्रबंधन सेवाओं में संग्रहण सेवा महत्वपूर्ण है, क्योंकि समयानुकूल संग्रहण ही किसी भी कम्पनी के लाभ में बढ़ोत्तरी करता है. प्राप्य

राशि प्रबंधन द्वारा समयानुकूल प्राप्य राशियों का संग्रहण कर निधियों का अधिकतम उपयोग किया जा सकता है। भुगतान में चूक या देनदारी में देरी की संभावनाएं कम कर देनदारी का प्रभावी प्रबंधन सुनिश्चित करती हैं, साथ ही उनसे जुड़े जोखिम-प्रबंधन का संवर्धन भी कर सकती हैं।

स्टॉक अथवा इन्वेंटरी प्रबंधन - स्टॉक अथवा इन्वेंटरी का कुशल तथा शीघ्र प्रतिवर्तन सुनिश्चित कर शुद्ध लाभ में बढ़ोतरी की जा सकती है। संव्यवहार बैंकिंग की संग्रहण सेवाएं इस प्रकार व्यापारिक क्रियाकलापों में अपने ग्राहकों को उचित योगदान देती हैं। ब्याज लागत को कम करने हेतु ये सेवाएं विशिष्ट रूप से सफल हैं, जिसके द्वारा निधियों का अधिकतम उपयोग संभव हो सकता है।

अतः संव्यवहार बैंकिंग के माध्यम से कम्पनियों को अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर व्यापार करने एवं व्यापक स्थानीय तथा अन्तरराष्ट्रीय बाजारों का ज्ञान भी प्राप्त होता है, जिसके फलस्वरूप उनकी पहुंच बढ़ती जाती है। चूँकि ये सेवाएं अंतरराष्ट्रीय मानकों के आधार पर प्रदान की जाती हैं, उनमें जोखिम प्रबंधन का भी विशेष महत्व है, ताकि कम लागत में दक्षता द्वारा बैंकों तथा ग्राहकों की लाभप्रदता बढ़ाई जा सके।

नकदी प्रबंधन में तरलता प्रबंधन का विशेष महत्व है। यदि बैंक कम्पनियों के कोषाध्यक्ष के रूप में कार्यरत हों तो उन्हें नकदी संसाधनों को अधिकतम लाभ हेतु सुनिश्चित करना भी नितान्त आवश्यक है। समेकित खातों का केन्द्रीकरण कर सूचना प्रबंधन द्वारा बैंक जहां अपने लिए गैर ब्याज आय बढ़ाते हैं, वहीं अपने ग्राहकों को तरलता प्रदान कर उनके ब्याज व्यय को कम करते हैं। व्यापार तथा बैंकिंग उद्योग पर वैश्वीकरण का विशेष प्रभाव हो रहा है। जहाँ ग्राहक बुनियादी सुविधाएं कम लागत पर पाने को इच्छुक हैं, वहीं बैंकिंग संस्थाएं अपने संसाधनों तथा विस्तृत नेटवर्क का फ़ैलाव चाहती हैं। संव्यवहार बैंकिंग प्रौद्योगिकी के विस्तृत उपयोग द्वारा व्यापार वित्त को भी प्रोत्साहन मिलता है। व्यापार वित्त को नियंत्रित करने के साथ लागत कुशलता एवं पूंजी नियोजन में बैंकिंग उद्योग अनेक उत्पादों का निर्माण करते हैं। इन उत्पादों में आयात निर्यात प्रबंधन द्वारा जोखिम संवर्धन, आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण, वैश्विक नेटवर्क द्वारा क्रेडिट प्रतिपूर्ति पत्रों को जारी करने से लेकर उनके समायोजन तक से जुड़ी सुविधाएं संव्यवहार बैंकिंग के विभिन्न अंग हैं।

संव्यवहार बैंकिंग का एक आयाम ट्रस्ट अथवा प्रतिभूति सेवाएं भी हैं, जिनके द्वारा बैंक अपने ग्राहकों को पूंजी बाजार के साधनों का सफलतम उपयोग करने में मदद करते हैं, साथ ही वित्तपोषण द्वारा वैश्विक पूंजी बाजारों में निवेश हेतु उत्पादों एवं

नेटवर्क का निर्माण भी करते हैं। क्रेडिट अथवा डेबिट कार्डों द्वारा ग्राहकों को संव्यवहार बैंकिंग तथा नकदी प्रबंधन में मदद मिलती है। इस प्रकार संव्यवहार बैंकिंग उत्पादों द्वारा बैंक निम्नलिखित सुविधाएं एवं लाभ ग्राहकों को प्रदान करते हैं :

- वित्तीय लाभ - भुगतान सेवाओं एवं नकदी प्रबंधन द्वारा पूंजी लागत में कमी, जिसके फलस्वरूप वित्तीय अनुपातों में सुधार।
- परिचालन लाभ - तकनीकीकृत सुविधाओं द्वारा बैंक ग्राहकों को भुगतान संग्रहण में सहयोगी है।
- नियंत्रण लाभ - नकदी प्रबंधन तथा व्यापार वित्त सेवाओं द्वारा बैंक अपने ग्राहकों के पूंजी निवेश तथा बैंकिंग संव्यवहार को नियंत्रित रखते हैं।

यदि हम इन सभी सेवाओं तथा इनसे जुड़े लाभों का विश्लेषण करें तो हमें यह ज्ञात होगा कि जोखिम प्रबंधन भी इन सेवाओं का अभिन्न अंग है। संव्यवहार बैंकिंग में व्यापार जोखिम से अधिक परिचालन जोखिम होता है, जहां वित्तीय संकट व्यापार जोखिम का परिचायक है, जो व्यापार में अत्यधिक जोखिम उठाने अथवा कमजोर पूंजी निवेश मॉडलों के कारण उत्पन्न होता है, वहीं संव्यवहार बैंकिंग संकट परिचालन विफलताओं या मानवीय चूकों द्वारा उत्पन्न होता है। संव्यवहार बैंकिंग संव्यवहार प्रक्रिया से जुड़ा है, जिसे बैंकिंग एवं व्यापार का जीवनरूपी रक्त संचार कहा जा सकता है। बैंक तरलता प्रबंधन द्वारा ग्राहकों को समयानुकूल सेवाएं देते हैं। समय प्रबंधन भी इसका अभिन्न अंग है और ग्राहक किसी भी प्रकार की भूलचूक सहन नहीं करना चाहते। उन्हें कम से कम समय में अधिक से अधिक सेवाओं की आशा रहती है और वे बैंकों का चयन मुख्यतया उनके द्वारा प्रदान की गयी सेवाओं में शुद्धता, विश्वस्तता एवं निश्चितता के आधार पर करते हैं। इन कारणों से स्पष्ट होता है कि परिचालन जोखिम प्रबंधन एवं संवर्धन ही वर्तमान वित्तीय संकटों तथा व्यापार संकटों से बैंकों तथा उनके ग्राहकों को मुक्त कर सकता है। बासल कमेटी ने परिचालन जोखिम को निम्नानुसार परिभाषित किया है – “आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणाली के अपर्याप्त होने अथवा असफल होने या बाहरी घटनाओं के कारण परिचालन जोखिम होता है”।

अंतरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा के फलस्वरूप व्यवसायों को निरंतर बढ़ाने को उत्सुक हर संगठन सभी कार्यकलापों में परिचालन जोखिम का शिकार है। परिचालन जोखिम संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र में भी लगभग सभी ओर व्याप्त रहते हैं। परिचालन जोखिम का स्वरूप दो प्रकार का होता है और वे अपने घटकों के अनुसार अलग-अलग हो

सकते हैं। कुछ अधिक घटने वाले, किन्तु कम जोखिम के और जबकि कुछ कम घटने वाले, परंतु उच्च जोखिम वाले होते हैं। उदाहरणार्थ संव्यवहार बैंकिंग में क्रेडिट कार्डों के उपयोग को लें। सामान्य रूप से ये कार्ड किसी भी बैंक के केन्द्रीकृत क्रेडिट कार्ड सेल द्वारा जारी किए जाते हैं, जिसमें विशेषीकृत तकनीक का प्रयोग किया जाता है। जब तक यह कार्ड उपभोक्ता तक नहीं पहुंच पाता, तब तक जोखिम की मात्रा कम होती है, क्योंकि बैंक विशेष ध्यान रखते हैं कि जब तक कार्ड सही उपभोक्ता तक नहीं पहुंचे, तब तक उसे चालू न किया जाए। परन्तु यदि परिचालन संबंधी चूक हो तो नुकसान अधिक होता है, क्योंकि इससे बैंक की साख को भी नुकसान होता है। यही कार्ड जब उपभोक्ता तक पहुंच जाते हैं तो जोखिम की मात्रा अधिक होती है, पर घटने की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

बासल II के द्वितीय कन्सल्टेंसी पेपर में कारणों और प्रभावों के आधार पर परिचालन जोखिमों को वर्गीकृत करने का सुझाव दिया गया, अर्थात् वे परिचालन जोखिम, जो कारणों पर आधारित हैं और वे परिचालन जोखिम, जिन्हें प्रभावों के आधार पर वर्गीकृत किया जाए।

कारण आधारित जोखिम

- मानवीय त्रुटियों के फलस्वरूप लापरवाही, अक्षमता, अपर्याप्त प्रशिक्षण, कार्यनिष्पादन में कमी के कारण उत्पन्न जोखिम।
- प्रक्रिया अथवा लेन-देन के कारण - व्यवसाय के परिमाण का सही आकलन करने में कमी, संगठनात्मक जटिलता, उत्पाद जटिलता अथवा संगठनात्मक प्रमुखों में प्रतिकूल परिवर्तन, कार्य आबंटन में अक्षमता, प्रबंधकीय पर्यवेक्षण में कमी, अपर्याप्त कार्यप्रणाली, समय-प्रबंधन में कमी, कार्मिक वर्ग में प्रबंधन वर्ग के प्रति रोष अथवा असंतोष के कारण कार्य निष्पादन में कमी इत्यादि। इन सभी कारणों से उत्पन्न जोखिम, परिचालन जोखिम में वर्गीकृत होते हैं।
- प्रौद्योगिकी अथवा तकनीकी त्रुटियों के कारण - संव्यवहार बैंकिंग मुख्यतया प्रौद्योगिकी अथवा तकनीकी विकास पर निर्भर करती है। यदि प्रौद्योगिकी निर्बल अथवा अक्षम हो, संचार एवं प्रसार के माध्यम सीमित अथवा जटिल हों, वातावरण दूषित होने के कारण प्रौद्योगिकी व्यवस्था में कमी हो, तकनीकी यंत्र पुराने अथवा जटिल हों, सूचना प्रणाली कमजोर तथा सुधार एवं जांच सेवाएं अनुपलब्ध अथवा अक्षम हों, तो परिचालन जोखिम अत्यधिक महसूस होता है। इन सभी कारणों को बाह्य कारणों से भी प्रभावित होना पड़ता है,

जैसे प्राकृतिक आपदाएं, किसी तीसरे पक्ष द्वारा उत्पन्न परिचालनगत विफलता, सामाजिक और राजनीतिक व्यवस्था तथा दशा में उतार-चढ़ाव इत्यादि।

प्रभाव आधारित परिचालन जोखिम में मुख्यतया सामाजिक, आर्थिक, व्यावसायिक, राजनीतिक, प्रौद्योगिक, कानूनी व्यवस्था में बदलाव से उत्पन्न जोखिम को वर्गीकृत किया गया है, जैसे नियामक, अनुपालन और कराधान संबंधी दण्ड, आस्तियों की क्षति और खराब दशा, मूल्य ह्रास अथवा मूल्य वृद्धि इत्यादि।

थर्ड कन्सल्टेटिव पेपर में घटना आधारित जोखिम को वर्गीकृत किया गया है, जिसमें आंतरिक एवं बाहरी धोखाधड़ी, नियोजन कार्य प्रणाली एवं कार्यस्थल सुरक्षा, असंतुष्ट ग्राहक वर्ग, भौतिक आस्तियों की क्षति, व्यवसाय में अवरोध इत्यादि प्रमुख हैं। संव्यवहार बैंकिंग में घटना आधारित परिचालन जोखिम पर विशेष बल दिया गया एवं यदि हम उनका संवर्धन करने हेतु प्रयास करें तो मुख्यतया उन्हें वर्गीकृत करना होगा। बासल II ने इन्हें निम्न रूप में वर्गीकृत किया है:

आंतरिक धोखाधड़ी संबंधी परिचालन जोखिम

आंतरिक धोखाधड़ी में मानवीय त्रुटियां मुख्य रूप से भूमिका निभाती हैं, जिनमें बैंकिंग विनियमों, कानून अथवा नीतियों के उल्लंघन अथवा दुर्विनियोजन के फलस्वरूप उत्पन्न जोखिम प्रमुख हैं। इनमें बाहरी पक्ष शामिल नहीं रहता और हानि केवल ग्राहकों को प्रभावित नहीं करती, परंतु बैंक की छवि को भी प्रभावित करती है। उदाहरणस्वरूप बैंक द्वारा निर्गत एटीएम कार्ड का संदर्भ लें। एटीएम कार्ड अथवा पिन यदि किसी व्यक्ति के नेतृत्व में संरक्षित हो तो उससे जुड़ी दुर्घटना की संभावनाएं अधिक होती हैं, जो आंतरिक धोखाधड़ी से जुड़े परिचालन जोखिम का परिचायक है।

बाहरी धोखाधड़ी संबंधी परिचालन जोखिम

किसी भी तीसरे अथवा बाह्य पक्ष द्वारा धोखाधड़ी से उत्पन्न परिचालन जोखिम निम्न प्रकार के होते हैं :

- संपत्ति अथवा परिवंचक कानूनों के दुरुपयोग द्वारा उत्पन्न हानि।
- कार्यस्थल असुरक्षित होना अथवा कार्यप्रणाली एवं कार्य नियोजन से जुड़ी असुरक्षा।
- पक्षपातपूर्ण कृत्यों द्वारा, नियोजन कार्य में असंगति, स्वास्थ्य और सुरक्षा कानूनों अथवा व्यक्तिगत क्षति के दावों के भुगतान के करारों अथवा घटनाओं की विविधता एवं एकमतता में कमी द्वारा।

- प्राकृतिक आपदाओं से उत्पन्न हानि अथवा अप्रत्याशित घटनाओं के फलस्वरूप जोखिम आकलन में कमी।
- व्यवसाय में अवरोध अथवा कार्यप्रणालियों तथा नीतियों के निष्पादन में विफलता।

संव्यवहार बैंकिंग मुख्यतया लेनदेन प्रक्रिया पर आधारित है। अतः यदि व्यापारिक प्रतिपक्षकारों और विक्रेता वर्ग से साथ संबंधों में विषमता उत्पन्न हो और भुगतान संबंधी गतिविधियां नीतिपरक न होकर विशेष ग्राहकों हेतु पक्षपातपूर्ण हों तो हानि की संभावनाएं अधिक मात्रा में होती हैं एवं इनकी भरपाई में समय भी अधिक लगता है। उदाहरणस्वरूप व्यापार वित्त सेवाओं को लें। विभिन्न ग्राहक वर्ग के लिए विभिन्न उत्पाद अथवा मानक या मापदण्ड बनाए जाते हैं। यदि बैंक पक्षपात करे एवं मानकों का उल्लंघन कम्पनी अथवा बैंकिंग के प्रबंधन वर्ग द्वारा हो तो यह असंतोष अन्य ग्राहकों में भी उत्पन्न होता है, जो कार्यप्रणाली को हानि पहुंचाता है।

परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणाली एवं संवर्धन

बासल II प्रलेख में परिचालन जोखिम प्रबंधन की कार्यप्रणाली एवं संवर्धन हेतु सिद्धान्तों के रूप में दिशानिर्देश दिए गए, जिसे साउन्ड प्रैक्टिसेस ऑफ द मैनेजमेन्ट ऑफ ऑपरेशनल रिस्क अथवा परिचालन जोखिम प्रबंधन हेतु सुदृढ़ कार्यप्रणाली भी कहते हैं। इन 10 सिद्धान्तों में से सात संगठनात्मक स्तर की कार्यप्रणाली से जुड़े हैं एवं तीन में से दो नियामकों/पर्यवेक्षकों से संबंधित हैं और एक प्रकटीकरण की अनिवार्यता से संबंधित है।

इन सिद्धान्तों का विशेषकर बैंकों के प्रसंग में विशेष महत्व है। बासल II के अंतर्गत निर्दिष्ट पूँजी का उपचार परिचालन जोखिम को नियंत्रित और व्यवस्थित करने में गुणात्मक मानकों को प्राप्त करने पर निर्भर करता है। बैंकों को निर्दिष्ट अतिरिक्त पूँजी का प्रावधान करना होता है, यदि गुणात्मक मानक असंतोषजनक हों।

अनुकूल जोखिम प्रबंधन वातावरण हेतु बेसल II के सिद्धान्त

सिद्धान्त -1

बैंक के निदेशक मंडल को परिचालन जोखिमों के प्रमुख पहलुओं की एक विशिष्ट जोखिम श्रेणी के रूप में होने की जानकारी होनी चाहिए और इसका अनुमोदन किया जाना चाहिए तथा बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंध संरचना की समय-

समय पर समीक्षा की जानी चाहिए। इस संरचना में परिचालन जोखिम की एक निश्चित व्यापक परिभाषा तय की जानी चाहिए और इसके लिए नियम निर्दिष्ट करने चाहिए कि परिचालन जोखिम की पहचान, इसका आकलन, अनुप्रवर्तन और नियंत्रण कम कैसे किया जाए।

सिद्धान्त - 2

बैंक के निदेशक मंडल को यही सुनिश्चित करना चाहिए कि परिचालन जोखिम प्रबंधन संरचना एक स्वतंत्र प्रभावी और व्यापक रूप से, किसी आंतरिक लेखा परीक्षा के दायरे के अंतर्गत काम करती है और इसके स्टाफ सक्षम हैं। आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रिया को परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए प्रत्यक्ष रूप से जिम्मेदार नहीं बनाया जाना चाहिए।

सिद्धान्त - 3

परिचालन जोखिम प्रबंधन संरचना के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी वरिष्ठ प्रबंध-तंत्र पर होनी चाहिए, जिसे बोर्ड का अनुमोदन प्राप्त हो। इस संरचना के काम को सम्पूर्ण बैंकिंग संगठन पर पूरी तरह से क्रियान्वित किया जाना चाहिए तथा सभी स्तरों पर स्टाफ को परिचालन जोखिम प्रबंधन के बारे में अपनी जिम्मेदारियों को समझना चाहिए। वरिष्ठ प्रबंध तंत्र पर बैंक के सभी भौतिक उत्पादों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में परिचालन जोखिम को व्यवस्थित करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और कार्य-प्रक्रियाएं विकसित करने की जिम्मेदारी होनी चाहिए।

सिद्धान्त - 4

बैंकों को समस्त भौतिक उत्पादों, कार्यकलापों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में व्याप्त परिचालन जोखिमों की पहचान तथा आकलन करना चाहिए। बैंकों को नये उत्पादों, कार्यकलापों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों को शुरू करने या हाथ में लेने से पहले यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि इनमें व्याप्त परिचालन जोखिम पर्याप्त मूल्यांकन कार्य प्रक्रिया के अधीन हैं।

सिद्धान्त - 5

बैंकों को परिचालन जोखिम परिदृश्य और घाटे पर जा सकने लायक निवेशों का नियमित तौर पर अनुप्रवर्तन करने की प्रक्रिया का क्रियान्वयन करते रहना चाहिए। तत्सम्बन्धी सूचनाओं की वरिष्ठ प्रबंधन-तंत्र और निदेशक मंडल को नियमित रूप से

रिपोर्टिंग की जानी चाहिए। इससे परिचालन जोखिम के सक्रिय प्रबंधन में मदद मिलती है।

सिद्धान्त - 6

बैंकों में भौतिक परिचालन जोखिम को नियंत्रित करने / कम करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और कार्य प्रणालियां चलन में होनी चाहिए। बैंकों को अपनी जोखिम सीमा तथा नियंत्रण कार्य नीतियों की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए और अपनी परिचालन जोखिम रूपरेखा को, अपनी समग्र जोखिम वहन - क्षमता और जोखिम परिदृश्य के आलोक में, तदनुसार समुचित कार्य नीतियां अपनाते हुए समायोजित करना चाहिए।

सिद्धान्त - 7

बैंकों को सतत आधार पर अपनी परिचालन क्षमता बनाए रखने और अपने घाटों को सीमा के अंदर रखने की दृष्टि से आकस्मिक और व्यवसाय निरंतरता के प्लान तैयार करने चाहिए।

पर्यवेक्षकों की भूमिका

सिद्धान्त - 8

बैंकिंग पर्यवेक्षकों को हर बैंक, चाहे किसी भी आकार का हो, ऐसी संरचना का निर्माण करना चाहिए, जो भौतिक परिचालन जोखिमों की पहचान, आकलन, अनुप्रवर्तन तथा संवर्धन के साथ-साथ सम्पूर्ण जोखिम प्रबंधन कर सके।

सिद्धान्त - 9

पर्यवेक्षकों को सीधे या अप्रत्यक्ष तौर पर नियमित एवं स्वतंत्र रूप से बैंकों की नीतियों, कार्यप्रणालियों तथा कार्य पद्धतियों का आकलन एवं जाँच करनी चाहिए। पर्यवेक्षकों को सही कार्यान्वयन हेतु बैंकों में हो रहे बदलाव की जानकारी होनी चाहिए और इसका अनुपालन हो, यह सुनिश्चित होना चाहिए।

प्रकटीकरण को अनिवार्यता

सिद्धान्त - 10

बैंकों की कार्यप्रणाली इस प्रकार निर्मित हो कि बाजारों से जुड़े प्रतिनिधियों को सार्वजनिक प्रकटीकरण द्वारा परिचालन जोखिम प्रबंध के आकलन सम्बन्धी दृष्टिकोण की जानकारी हो। बासल II के इन्हीं सिद्धान्तों के आधार पर बैंकों ने

परिचालन जोखिम प्रबंधन नीतियां बनाई, ताकि ऐसी प्रक्रियाएं अथवा संरचनाएं बनें, जिनके द्वारा जोखिम/नियंत्रण की पहचान की जा सके, उसकी मात्रा तय की जा सके। साथ ही जोखिम अनुप्रवर्तन अथवा संवर्धन हेतु कार्य प्रक्रियाएं तय की जा सकें। संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र से भी जुड़े परिचालन जोखिमों के संवर्धन की प्रक्रियाएं मुख्यतया उत्पादों के निर्माण से लेकर उनके जारी होने तथा अनुप्रवर्तन के क्रम में अन्तर्निहित होती हैं।

परिचालन जोखिम मुख्य रूप से संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित करता है, क्योंकि संव्यवहार बैंकिंग की प्रक्रियाएं बैंकिंग क्षेत्र एवं ग्राहकों के आपसी लेन-देन अथवा परिचालन पर ही निर्भर करती हैं। संव्यवहार बैंकिंग में जोखिम संवर्धन हेतु मुख्य प्रक्रियाएं हैं, जिन्हें संगठनात्मक ढांचे से जोड़ा जाता है।

परिचालन जोखिम की पहचान हेतु प्रक्रियाएं अथवा संभावनाएं

बैंक का संगठनात्मक ढांचा इस प्रकार हो कि हर स्तर पर जोखिम प्रबंधन अधिकारी लगातार जोखिमों की पहचान करने की रूपरेखा बना सकें एवं उचित समय पर उच्च प्रबंधन वर्ग को सूचना दे सकें। बैंक की प्रमुख व्यावसायिक प्रक्रियाओं की उप प्रक्रियाओं के अनुसार रूपरेखा बनायी जानी चाहिए, जिसके द्वारा परिचालन जोखिम प्रमाण ग्रुप एवं व्यवसाय ग्रुप दोनों संयुक्त रूप से कार्य कर सकें। सामान्यतया जोखिम प्रबंधन समूह को संगठन में अलग-थलग रखा जाता है एवं व्यवसाय समूह उनसे सही तालमेल नहीं रखते, जिसके फलस्वरूप जोखिमों की पहचान होने के बावजूद उनका सही समय पर उपचार नहीं हो पाता और वे मात्र रिपोर्टिंग व्यवस्था के रूप में कार्य करते हैं। अतः संव्यवहार बैंकिंग व्यवस्था एवं उत्पाद इस प्रकार निर्मित हों कि जोखिम प्रबंधन व्यवस्था उनके अन्तर्निहित हो। परिचालन स्तर पर नीतिगत सुझावों का सफल परीक्षण कर उन्हें लागू किया जाए।

परिचालन जोखिम के कारण एवं मात्रा तय करना

यह संव्यवहार बैंकिंग क्षेत्र के लिए नितान्त आवश्यक है। जोखिम प्रमाणन एक जटिल कार्य होता है। परिचालन जोखिमों की व्यवहार प्रक्रिया सांख्यिक रूप से सामान्य विभाजक प्रक्रिया के अनुरूप नहीं चलती है और संव्यवहार बैंकिंग में इसके कारण उन घटनाओं की संभावनाओं का आकलन कठिन हो जाता है, जिनके परिणाम से घाटा होता है। बासल II में परिचालन घाटों के प्रमाण में कठिनाई को स्वीकार किया गया है। परिणामस्वरूप इसमें पूंजी आबंटन के प्रयोजन के परिचालन जोखिम के माप हेतु तीन विकल्प दिए गए हैं, जो इस प्रकार हैं :

0 **मूल संकेत दृष्टिकोण** का प्रयोग करने वाले बैंकों को परिचालन जोखिम प्रभावन संवर्धन हेतु पिछले तीन वर्षों के घनात्मक वार्षिक सकल आय के एक निर्धारित प्रतिशत 15% के औसत के बराबर की पूंजी रोक कर रखनी चाहिए. जिन वर्षों में सकल आय ऋणात्मक अथवा शून्य हो, औसत निकालते समय उनके अंकों को गुणकों और विभाजकों दोनों में ही शामिल नहीं किया जाना चाहिए.

0 **मानकीकृत दृष्टिकोण** में बैंकों को आठ व्यावसायिक वर्गों में विभाजित किया जाता है. ये हैं - कार्पोरेट वित्त व्यापार और बिक्री फुटकर बैंकिंग, वाणिज्यिक बैंकिंग भुगतान एवं निपटारा एजेन्सी सेवाएं, आस्ति प्रबंधन और फुटकर दलाली. संव्यवहार बैंकिंग के विभिन्न अंग भुगतान एवं निपटारा एजेन्सी सेवाएं, आस्ति प्रबंधन इत्यादि हैं.

प्रत्येक व्यावसायिक वर्ग में सकल आय एक प्रमुख संकेतक होता है, जो व्यवसाय के परिचालन प्रमाणन में सहयोगी है और यह इनमें से प्रत्येक व्यावसायिक वर्ग के परिचालन जोखिम निवेश का संभावित पैमाना होता है. प्रत्येक व्यवसाय वर्ग के लिए पूंजी प्रभार को उस व्यवसाय वर्ग के लिए निर्दिष्ट बीटा गुणक और एक गुणांक बीटा को सकल आय से गुणा करके निकाला जाता है.

0 **उन्नत मापन दृष्टिकोण** एएमए के अंतर्गत पूंजी आवश्यकता बैंक के आंतरिक परिचालन जोखिम प्रमाणन पद्धति के द्वारा निकाले गए जोखिम प्रमाणन के बराबर होगी, जिसको निकालने के लिए मात्रात्मक एवं गुणात्मक मानदण्डों का प्रयोग किया जाता है.

परिचालन जोखिम प्रबंधन संवर्धन हेतु परिचालन जोखिम का अनुमानित स्तर अधोलिखित पर निर्भर करता है :

- 1) जोखिम उत्पन्न होने की संभावना का अनुमान - यह जोखिम की ऐतिहासिक आवृत्ति और भविष्य के संभावित अनुमानों पर आधारित होता है. उदाहरणार्थ आरटीजीएस भुगतान का संदर्भ लें-यदि मानवीय त्रुटियों की संभावनाएं अधिक हों तो प्रत्येक स्तर पर सुधार की आवश्यकता है.
- 2) जोखिम संवर्धन का दूसरा चरण अनुमानित संभाव्य वित्तीय एवं गैर वित्तीय प्रभाव हैं, जहाँ भुगतान एवं निपटारे के वर्ग में वित्तीय प्रभाव अधिक या कम कुछ भी हों, पर गैर वित्तीय प्रभाव, जिसमें ब्राण्ड की छवि को नुकसान अधिक पहुंचता है.

3) आंतरिक नियंत्रणों के प्रभाव का अनुमान, जिसका निर्धारण निम्न प्रकार से किया गया :

परिचालन जोखिम का अनुमानित स्तर = घटना की अनुमानित संभावना X अनुमानित संभाव्य X वित्तीय प्रभाव X आंतरिक नियंत्रणों का अनुमानित प्रभाव.

परिचालन जोखिम को कम करने हेतु एवं संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े परिचालन जोखिम प्रबंधन संवर्धन हेतु बासल के आधार स्तम्भों पर निम्नलिखित मापदण्ड प्रचलित हुए हैं :

- 1) कार्यनीतियों एवं कार्यपद्धतियों पर जोखिम प्रबंधन समन्वयन
- 2) संगठनात्मक संरचना के हर स्तर पर संभावित सुरक्षा चक्रों का निर्माण, जिसमें प्रधान जोखिम अधिकारी पद का निर्माण, जो निदेशक मंडल को जोखिम प्रबंधन की सूचना देने के साथ-साथ बैंक के जोखिम प्रबंधन की जवाबदेही ले सके.
- 3) सम्पूर्ण संस्था में संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े उत्पादों में जोखिम की पहचान करने, मूल्यांकन करने, नियंत्रण एवं अनुप्रवर्तन की प्रक्रियाएं समान हों, जिसकी जानकारी विशेषकर उन उत्पादों को प्रदान करने वाले अधिकारियों को समयानुसार दी जा सके. संव्यवहार बैंकिंग तकनीकी बैंकिंग का अभिन्न वर्ग है. अतः जब-जब तकनीकी बदलाव आए, इनकी जानकारी हर वर्ग को दी जानी चाहिए.
- 4) परिचालन जोखिम हेतु जोखिम प्रबंधन प्रणाली में समन्वित जोखिम प्रबंधन संरचना, निर्माणकारक सूचना प्रौद्योगिकी ढांचे की मदद लेकर तैयार होनी चाहिए.

संव्यवहार बैंकिंग वित्तीय सेवाओं का अभिन्न अंग हैं, अतः यदि हमें संव्यवहार बैंकिंग को प्रोत्साहन देना है तो उसे जोखिम प्रबंधन, विशेष कर परिचालन जोखिम प्रबंधन से जोड़ना होगा. सभी बैंकों की सुदृढ़ता उनके व्यवसाय से ज्यादा उनके बाजार में स्थायित्व पर निर्भर करती है. यदि अन्तरराष्ट्रीय बाजार में बैंकों को हिस्सा लेना है तो बासल II के नियमों और शर्तों का अनुपालन करना होगा, जिसमें परिचालन जोखिम प्रबंधन संवर्धन का विशेष महत्व है.

करेंसी चेस्ट - लाभार्जन का एक केंद्र

सी.आर. दाश

नोट और रुपये के सिक्कों के वितरण के लिये भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों को कुछ शाखाओं में करेंसी चेस्ट रखने के लिये प्राधिकृत किया गया है। वस्तुतः इस स्थान पर रिजर्व बैंक की ओर से बैंक नोट और सिक्के रखे जाते हैं। इस समय संपूर्ण देश में - सार्वजनिक और प्राइवेट क्षेत्र के बैंकों के 5500 से अधिक करेंसी चेस्ट कार्यरत हैं। करेंसी चेस्ट शाखाओं से अपेक्षा की जाती है कि वे अपने परिचालन क्षेत्र की बैंक शाखाओं में नोट और रुपये के सिक्कों की आपूर्ति करें।

ये सभी करेंसी चेस्ट रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार डिजाइन किये जाते हैं। इनके द्वारा अपने बैंक की सभी तथा अन्य बैंकों की रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट शाखाओं से नकदी ली जाती है और उन्हें उनकी आवश्यकतानुसार नकदी का भुगतान भी किया जाता है। रिजर्व बैंक को प्रेषण पर होने वाले व्यय के अलावा अन्य सभी आवर्ती व्यय, प्रत्येक करेंसी चेस्ट द्वारा स्वयं वहन किये जाते हैं। इन व्ययों को प्रत्येक तिमाही में बैंक के केंद्रीय कार्यालय के व्यय खाते में अंतरित किया जाता है। 1999 तक करेंसी चेस्ट रिजर्व बैंक के विस्तारित कार्यालय की तरह कार्य करती थी। रिजर्व बैंक द्वारा 1999 में स्वच्छ नोट नीति के कार्यान्वयन के बाद करेंसी चेस्ट के प्रबंधन की धारणा में परिवर्तन हुआ है। यह महसूस किया गया कि सभी करेंसी चेस्टों में भारी मात्रा में नोट एकत्रित होने के कारण, परिचालन में जारी करने योग्य नोट पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध नहीं हैं। इस कारण आम जनता में अच्छी गुणवत्ता के नोटों की कृत्रिम कमी हो गयी है तथा जनता को पुराने नोट प्रयोग करने पड़ रहे हैं। रिजर्व बैंक ने अपने सभी निर्गम कार्यालयों में करेंसी चेस्टों से प्राप्त होने वाली नकदी की प्रोसेसिंग के लिये कैश वेरीफिकेशन व प्रोसेसिंग प्रणाली स्थापित की है। पुराने एवं उपयोग के लिये अयोग्य नोटों के स्थान पर रिजर्व बैंक करेंसी चेस्ट को नये नोट जारी करता है। इसके अलावा रिजर्व बैंक ने कुछ करेंसी चेस्टों और शाखाओं में नोटों की छंटाई

के लिये हाई स्पीड नोट सार्टिंग मशीनें भी लगायीं। साथ ही प्रत्येक करेंसी चेस्ट में और कुछ शाखाओं में अधिक उन्नत नोट सार्टिंग मशीनें लगायी गयीं। रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार सभी बैंकों ने रु. 1.00 करोड़ से अधिक प्रतिदिन नकदी प्राप्त करने वाली अपनी सभी शाखाओं में दिनांक 31.3.2010 से नोट सार्टिंग मशीनें स्थापित की हैं। रिजर्व बैंक ने यह अनिवार्य कर दिया है कि सभी बैंकों की शाखाओं और एटीएम से नकदी भुगतान केवल मशीन द्वारा छंटी गयी नकदी के माध्यम से हो।

रिजर्व बैंक ने फिर करेंसी चेस्ट परिचालनों के दैनिक रिपोर्टिंग का स्वचालन कार्यान्वित किया, जो ऑनलाइन ICCOMS प्रणाली से आरंभ किया गया और सभी करेंसी चेस्ट तथा लिंक शाखाओं ने ICCOMS के CCRS माड्यूल के जरिये रिपोर्ट भेजना आरंभ कर दिया।

करेंसी चेस्टों के संचालन के लिये श्रेष्ठ प्रशिक्षित स्टाफ और प्रणाली से सुसज्जित होने के बाद बैंक के प्रबंधन ने करेंसी चेस्ट से आय सृजित करने के लिये विभिन्न योजनाएं आरंभ करने और इनको लाभार्जन का केंद्र बनाने की दिशा में सोचना आरंभ किया। करेंसी चेस्ट में आधुनिक सुविधाएं प्रदान की गयीं और उनका कायाकल्प किया गया, ताकि उनमें कार्य करने वाले स्टाफ सदस्यों से अधिक से अधिक कार्य लिया जा सके और उनकी सोच में परिवर्तन लाया जा सके। आशा की गई कि इससे इसे अब तक लाभ न कमाने वाले कार्य के स्थान पर लाभ वाला काम समझा जाने लगेगा।

तदनुसार लाभ अर्जित करने की दृष्टि से नकदी और करेंसी चेस्ट संबंधी विभिन्न कार्यों में आय की संभावनाएं तलाश की गयीं और लाभ कमाने वाली निम्न योजनाएं कार्यान्वित की गयीं :

1. डोर स्टेप बैंकिंग

रिजर्व बैंक ने बैंक के ग्राहकों को उनके द्वार पर बैंकिंग सुविधा प्रदान करने की योजना आरंभ की थी। इस के अंतर्गत बैंक के कार्पोरेट ग्राहकों को नकदी, चेक, ड्राफ्ट डिलिवर करने, एकत्रित करने की सेवा दी जाती है। करेंसी चेस्ट द्वारा ग्राहक से सीधे धन स्वीकार किया जाता है। इस सुविधा के लिये ग्राहक से पूर्वनिर्धारित प्रभार लिये जाते हैं या उनको पहले से तय फ्लोट बनाये रखना होता है, जिससे बैंक को फ्लोट आय होती है। यह योजना अब लोकप्रिय हो रही है। इसमें समय और श्रम की बचत के साथ-साथ नकदी को लाने-ले जाने के जोखिम से भी मुक्ति

मिलती है। इस उत्पाद की समुचित मार्केटिंग से बैंकों की आय तथा फ्लोट फंड की उपलब्धता में वृद्धि होगी।

2. शाखा में न्यूनतम नकदी रखने से होने वाली नोशनल आय

करेंसी चेस्ट का एक प्रमुख उद्देश्य शाखाओं में शुक्रवार को न्यूनतम नकदी रखने में मदद करना है। इससे न केवल अधिक नकदी रखने के कारण उत्पन्न होने वाली सुरक्षा जोखिम कम होती है, अपितु अतिरिक्त नकदी करेंसी चेस्ट को भेजकर बैंक को नकदी जमा अनुपात बेंचमार्क स्तर पर रखने में सहायता भी मिलती है। इस प्रक्रिया में बैंक का अतिरिक्त कैश रिजर्व बैंक में जमा हो जाता है और बैंक को अप्रत्यक्ष आय होती है।

3. एटीएम फिट नोटों की बिक्री से आय

बहुत से बैंकों ने कई स्थानों पर एटीएम लगाये हैं। इन एटीएम के सुचारु संचालन और इनमें नकली नोट न होने के रिजर्व बैंक के निर्देश के अनुसार एटीएम फिट नोट लोड किये जाने की आवश्यकता होती है। कुछ एटीएम ऐसे स्थानों पर होते हैं, जहां बैंक करेंसी चेस्ट नहीं होती है। करेंसी चेस्ट में उन्नत नोट सार्टिंग मशीनें होती हैं, जो एटीएम फिट नोट छांट सकती हैं। अतः वे एटीएम में भरने के लिये फिट नोट नाममात्र के सेवा प्रभार पर उपलब्ध कराते हैं। इससे चेस्टों को अच्छी आमदनी होती है।

4. शाखा में एक साथ रु.1.00 लाख से अधिक नकदी जमा करने से होने वाली आय

शाखा में बेंचमार्क स्तर से अधिक नकदी जमा करने पर ग्राहकों से सेवा-प्रभार लिया जाता है। इस प्रकार ली गयी समस्त नकदी अंततोगत्वा चेस्ट में ही आती है और करेंसी चेस्ट नकदी छंटाई करती है तथा बैलेंस रखती है। इसलिये इस नकदी पर लिया गया सेवा-प्रभार करेंसी चेस्ट की आय गिना जाता है, यद्यपि इसका लेखांकन शाखा स्तर पर होता है। इस व्यवस्था से उल्लेखनीय आय होती है।

5. नकदी प्रोसेसिंग केंद्र की आय

रिजर्व बैंक की वर्तमान नीति के अनुसार विभिन्न स्थानों पर नकदी प्रोसेसिंग केंद्र बनाये जा सकते हैं, जो प्रातः बैंकों और कार्पोरेट ग्राहकों से बिना छांटी नकदी लेंगे और सायंकाल के समय उसे छांटकर लौटायेंगे। इस नीति का मुख्य उद्देश्य रिजर्व बैंक की स्वच्छ नोट नीति का विस्तार करना है। यह सुविधा अधिकांश बैंकों

की करेंसी चेस्टों द्वारा दी जा सकती है, चूंकि इनके पास उच्च स्पीड नोट छंटाई मशीनें, पर्याप्त स्टाफ और स्थान होता है। इस समय प्राइवेट एजेंसियों द्वारा इस सुविधा के लिये प्रति रु.1000 नोट के लिये रु.30 से रु.50 का सेवा-प्रभार लिया जाता है। कार्पोरेट ग्राहकों की अधिक संख्या को देखते हुए करेंसी चेस्ट को इससे पर्याप्त अतिरिक्त आय हो सकती है।

6. रिजर्व बैंक लिंकेज स्कीम :

करेंसी चेस्ट न रखने वाली बैंकों की शाखाएं, रिजर्व बैंक द्वारा नकदी जमा करने के लिये किसी बैंक के करेंसी चेस्ट से लिंक कर दी जाती हैं। इन शाखाओं से रु.2/- प्रति पैकेट की दर से सेवा-प्रभार लिया जाता है। इसकी सहायता से बैंकों को न्यूनतम नकदी रखने में सहायता मिलती है और रिजर्व बैंक को भी उस केंद्र के करेंसी के संसाधनों का उपयोग कर उस क्षेत्र में नकदी के प्रवाह को युक्तिसंगत बनाये रखने में सुविधा होती है।

वर्तमान संदर्भ में नकदी प्रबंधन सेवा के लाभ

संजीव चन्द्रशेखरन एवं बिजु एस.

हमारे देश में नकदी प्रबंधन सेवा अस्सी के दशक के अंतिम वर्षों में सिटी बैंक के द्वारा शुरू की गई थी। आरम्भ में इसका मूल काम ग्राहकों के चेकों के संग्रहण में होने वाले विलंब को कम करना था। उस समय उपलब्ध अवसरों को देखते हुए सिटी बैंक ने अपने उत्पाद को सुधारते हुए अपने पैकेज को भारत में प्रस्तुत किया। सिटी बैंक के पास भारत में इस उत्पाद को स्वतंत्र रूप से बेचने के लिए शाखा-तंत्र नहीं था। उन्होंने इस कार्य के लिए एक साझेदार की आवश्यकता महसूस की एवं कार्पोरेशन बैंक की शाखाओं का उपयोग कर उनके ग्राहकों को सी एम एस वसूली का लाभ देना शुरू किया।

कार्पोरेशन बैंक ने अपने पहले अनुभव के बाद इस उत्पाद को स्वयं बेचने की शुरुआत की एवं नब्बे के दशक में वे काफी बड़ी मात्रा में इसका कारोबार कर सके। सी एम एस से अर्जित फीस आधारित आय ने उनके पूरे स्टाफ को दिये गए वेतन के खर्च की पूर्ति कर दी।

आज भारतीय बैंक विभिन्न सेवाएं जैसे इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सेवाएं, नकदी संबंधी एम आई एस रिपोर्ट्स का प्रावधान, नकदी एकत्रीकरण (पूलिंग) सेवाएं, नामे अंतरण सेवाएं, प्रत्याभूतित साख व्यवस्थाएं, स्वीप प्रोडक्ट, कर भुगतान सेवाएं, प्राप्य एवं भुगतान प्रबंधन आदि उपलब्ध करा रहे हैं, जबकि भारत में कार्यरत विदेशी बैंक क्षेत्रीय एवं ग्लोबल ट्रेजरी प्रबंधन सेवाएं, तरलता प्रबंधन सेवाएं, कार्ड सेवाएं, इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाएं, ई-कॉमर्स समाधान, खाता प्रबंधन सेवाएं, वसूली (संग्रहण) प्रबंधन सेवाएं, नकदी वितरण प्रबंधन सेवाएं एवं निवेश समाधान सेवाएं उपलब्ध करा रहे हैं। बैंकों ने यह समझ लिया है कि यदि वे कार्पोरेट ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा नहीं कर सके तो उन्हें ग्राहकों, आय एवं साख (गुडविल) -

सभी को खोना पड़ सकता है। अतः बैंकों को सतत रूप से नकदी प्रबंधन सेवा के क्षेत्र में होने वाले नवीनतम परिवर्तनों पर नजर रखनी है, जिससे वे अपने कार्पोरेट ग्राहकों को तत्परता से वैसी ही सेवाएं उपलब्ध करा सकें।

आज भारत में कार्यरत सभी राष्ट्रीयकृत, निजी एवं विदेशी बैंक अपने ग्राहकों को नकदी प्रबंधन सेवाएं प्रदान करने की दिशा में सक्रिय हैं। वर्तमान में भारत में नकदी प्रबंधन सेवाओं का कारोबार लगभग रु. 1,00,000 करोड़ मासिक से अधिक है। एच डी एफ सी बैंक पण्यवर्त (टर्नओवर), ग्राहकों की संख्या एवं आय की दृष्टि से अग्रणी है।

सी एम एस सेवाओं को सुचारू रूप से चलाने के लिए मूलभूत आवश्यकता एक मजबूत एवं लचीले संगणक पैकेज एवं वृहद शाखा तंत्र की है, जो कि परिचालनों को सुचारू रूप से निष्पादित कर सके। इसके साथ ही विभिन्न स्थानों पर एक अच्छा कोरियर प्रबंधन भी ग्राहकों को समग्र सी एम एस सुविधाएं प्रदान करने के लिए होना चाहिए।

नकदी प्रबंधन सेवा के लाभ

इस उत्पाद को नकदी प्रबंधन सेवा के स्थान पर निधि प्रबंधन सेवा नाम देना बेहतर होगा, जिससे यह उत्पाद को सही परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत करता हुआ कार्पोरेट कंपनियों को उनके प्राप्यों एवं भुगतानों का श्रेष्ठतम तरीके से प्रबंधन करने का अवसर देता है। सेवा प्रदाता को यह निधियों के एकत्रीकरण एवं उनके सबसे अच्छे उत्पादक तरीके से उपयोग करने का लाभ देता है। पूरे विश्व में चूंकि इसे नकदी प्रबंधन सेवा के नाम से जाना जाता है, अतः हम भी इसी नाम से इसका वर्णन करेंगे।

ग्राहकों को लाभ

- 1) ग्राहकों के लिये निधियों की सस्ती लागत :
- अ) प्राप्य - चेक, नकद या बिल का मामला लेने पर (सामान्यतः एक निर्माणी या व्यापारिक कंपनी के लिए) सी एम एस वसूली बैंक के द्वारा की जाती है एवं एक पूर्वनियत तिथि को कुछ सेवा प्रभार (जो कि सामान्यतः ग्राहक के द्वारा सामान्य वसूली माध्यमों से चेक भेजने के मामले में निधियों की कमी के कारण ऋण लेने पर बैंक को दिए जाने वाले ब्याज से कम होता है) लगाकर ग्राहक के खाते में जमा कर दी जाती है। ये सेवा प्रभार एक लागत लाभ विश्लेषण के आधार पर निर्धारित किए जाते हैं, जो कि कंपनी के पण्यवर्त,

वसूली हेतु वांछित केन्द्रों की स्थिति, खाते में प्रभारित ब्याज, इसके साथ ही जमा का दिन (जो फ्लोट दिलाता है) आदि पर निर्भर करता है। प्रभारों की गणना इस प्रकार की जाती है कि वह वसूली व्यवस्था हेतु बैंक एवं ग्राहक दोनों के लिए लाभदायक हो। चेकों को संग्रहण के बाद ग्राहक के खाते में जमा किया जाता है, जिससे उसे ब्याज की बचत होती है।

केवल चालू खाते ऋण सुविधा रहित वाले ग्राहक के लिए “शून्य” सेवा प्रभार वाली सी एम एस व्यवस्था हो सकती है, किन्तु इस खाते में जमा का प्रवाह एक या दो दिन बाद हो सकता है। यहाँ बैंक, निधियों पर फ्लोट ब्याज आय कमा सकता है। पुनः लागत लाभ विश्लेषण कर परस्पर लाभदायक व्यवस्था की जा सकती है।

- ख) देय - डी डी आहरण व्यवस्था, चेक आहरण (लिखना), सममूल्य पर देय लिखते, लाभांश वारंट, आदेश पर नामे या सीधे नामे भुगतान संबंधी व्यवस्थाएं बैंकों द्वारा नाममात्र के प्रभार पर की जाती हैं, जो कि ग्राहक को प्राप्त होने वाले लाभों यथा बड़ी तादाद में भुगतानों को जारी करना एवं उसके बाद भुगतान की जा चुकी लिखतों का रिकार्ड रखने से मुक्ति दिलाती है। सी एम एस सिस्टम से उपलब्ध रिपोर्टें ग्राहकों के लिए ऐसी बड़ी संख्या में किए गए भुगतानों की हैंडलिंग की लागत कम करती है।
- 2) निधियों का अनुकूलतम उपयोग : नकदी प्रबंधन सेवा पैकेज मजबूत एम आई एस आधार के साथ आता है, जिससे ग्राहक को दैनिक एवं यहां तक कि घंटा-दर सूचना भी प्राप्त हो जाती है। इससे वित्तीय नियंत्रक को निधियों के उपयोग के संबंध में त्वरित निर्णय लेने में मदद मिलती है। परिणामवश निधियों का अनुकूलतम उपयोग होने से लाभ में वृद्धि होती है।
- 3) प्रबंधकीय सूचना पद्धति : नकदी प्रबंधन सेवा में तकनीक बहुत महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। तकनीक से सिस्टम को चलाने का साधन मिलता है, जिससे निधियों को एकत्र करने के साथ-साथ एम आई एस तैयार करने का काम भी होता जाता है, जिससे ग्राहक को उसके निधि प्रबंधन के साथ-साथ उपलब्ध लेखे समाधान का भी पूर्ण लाभ मिलता है।

श्रम लागत में कमी एक अन्य क्षेत्र है, जहाँ ग्राहक को बचत होती है। एम आई एस प्रदान करने से ग्राहक प्रायों या भुगतानों की प्रविष्टियों का समाधान सरलता से कर सकता है। इससे कंपनी को इस पर लगने वाले मानव श्रम

घंटों की बचत हो जाती है। ऐसे कई उदाहरण प्रकाश में आए हैं, जहाँ 20 स्टाफ सदस्य 2500 डीलरों के साथ समन्वय कर रहे थे, वहीं सी एम एस के बाद यह संख्या घटकर 4 रह गई।

सी एम एस में उपलब्ध एम आई एस इकलौता महत्वपूर्ण गुण है, जो कि सी बी एस, एन ई एफ टी या आर टी जी एस के माध्यम से अन्य सभी प्रेषण (रेमिटेंस) के साधनों पर भारी पड़ता है, क्योंकि यहाँ सूचनाएं ग्राहक के द्वार पर उपलब्ध रहती हैं।

- 4) कोरियर व्यवस्था - अधिकतर सी एम एस पैकेज कोरियर पिकअप या प्रेषण के साथ आता है। यह ग्राहक की लागत कम करता है, क्योंकि अब लिखतों का प्रेषण एवं सुपुर्दगी उसके नित्य प्रति के काम का हिस्सा न रह जाने के कारण, वह अपनी मूल कारोबारी गतिविधियों पर ध्यान केन्द्रित कर सकता है।
- 5) सी एम एस तकनीक की सहायता से ग्राहक के लिए तैयार किया गया डाटा पुनः प्राप्त किया जा सकता है। इससे ग्राहक को अपने डीलरों या भुगतानों आदि की जानकारी मिल सकती है और वह भविष्य के लिए आसानी से योजनाएं तैयार कर सकता है।

बैंक एवं सी एम एस

बैंकों को सी एम एस में रुचि क्यों लेनी चाहिए ? नवीनतम प्रौद्योगिकी एवं अविनियमनों के कारण, अब तक केवल बैंकों के लिए निर्धारित क्षेत्रों में गैर बैंकिंग प्रतिस्पर्धियों के आने से, बैंकों को प्राप्त अपेक्षाकृत लाभ समाप्त हो गए हैं, जिसके कारण बैंकों ने गैर बैंकिंग शुल्क आधारित वित्तीय सेवाएं बेच कर अपने विक्रय सम्मिश्र को गैर ब्याज आय वाले विक्रय सम्मिश्र की ओर मोड़ दिया है। इस प्रकार सेवाओं के विक्रय से शुल्क आधारित आय कमाई जा सकती है। अब बैंक इन सेवाओं को अपना मूल लाभार्जन स्रोत बनाना चाहते हैं, क्योंकि यह आय स्रोत समय के साथ अधिक स्थिर हो गया है।

इसके अतिरिक्त वर्तमान मंदी के कारण बैंकों की निधियों के लिए मांग कम हो गई है। बैंकों की जमाराशियाँ बढ़ती जा रही हैं, किन्तु आसान शर्तों पर भी कार्पोरेट ग्राहक ऋण लेने से मना कर रहे हैं। बैंक शीघ्रता में ऋण बांटकर अपनी अनर्जक आस्तियों में वृद्धि करने की बजाय, अपने सुरक्षित एवं भरोसेमंद चुनिंदा ऋणियों को ही वित्त प्रदान करने के लिए स्पर्धा करने पर मजबूर हो रहे हैं। अपनी

आय अर्जन वृद्धि को बनाये रखने हेतु बैंकों की रणनीति, जो कि सफल भी रही है, शुल्क आधारित सेवाओं का उपयोग करने की है। ये शुल्क आधारित सेवाएं ऋण प्रदान करने के बैंकों के मूल कारोबार की पूरक बनेंगी, न कि स्थानापन्न। नकदी प्रबंधन सेवा एक इसी प्रकार की शुल्क आधारित सेवा है, जो श्रेष्ठ कंपनियों को पेश की जा रही है।

बैंकों को लाभ

- 1) **फ्लोट** : प्राप्यों की बात करने पर, कोई भी सी एम एस व्यवस्था, ग्राहक के साथ तयशुदा शर्तों के अनुसार बैंक को एक या दो दिनों हेतु निधियाँ उपलब्ध कराती है। विभिन्न केन्द्रों पर संग्रहित प्राप्यों की राशि सिस्टम में उपलब्ध रहती है, जो कि दैनिक आधार पर ट्रेजरी विभाग को प्रदान की जाने पर, वे उसे सी आर आर एवं एस एल आर की सीमा के अंदर एवं उससे अधिक भी निवेश कर बैंक को अतिरिक्त आय दे सकते हैं। तथापि, उन 13 केन्द्रों को छोड़कर जहां रिजर्व बैंक स्थित है, अन्य केन्द्रों में, जहाँ पर स्टेट बैंक की शाखाएं हैं, एकत्रित राशियाँ तत्काल रिजर्व बैंक वाले केन्द्रों को अंतरित करनी चाहिए। इससे सी एम एस व्यवस्था में उपलब्ध पूरे फ्लोट का लाभ बैंक को मिल सकता है।
- 2) **कासा** : “बेस रेट सिस्टम” के परिवर्तित परिदृश्य में बैंक में सी एम एस संविभाग होने का महत्व और बढ़ गया है, क्योंकि सी एम एस, कासा की वृद्धि में बहुत अधिक योगदान दे सकेगा। कासा आज बेस रेट ज्ञात करने के लिए, अन्य घटकों के साथ, एक महत्वपूर्ण घटक बन गया है। यह हमारे समान स्तर के एक बैंक के उदाहरण से भी स्पष्ट होता है, जो सी एम एस में सक्रिय भाग लेने के कारण अपने दायित्व पक्ष में 48% कासा राशियाँ दिखा सका, जिसके कारण वह अपना बेस रेट उस बड़े बैंक से भी कम रख सका, जिसके पास भारी मात्रा में सरकारी निधियाँ थीं।
- 3) **आय** : बैंक की आय ग्राहकों पर प्रभारित सेवाओं से आती है। सामान्यतः प्रभार लागत, लाभ-विश्लेषण के आधार पर तय की जाती है एवं प्रति हजार रुपये के आधार पर प्रभार लिए जाते हैं। यही प्रभार बैंक के लिए आय बन जाते हैं।

सामान्य प्रभार्य आय के अतिरिक्त बैंक उपलब्ध फ्लोट शेष से भी कमाई करता है। फ्लोट दो रूपों में आता है:

- क) संग्रह पर कमाया गया फ्लोट, जो बैंक के पास रहता है और ग्राहक के खाते में जमा नहीं किया गया है।
- ख) चालू खाते के शेषों से अर्जित फ्लोट, जो कि ग्राहकों के लिए सी एम एस परिचालनों के कारण उपार्जित हुआ है।

दोनों मामलों में कॉल मनी रेट से शेष लेने पर फ्लोट से प्राप्त आय के सांकेतिक मूल्य का पता चलता है।

- 4) **क्रॉस सेलिंग** : नकदी प्रबंधन सेवा जैसी विशेषीकृत सेवा कंपनी के वित्तीय नियंत्रकों एवं बैंक में सी एम एस के कार्यकर्ताओं को परस्पर एकसूत्र में संपर्क स्थापित करने का अवसर प्रदान करती है, जो सी एम एस की सीमाओं से आगे तक जाता है। दोनों वित्तीय समाधान का कार्य करते हैं। अतः दोनों में साझेदारी बनती है, जो वाहन, आवास एवं उपभोक्ता ऋण जैसे अन्य क्षेत्रों में तालमेल के अवसर उत्पन्न कर बैंक के ऋण संविभाग को बेहतर बनाती है। इसी प्रकार वेतन भी सी एम एस के माध्यम से वितरित किया जाता है। अतः अन्य आई टी उत्पाद जैसे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, बीमा, नैट बैंकिंग आदि ग्राहकों को उपलब्ध कराये जाते हैं। नवीन चालू खाते खोले जाने की संभावना बढ़ जाती है। बेहतर नकदी प्रवाह एवं उसके उपयोग के साथ कार्यशील पूंजी सीमा में वृद्धि के अवसर बढ़ जाते हैं।

आखिर में, सी एम एस सुविधा वाले बैंकों की अन्य बैंकों पर हमेशा एक बढ़त रहती है। ऐसे उदाहरण सामने आए हैं, जब सी एम एस सुविधा रहित बैंकों से अच्छे ग्राहक, सी एम एस सुविधा वाले बैंकों में चले गए हैं। शुरु में वे केवल सी एम एस के लिए जाते हैं, किन्तु लागत में कमी करने वाले एवं लाभ वृद्धि करने में सहायक सी एम एस सुविधा से संबंध विकसित होने के साथ धीरे- धीरे वे अन्य सुविधाएं भी इसी बैंक से लेने लगते हैं।

मोबाइल बैंकिंग सेवाएं - बैंकिंग आपकी जेब में

सी.वी. श्रीलता

मोबाइल बैंकिंग एक ऐसी सेवा है, जिसका प्रयोग आप अपने मोबाइल पर बैंकिंग संव्यवहारों हेतु कर सकते हैं। मोबाइल पर बैंकिंग व्यवहार करना न केवल सुरक्षित है, अपितु सुविधाजनक भी है। आज मोबाइल फोन सूचना आदान - प्रदान करने का माध्यम मात्र नहीं रहा है। इसका उपयोग अब, कारोबार के परिचालन के लिए भी होता है। इंटरनेट बैंकिंग के बाद बैंकिंग कारोबार करने के लिए जैसे भुगतान करना, शेषराशि संबंधी जानकारी प्राप्त करना, निधि का प्रेषण करना आदि हेतु मोबाइल फोन एक बेहतर पर्याय बन गया है। जब-कभी आप किसी वित्तीय व्यवहार के बारे में एसएमएस भेजते हैं तो यह संदेश आपके सेल्युलर सेवा प्रदान करनेवाले एसएमएस केन्द्र को जाता है। तत्पश्चात् यह बैंक के सिस्टम में पहुंचता है। इस प्रक्रिया के पूरा होने के बाद कुछ ही क्षणों में, बैंक के जरिए आपको आपके संदेश का जवाब प्राप्त होता है।

आज-कल बैंक अपने परिचालन व्यय को कम करने के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं। इसकी सहायता से बैंक अपने ग्राहकों को सेवाएं तुरंत प्रदान कर रहे हैं। मोबाइल का उपयोग करते हुए ग्राहक अपने खाते का शेष जान सकते हैं। अपने खाता विवरण का अनुरोध कर सकते हैं, अपने खाते में किये गये पिछले पांच लेनदेनों की जानकारी मांग सकते हैं, पेंशन के प्रबंधन के साथ - साथ अपनी बीमा पॉलिसी की जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं। मोबाइल बैंकिंग से भारत तथा विदेशों को निधि प्रेषण करना भी काफी आसान हो गया है।

मोबाइल बैंकिंग के सहयोग से ग्राहक अपनी चेक बुक या कार्ड की मांग कर सकता है। साथ ही अपने बिल का भुगतान भी काफी आसानी से कर सकता है। मोबाइल बैंकिंग में नकद जमा एवं आहरण की सुविधा है। पोर्टफोलियो प्रबंधन

सेवाएं, निजी अलर्ट, प्रतिभूतियों के मूल्य की अधिसूचना, ऑनलाइन पर स्टॉक दर तथा स्टॉक, ट्रेडिंग की जानकारी, मोबाइल रीचार्ज करना, मीयादी जमाराशियों का अनुश्रवण आदि महत्वपूर्ण सेवाएं भी मोबाइल बैंकिंग पर उपलब्ध हैं।

सेवाओं का वर्गीकरण

मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को दो भागों में बांटा गया है। इन सेवाओं के पहले वर्ग को “पुश” या मोबाइल “पुल” सेवा कहा जाता है। इस प्रकार की सेवा, मूल सेवाकर्ता पर निर्भर है। यदि बैंक, पूर्वसम्मत नियमों के अनुसार कोई जानकारी भेजता है तो ऐसी जानकारी को “पुश” संवर्ग में रखा जाता है। उदाहरण के रूप में शेष रकम अलर्ट को लिया जा सकता है, यदि किसी ग्राहक के खाते का शेष निर्धारित रकम से कम होता हो तो ऐसी जानकारी को “पुश” संवर्ग में रखा जाता है। इसके विपरीत ग्राहक के अनुरोध पर बैंक कोई जानकारी भेजता है तो इसे “पुल” संवर्ग में रखा जाएगा। उदाहरणतया यदि ग्राहक अपने 3 या 5 बैंकिंग कारोबार संबंधी विवरण भेजने का अनुरोध करता है तो इसे “पुल” आधारित मोबाइल सेवा संवर्ग में रखा जाता है।

मोबाइल बैंकिंग सेवा का दूसरा संवर्ग प्रविष्टि के स्वरूप के आधार पर निर्धारित होता है। उदाहरणतया यदि ग्राहक बैंक से बैंक विवरण भेजने की मांग करता है तो यह सेवा “पूछताछ आधारित सेवा (inquiry - based service)” कहलाएगा, जबकि “प्रविष्टि आधारित सेवा (entry-based service)” के तहत निधि अंतरण का अनुरोध आएगा।

मोबाइल बैंकिंग तकनीकी

यदि तकनीकी रूप से देखा जाए तो इन सेवाओं को एक से अधिक चैनलों में बांटा जा सकता है। मोबाइल बैंकिंग को मोबाइल एप्लिकेशन के निम्नलिखित चार चैनलों में से एक चैनल पर विकसित किया गया है।

1. **आईवीआर (इंटरैक्टिव वाईस रेस्पॉन्स)** : आईवीआर या इंटरैक्टिव वाईस रेस्पॉन्स एक ऐसी सेवा है, जिसे पूर्व निर्धारित नंबर से परिचालित किया जाता है। इस सुविधा द्वारा बैंक अपने ग्राहकों के लिए विज्ञापन देते हैं।
2. **एसएमएस (लघु संदेश सेवा)** : मोबाइल एप्लिकेशन आधारित बैंकिंग में मानक संदेशों के जरिए एसएमएस बैंकिंग की जाती है। इस प्रक्रिया में जब ग्राहक पूर्व निर्धारित नंबर पर किसी विशिष्ट जानकारी का अनुरोध संबंधी

संदेश भेजता है, तब बैंक उस विशिष्ट जानकारी से संबंधित एसएमएस का जवाब देता है.

3. **वैप (वायरलेस एक्सेस प्रोटोकॉल) :** यह इंटरनेट बैंकिंग जैसा ही कार्य करता है. बैंक वैप साईट का रखरखाव करता है. ग्राहक अपने मोबाइल फोन पर वैप कंपैटेबल ब्राउसिंग करते हुए वैप साईट का उपयोग करते हैं.
4. **स्टैंड अलोन मोबाइल एप्लिकेशन क्लायन्ट :** प्रतिभूति के ट्रेडिंग जैसे सम्मिश्र बैंकिंग कारोबार को कार्यान्वित करने हेतु यह सेवा काफी उपयुक्त एवं सुविधाजनक है. इसके अलावा सम्मिश्र बैंकिंग कारोबार से संबंधित सूचना प्राप्त करने हेतु भी यह सुविधा काफी सुरक्षित एवं भरोसेमंद है.

मोबाइल बैंकिंग सेवा केवल ग्राहकों के लिए ही लाभप्रद नहीं है, अपितु बैंकिंग संस्थाओं के लिए भी लाभप्रद है. मोबाइल बैंकिंग सेवा पर होने वाली परिचालन लागत, कॉल सेंटर पर होने वाली लागत से भी कम है. लिखित रूप से दी जानेवाली सूचना में होने वाली त्रुटियों की तुलना में इस सेवा का उपयोग करने से, त्रुटियों की संभावना नगण्य होगी. वैसे मोबाइल बैंकिंग एक किफायती खोज है, जिससे नये कारोबार को शुरू करने से संबंधित वित्तीय जोखिम को कम किया जा सकता है. साथ ही, बैंकों को अपने नये अभियान का अनुश्रवण करने हेतु यह सेवा काफी उपयोगी है. इसके अलावा, बैंकों के लिए अपने नये उत्पाद जैसे बीमा एवं अन्य बैंकिंग उत्पादों को बेचने के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा एक उपयुक्त स्रोत भी है. मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग करते हुए ग्राहक अपने बैंकिंग कारोबार शीघ्र निपटा सकते हैं. जब - कभी ग्राहक को किसी प्रकार के वित्तीय कारोबार के बारे में सूचित किया जाता है तो वे इसका आसानी से अनुश्रवण कर सकते हैं तथा प्रविष्टि में हुई त्रुटि या किसी अनधिकृत प्रविष्टि की जानकारी दे सकते हैं.

मोबाइल बैंकिंग के सामने चुनौतियां

परिष्कृत मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन को विकसित करने में मुख्य चुनौतियां निम्नानुसार हैं :

हैण्डसेट का उपयोग

बाजार में विविध प्रकार के मोबाइल फोन उपलब्ध होने से किसी विशेष डिवाइस पर मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदान करना एक बड़ी चुनौती है. कुछ मोबाइल

जावा एमई आधारित होते हैं तो कुछ मोबाइल सिम एप्लिकेशन टूलकिट, वैप ब्राउसर या केवल एसएमएस पर ही काम करते हैं.

सुरक्षा

वित्तीय कारोबार की सुरक्षा की नजर से देखा जाए तो कहीं दूर - दराज क्षेत्र से वित्तीय कारोबार की सूचना एअर द्वारा भेजी जाती है. इस चुनौती को मोबाइल एप्लिकेशन विकसित करने वाले, वायरलेस नेटवर्क सेवा प्रदान करने वाले और बैंक के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा संयुक्त रूप से निपटाया जाना चाहिए.

मापदण्डता एवं विश्वसनीयता

ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए मोबाइल की संरचनात्मक प्रक्रिया के उपयोग की चुनौती है, क्योंकि ग्राहक विश्व की किसी भी जगह से, वास्तव में किसी भी समय, कहीं से भी बैंकिंग कर सकते हैं. अतः बैंकों को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि सिस्टम सुचारू रूप से 24x7 कार्यरत रहे.

एप्लिकेशन संवितरण

बैंक तथा ग्राहकों के बीच संवाद के स्वरूप को ध्यान में रखते हुए ग्राहक के लिए नियमित रूप से बैंक में आना या वेब साईट के जरिए उनके मोबाइल बैंकिंग आवेदन को नियमित रूप से अद्यतन करना काफी मुश्किल काम है. यह अपेक्षा की जाती है कि मोबाइल एप्लिकेशन स्वयं अपग्रेड एवं अपडेट्स की जांच करे तथा आवश्यक पैचेस (जिसे "ओवर द एअर" अपडेट्स कहा जाता है) को डाउनलोड करे.

व्यक्तिगत विषय

मोबाइल एप्लिकेशन से अपेक्षा की जाती है कि उसमें निम्नलिखित व्यक्तिगत विषयों पर विशेष ध्यान दिया जाए :

1. पसंदीदा भाषा
2. तारीख/समय प्रारूप
3. रकम प्रारूप
4. डिफाल्ट प्रविष्टि
5. हिताधिकारियों की मानक सूची
6. अलर्ट्स

आज की मार्केट में मोबाइल एवं वायरलैस मार्केट की मांग तेजी से बढ़ रही है. मोबाइल बैंकिंग सेवाओं की जब बात आती है, तब जनता में इसके प्रति जागरूकता एवं विश्वास बढ़ाने की आवश्यकता है. इसलिए मोबाइल सेवाओं से बैंकिंग कारोबार की सुरक्षा की ओर विशेष ध्यान देना होगा, चूँकि दूर-दराज क्षेत्र से मोबाइल बैंकिंग की जाती है तथा एअर से प्रेषित की जाती है. इसके अलावा हैकर्स द्वारा किसी डिवाइज की चोरी के मामले को टालने हेतु वित्तीय कारोबार की सुरक्षा को सुनिश्चित करने की भी आवश्यकता है. यदि इन विषयों पर विशेष ध्यान दिया जाए तो यह निश्चित है कि ग्राहक मोबाइल बैंकिंग का अधिकाधिक उपयोग सफलतापूर्वक करेंगे, जो ग्राहकों के लिए सुविधाजनक होगा और बैंकों के लिये लाभप्रद.

डोर स्टेप बैंकिंग : बंदा हाज़िर है..

एच एन सक्सेना

ग्राहक बैंकों की आधारशिला हैं. प्रसिद्ध अर्थशास्त्री टैड लेविट के अनुसार "किसी भी कारोबार का उद्देश्य नये ग्राहक पाना और उन्हें बनाये रखना है". ग्राहक एक धुरी है, जिसके इर्द गिर्द बैंकिंग के सारे क्रिया कलाप घूमते रहते हैं. बैंकिंग व्यवसाय की धमनियों का रक्त संचार ही ग्राहक है.

बैंकिंग भारतीय अर्थव्यवस्था का एक अभिन्न अंग है. प्रारंभिक और क्लास बैंकिंग के दौर में इसमें पूंजीपतियों का आधिपत्य रहा तथा बैंकिंग सेवा का दायरा संपन्न व्यक्तियों तक ही सीमित था. लेकिन बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद इस अवधारणा में परिवर्तन आया और इस दौर में बैंकों के सामाजिक दायित्व एवं ग्राहक सेवा के प्रति समर्पण की भावना की नींव पड़ी. 1991 ई. में शुरू किये गये आर्थिक सुधार कार्यक्रम एवं वैश्वीकरण की ओर अग्रसर होने से तकनीकी साधनों का उपयोग बैंकों में होना शुरू हुआ.

वर्तमान समय में बैंकिंग का स्वरूप पूरी तरह से बदल चुका है. आधुनिक तकनीक की वजह से आज बैंक ज्यादा से ज्यादा ग्राहकों को उत्तम सेवा दे सकते हैं एवं उन्हें बैंकिंग सेवा के दायरे में ला सकते हैं.

वित्तीय क्षेत्र द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं से देश की जनसंख्या का बहुत बड़ा भाग विशेष रूप से निर्धन, दुर्बल आयवर्ग की जनसंख्या अछूती रह गयी थी. वैश्विक स्तर पर यह स्वीकार किया गया है कि विकासशील वित्तीय क्षेत्र तथा वित्तीय सेवाओं की बढ़ती पहुंच आर्थिक विकास को गति प्रदान करती है तथा समग्र वृद्धि को प्राप्त करने में सहायक सिद्ध होती है.

समग्र वृद्धि किसी भी लाभ को सबसे बराबर बांटने से कुछ अधिक है. यह विकास रूपी फसल को सबके द्वारा काटने और प्राप्त करने में समाज के सभी वर्गों

और क्षेत्रों की प्रतिभागिता का दूसरा नाम है। किसी गरीब परिवार के लिये एक छोटा ऋण, एक बचत खाता तथा एक बीमा पॉलिसी बहुत अधिक महत्व रखते हैं। ये वित्तीय सेवाएं गरीब परिवार को बेहतर पौष्टिकता, शिक्षा तथा बेहतर स्वास्थ्य प्रदान करते हुये उनकी जीविका के स्तर को उठा सकती हैं।

भारत में कुल 611 जिले हैं, जिनमें से 375 जिलों में बैंकिंग सुविधाएं अपेक्षा से कम हैं या नहीं हैं। इनमें से भी 54 जिले देश के पूर्वोत्तर पर्वतीय क्षेत्र में हैं। ये जिले देश के अन्य हिस्सों के साथ ठीक से जुड़े भी नहीं हैं। उत्तर प्रदेश में बैंकिंग सुविधाविहीन जिलों की संख्या सर्वाधिक (63) है। मध्य प्रदेश में 41 और बिहार में 36 जिलों में बैंकिंग सुविधाएं नहीं पहुंची हैं या कम हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार, 17 राज्यों तथा एक संघशासित प्रदेश में 256 जिलों में ऋण का अंतर 95 प्रतिशत से भी अधिक है। भारत जैसे देश, जो कि पिछले कुछ वर्षों से 9 प्रतिशत की विकास दर दर्शा रहा है, में भी गरीबी उन्मूलन की चुनौती ज्यों की त्यों बनी हुयी है। यहां अभी भी 300 मिलियन लोग गरीबी रेखा से नीचे हैं, जिनकी आमदनी प्रतिदिन एक डॉलर से भी कम है। अतः मु-1 यह है कि इनके जीवन स्तर को कैसे बेहतर बनाया जाये?

भारतीय जनसंख्या का 3 प्रतिशत भाग, जिसमें लगभग 30 मिलियन लोग हैं, प्रतिवर्ष स्वास्थ्य संबंधी दुर्घटनाओं और उनके परिवार पर पड़ने वाले दुष्प्रभावों के कारण गरीबी रेखा से नीचे चला जाता है। दूसरी चुनौती देश में भौगोलिक विभिन्नता है। जहां एक ओर मध्य भारत के राज्यों में वित्तीय सेवाओं की बढ़ती मांग को पूरा नहीं किया जा पा रहा है, वहीं दूसरी ओर उच्च ब्याज दर के कारण गरीब जनता तक ऋण की पहुंच भी कम है।

वित्तीय सुधारों से संबंधित श्री रघुराम राजन समिति ने बताया है कि बैंकों के राष्ट्रीयकरण के चार दशक बाद भी देश की 41 प्रतिशत वयस्क जनता बैंकिंग प्रणाली से अछूती है। 81 प्रतिशत गांवों में 2 किलोमीटर की दूरी के अंदर बैंक नहीं है। 41 प्रतिशत जनता का बैंक में खाता नहीं है। ऋण की उपलब्धता शहरी क्षेत्रों में 14 प्रतिशत है, जबकि ग्रामीण क्षेत्रों में यह केवल 10 प्रतिशत है।

डा. रंगराजन समिति ने पाया कि 51.49 प्रतिशत किसानों के घर औपचारिक या अनौपचारिक वित्तीय सेवाओं से अछूते हैं। केवल 27 प्रतिशत औपचारिक साधनों से ऋण प्राप्त करते हैं, समग्र रूप से 73 प्रतिशत किसानों को औपचारिक ऋण प्राप्त नहीं हो पाता है। वित्तीय सेवाओं से अछूते रहने का प्रतिशत केंद्रीय, पूर्वी तथा पूर्वोत्तर राज्यों में सर्वाधिक है। यहां स्थिति अत्यधिक गंभीर है। देश के कुल गैरवित्तीय क्षेत्र

का लगभग 64 प्रतिशत भाग इन्हीं राज्यों में अवस्थित है। देश के कुल किसान परिवारों का लगभग 66 प्रतिशत भाग सीमांत किसान हैं और इनमें से केवल 45 प्रतिशत परिवार औपचारिक या अनौपचारिक साधनों से वित्तीय सहायता प्राप्त कर पा रहे हैं। जनजातीय किसान परिवारों में से 36 प्रतिशत परिवार ही ऋण सुविधा संपन्न हो सके हैं, वह भी अनौपचारिक संसाधनों से।

यह स्थिति बैंकों के राष्ट्रीयकरण के चार दशक बाद की है। जब तक समाज का प्रत्येक वर्ग और प्रत्येक घटक विकास में सहयोगी नहीं बनेगा, तब तक देश की अर्थव्यवस्था को गति नहीं मिलेगी। सबसे पहला लक्ष्य तो वित्तीय सुविधाओं से अछूते रहने वाले सभी परिवारों को वित्तीय समावेशन की परिधि के अंदर लाना है। अछूते तक पहुंच आज की ज़रूरत है।

इसके अलावा बैंकों में जैसे-जैसे तकनीक का उपयोग बढ़ता जा रहा है, वैसे-वैसे ग्राहकों की बैंकों से अपेक्षाएं भी बढ़ती जा रही हैं। आज के इस प्रतिस्पर्धात्मक युग में अद्यतन और समुन्नत तकनीक को अपनाना ज़रूरी हो गया है। यदि किसी बैंक या वित्तीय संस्था द्वारा जागरूकता में कमी, देरी या लापरवाही की जाती है तो उसे काफी नुकसान हो सकता है और उसका ग्राहक आधार खिसक सकता है।

इस समय बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं की सबसे बड़ी चुनौती ग्राहक संतुष्टि है। ग्राहक और बैंक का अटूट संबंध है, जो एक दूसरे के बिना अधूरा है। ग्राहकों के लिये उत्तम, दक्ष और उनकी अपेक्षा के अनुरूप सेवा प्रदान करना ही बैंकिंग उद्योग के समक्ष चुनौती है। जब तक समाज के सभी वर्ग एवं देश के सभी क्षेत्र विकास में बराबर भागीदारी नहीं करेंगे, तब तक हमारी विकसित राष्ट्र बनने की कल्पना साकार नहीं हो पायेगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रारंभ किये गये नीतिगत प्रयास

- I. **नो फ्रिल खाते** - नवंबर 2005 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों को इस आशय की सूचना दी कि समाज के अधिकांश वर्गों के लिये न्यूनतम राशि या शून्य राशि के साथ, बिना किन्हीं प्रभारों के खाते खोले जायें और इस प्रकार उनको बैंकिंग सुविधाओं के साथ जोड़ा जाए।
- II. **के वाई सी मानदंडों का सरलीकरण** - ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों के दुर्बल आय वर्ग के लोगों के लिये बैंक खाता खोलने में कोई परेशानी न हो, इसके लिये के वाई सी के मानदंडों का सरलीकरण किया गया। नये सरल

मानदंडों के तहत खाताधारक द्वारा मात्र एक फोटो और स्व-प्रमाणपत्रित पते का होना पर्याप्त था।

- iii. **मध्यस्थों का प्रयोग** - 2006 जनवरी में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिये बिज़नेस फैसिलिटेटर तथा बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट के माध्यम से एन जी ओ (गैर सरकारी संस्थाओं), स्वयं सहायता समूहों, माइक्रो फिनांशियल इन्स्टीट्यूशंस तथा वित्तीय सहायता प्रदान करने वाली अन्य नागरिक संस्थाओं, मध्यस्थों का उपयोग करने की अनुमति दे दी। इसे एजेंसी मॉडल कहते हैं। इसके तहत ग्रामीण जनता के निकट ही कैश इन कैश आउट माध्यम से बैंक को संव्यवहार करने की अनुमति मिल गयी।

अपने परिपत्र संख्या आर बी आई/2006-07/262 दिनांक 21.02.2007 के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 23 के अंतर्गत "डोर स्टेप बैंकिंग" के संदर्भ में दिशा निर्देश जारी किये हैं।

इसके पूर्व भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने परिपत्र संख्या डीबीओडी/बीएलबीसी/86/22.01.001/2004-2005 दिनांक 30 अप्रैल 2005 के द्वारा बैंकों को आउटसोर्सिंग से संबंधित नीति बनाने का निर्देश दिया था। इसके अनुसार ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं के अनुरूप ग्राहकों के घर पर बैंकिंग सेवा पहुंचायी जा सके तथा इससे जुड़ी जोखिमों का प्रबंधन किया जा सके।

साथ ही डोर स्टेप बैंकिंग के अंतर्गत बैंकों को अपने एजेंटों को जाली नोट पहचानने और इससे जुड़ी तमाम वैधानिक ज़रूरतों के लिये प्रशिक्षित करना होगा। बैंकों को डोर स्टेप बैंकिंग से जुड़ी तमाम तरह की जोखिमों का समेकित प्रबंधन करना होगा।

दिशा निर्देश

डोर स्टेप बैंकिंग के अंतर्गत दी जा सकने वाली सेवाएं निम्नलिखित हैं :

- क) **कार्पोरेट ग्राहक, सरकारी विभागों, सार्वजनिक उपक्रमों आदि को दी जाने वाली सुविधाएं**
- नकदी उठाना
 - चेक/डी डी आदि प्रपत्रों को उठाना

- चेक के पेटे नकदी का भुगतान
- डी डी की सुपुर्दगी

ख) वैयक्तिक ग्राहक

- नकदी उठाना
- चेक/डी डी आदि प्रपत्रों को उठाना
- डी डी की सुपुर्दगी

• सुपुर्दगी के तरीके

- अपने कर्मचारियों के द्वारा
- एजेंटों के द्वारा

जहां एजेंट की सेवाएं ली जानी हैं, वहां एजेंटों के चयन व उनको दी जाने वाली फीस / कमीशन के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिये।

• सुपुर्दगी प्रक्रिया संबंधी निर्देश

- नकदी सुपुर्द करते समय एजेंट, बैंक की ओर से ग्राहकों को रसीद देगा।
- ग्राहकों से संग्रहित नकदी ग्राहकों के खाते में उसी दिन या अधिकतम अगले दिन जमा हो जानी चाहिये।
- राशि खाते में जमा करने की तिथि की जानकारी ग्राहकों को दी जानी चाहिये।
- डी डी की सुपुर्दगी हमेशा ग्राहक के खाते को नामे अनुदेश या चेक के माध्यम से होनी चाहिये, न कि नकद जमा के पेटे।
- नकद भुगतान की सेवा केवल कॉर्पोरेट ग्राहक, सरकारी उपक्रम आदि को दी जायेगी, न कि किसी वैयक्तिक ग्राहक को। यह सेवा भी शाखा में प्राप्त चेक के पेटे दी जा सकेगी, न कि दूरभाषिक संदेश के अनुपालन में।

हालांकि बिज़नेस कॉरिस्पॉन्डेंट मॉडल में बैंकों को कम मूल्य के नकद भुगतान की भी अनुमति वैयक्तिक ग्राहकों के लिये दी गयी है।

ग) जोखिम प्रबंधन

ग्राहक के साथ होने वाले करार में इस बात का समुचित ध्यान रखना चाहिये कि किसी अपरिहार्य कारण से यदि डोर स्टेप सेवा न दी जा सके तो बैंक के ऊपर किसी प्रकार की आर्थिक या वैधानिक जिम्मेदारी न आने पाये।

यहां बैंकों की जिम्मेदारी उसी प्रकार की होनी चाहिये, जैसी कि शाखा में होने वाले संव्यवहार में होती है। करार में इस बात का भी प्रावधान होना चाहिये कि ग्राहक किसी सुविधा को अपना अधिकार न मान बैठे।

घ) स्पष्टता

- यह सेवा उन्हीं ग्राहकों को दी जानी चाहिये, जो केवाईसी प्रक्रिया के अनुसार हों। सेवा ग्राहक के घर या कार्यालय में दी जा सकेगी। इसका स्पष्ट वर्णन करार में होना चाहिये।
- एजेंट द्वारा किसी भूलचूक के लिये ग्राहक के प्रति बैंक जिम्मेवार होगा। यह बात करार में होनी चाहिये।
- यह योजना किसी एक ग्राहक या ग्राहक वर्ग विशेष के लिये आरक्षित नहीं होनी चाहिये।

च) शिकायतों का निपटारा

- इस कार्य के निस्तारण में आने वाली शिकायतों के त्वरित निस्तारण हेतु बैंकों को समुचित व्यवस्था करनी चाहिये। बैंक के शिकायत निवारण अधिकारी के नाम व मोबाइल नंबर ग्राहकों को दिये जाने चाहिये तथा यह सुविधा बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध रहनी चाहिये।
- ग्राहक यदि बैंक द्वारा किये गये शिकायत-निस्तारण से संतुष्ट न हो तो बैंकिंग लोकपाल के समक्ष भी शिकायत कर सकता है।

भारतवर्ष में लगभग छः लाख गांव हैं। बैंकों द्वारा अपनी शाखागत बैंकिंग द्वारा शत प्रतिशत लोगों को वित्तीय सेवा दे पाना संभव न हो सकेगा।

अपने परिपत्र संख्या आरबीआई/2005-2006/288 दिनांक 25.09.2006 के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक ने भारतीय बैंकों को वित्तीय मध्यस्थों यथा गैर सरकारी संगठन, स्वयं सहायता समूह, लघु वित्तीय संस्थाएं इत्यादि की सेवा लेने की अनुमति प्रदान कर दी है। ये संस्थाएं बैंकों के एजेंट के रूप में कार्य करेंगी।

बैंक के बिज़नेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट के रूप में ये संस्थाएं बैंक के एजेंट के रूप में नकदी भी स्वीकार कर सकती हैं। ये एजेंट निम्न प्रकार की सेवाएं दे सकते हैं:-

1. कम मूल्य के नकद जमा एवं भुगतान
2. कम मूल्य के ऋण का संवितरण

3. मूलधन एवं ब्याज की वसूली
4. जमा निधि संकलन
5. लघु बीमा/म्युचुअल फंड/पेंशन उत्पादों/अन्य तीसरी पार्टी उत्पादों की बिक्री इत्यादि।

यह बिज़नेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट एवं बिज़नेस फेसिलिटेटर मॉडल आज की आधुनिक तकनीक यथा बायोमेट्रिक कार्ड प्रणाली, माईक्रो ए टी एम के द्वारा वित्तीय समावेशन करने में बहुत ही मददगार साबित हो रही है।

यह कार्य मॉडल बैंकों और अन्य संस्थाओं दोनों के लिये लाभकारी है। एक तरफ यह बैंकों की पहुंच दूरदराज तक के गांवों में पहुंचाता है तथा दूसरी ओर इस कार्य के लिये मिलने वाला कमीशन उन संस्थाओं के लक्ष्य साधन में मददगार साबित होता है।

इस प्रकार आज के ग्राहकों की अपेक्षाओं और देश के समेकित आर्थिक विकास की ज़रूरत को पूरा करने के लिये डोर स्टेप बैंकिंग अति आवश्यक है।

ई-कॉमर्स एवं एम-कॉमर्स

मुकेश भारती शर्मा

ई-कॉमर्स : एक परिचय

इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स में उत्पाद एवं सेवाओं को बेचने एवं खरीदने का कार्य इंटरनेट जैसे इलैक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म एवं अन्य प्रकार के कम्प्यूटर नेटवर्क से किया जाता है। इसे आम भाषा में ई-कॉमर्स कहते हैं। परिभाषा से तो यह एक अन्य प्रकार के बाजार की तरह प्रतीत होता है, लेकिन इसके गूढ़ एवं युगांतकारी प्रभाव का अवलोकन करने पर हमें यह एहसास होगा कि आज हमारा जीवन बिना ई-कॉमर्स के कल्पनातीत है।

आइए हम कुछ व्यावसायिक गतिविधियों का तुलनात्मक अध्ययन करके देखें कि ई-कॉमर्स ने हमें किस तरह प्रभावित किया है :

हमारे दैनिक जीवन की गतिविधियाँ	ई-कॉमर्स से पहले की दुनिया	ई-कॉमर्स की दुनिया
बैंक में होने वाले संव्यवहार	यदि आप किसी सगे संबंधी या रिश्तेदार को पैसा भेजना चाहते हैं तो पहले कतार में खड़े होकर डिमांड ड्राफ्ट बनवाएँ। फिर उसे रजिस्टर्ड डाक या कूरियर की सेवा से अपने लोगों के पास भेजें। फिर वे अपने बैंक	आज बस आपको अपने 15 अंकों का खाता संख्या जानना है या फिर ई-बैंकिंग का उपयोग जानना है। फिर 10 से 15 मिनट में आप भारत के किसी भी बैंक के किसी खाते में पैसा अंतरित कर सकते हैं।

	में जमा करेंगे और बैंक क्लियरिंग या डीडब्ल्यूपी रजिस्टर से उस ड्राफ्ट का भुगतान करेगा। इस प्रकार पूरी प्रक्रिया में कम से कम 10 से 15 दिन का समय तो लग ही जाता था। इसी प्रकार नकद आहरण हेतु ऑफिस से विशेष निवेदन करके बैंक में घंटों कतार में खड़े रहें और अगर महीने की एक से दस तारीख के बीच का समय है तो फिर आधे दिन की छुट्टी ले लें।	नकदी आहरण के लिए आज विभिन्न बैंकों के 35000 एटीएम आप की सेवा के लिए तत्पर हैं। आप 24x7x365 जब चाहें, पैसा निकाल सकते हैं।
रेलवे आरक्षित टिकट की खरीदारी	घंटों कतार में खड़े रहें एवं एक या दो वैकल्पिक आरक्षण फार्म तैयार रखें, फिर भी शायद कन्फर्म टिकट न मिले।	केवल www.irctc.com में लॉगिन करें एवं मनचाही तिथि को विभिन्न गाड़ियों में उपलब्धता की जाँच कर अपना आरक्षण सुनिश्चित करें।
घर की खरीदारी	अखबार का विज्ञापन या चुनिंदा बिल्डर्स के इशितहार की बिनाह पर कुछ क्षेत्रों के व्यक्तिगत भ्रमण में, हफ्ते की एकमात्र छुट्टी रविवार बिता डाला और कुछ भी हासिल न हुआ। कभी बजट में ठीक न बैठे तो कभी इन्टीरियर पसंद नहीं आया।	बस कुछ चुनिंदा रियल इस्टेट से संबंधित वेब साइट जैसे www.99acres.com , www.makan.com आदि में लॉगिन करें। अपने बजट, शहर, बेडरूम संख्या इत्यादि का चयन करें एवं सर्च बटन क्लिक करें और लीजिए आपके पसंदीदा दायरे में उपलब्ध घरों की लंबी लिस्ट। फिर एक-एक करके विस्तृत जानकारी घर बैठे लेते रहिए।

पुरानी कार की खरीदारी	अखबार का विज्ञापन, कुछ चुनिंदा पुरानी गाड़ियों के डीलर्स एवं कुछ इष्ट मित्रों द्वारा बताए रिफ्रेन्स.	बस www.carwale.com में लॉगिन करें, पसंदीदा कार का मॉडल, मेक, अपना बजट एवं अपने शहर का चयन करें और सर्च बटन क्लिक करें. लीजिए लंबी लिस्ट हाजिर है.
शेयर की खरीद या बिक्री	आज से 10 साल पहले सुदूर शहरों से शेयर को खरीदने या बेचने के लिए फैंक्स या टेलीफोन के जरिए ऑर्डर दिये जाते थे. फिर मुंबई के स्थानीय दलाल उसकी बोली लगाते थे और 2-3 दिनों के बाद हम जान पाते थे कि हमारा शेयर कितने का बिका या बिका भी कि नहीं.	आज बस मोतीलाल, शेयर खान या अन्य किसी ब्रोकिंग फर्म में आपका अकाउंट होना चाहिए. फिर एक क्लिक पर आप खरीद या बिक्री कर सकते हैं. इतना ही नहीं, आप अगले कुछ दिनों के लिए अपने मनपसन्द शेयर बेचने या खरीदने का प्राइस बैंड निर्धारित करके कमांड दे दें और प्राइस को लगातार आकलित (ट्रैक) करने से भी मुक्त हो जाएँ.

इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स, में उत्पादों एवं सेवाओं की खरीद एवं बिक्री इंटरनेट और अन्य कम्प्यूटर नेटवर्क के माध्यम से होती है. वाणिज्य इस तरह से आयोजित किया जाता है, ताकि इलैक्ट्रॉनिक धन अंतरण तेजी से हो और आपूर्ति शृंखला प्रबंधन, इंटरनेट विपणन, ऑनलाइन लेनदेन प्रोसेसिंग, इलैक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई), सूची प्रबंधन प्रणाली और डाटा संग्रह सभी स्वचालित प्रणाली से संचालित हों.

इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स को सामान्यतः निम्नलिखित मुख्य प्रकारों में वर्गीकृत कर सकते हैं:

व्यापार से व्यापार या B2B : यह कारोबारों के बीच आयोजित किया जाता है. B2B सभी रुचियों के वस्तु-विनिमय के लिए खुला है या कभी - कभी इसे

विशिष्ट या खास उत्पादों के लिए सीमित कर दिया जाता है, जैसे निजी इलैक्ट्रॉनिक बाजार सहभागिता.

व्यापार से उपभोक्ता या B2C : इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य, जहां खरीदार सीधे इंटरनेट के माध्यम से विक्रेता से खरीद एवं लेनदेन कर सकता है. जैसे किताबों की ऑनलाइन बिक्री के लिए Amazon.com दुनिया भर में मशहूर कंपनी है. आज हर प्रकार के उत्पाद एवं सेवाओं को ऑनलाइन शॉपिंग के माध्यम से पूरा किया जा सकता है.

सरकार से नागरिक या G2C : सरकार जब नागरिकों की आवश्यक सेवाएं इलैक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से उपलब्ध करवाती है. जैसे जमीनों से संबंधित दस्तावेजों को गाँव में कॉमन सर्विस सेंटर के माध्यम से उपलब्ध करवाना, नगरपालिका के विभिन्न करों का ऑनलाइन भुगतान, आय कर का भुगतान इत्यादि.

सरकार से व्यापार या G2B : सरकार द्वारा सभी सरकारी विभागों के ऑनलाइन टेंडर का प्रकाशन करना. सेवा कर, आय कर का ऑनलाइन भुगतान, ऑनलाइन लाइसेंसिंग नीति इत्यादि.

उपभोक्ता से उपभोक्ता या C2C : किसी मध्यस्थ व्यावसायिक प्लेटफार्म के माध्यम से दो या दो से अधिक उपभोक्ता आपस में ऑनलाइन खरीद या बिक्री करते हैं, जैसे eBay.com, baazi.com.

ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य

इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स का अर्थ पिछले 30 वर्षों में बदल गया है. मूलतः इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य का मतलब वाणिज्यिक लेनदेन की इलैक्ट्रॉनिक सुविधा, इलैक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई) और इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) के रूप में इस तरह की तकनीक का उपयोग कर किया जाता है. ये दोनों 1970 के दशक में शुरू किए गए थे, व्यवसायों की खरीद का आदेश या चालान जैसे वाणिज्यिक दस्तावेजों को भेजने के लिए इलैक्ट्रॉनिक अनुमति देता है. स्वचालित टेलर (एटीएम) मशीनें और टेलीफोन बैंकिंग भी इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स के विभिन्न प्रकार हैं. 1990 के दशक के बाद से, इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स में अतिरिक्त एंटरप्राइज संसाधन योजना (ईआरपी) प्रणाली, डाटा खनन और डाटा भंडारण भी शामिल हो गये. कई भौतिक वस्तुओं में इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स का एक तात्कालिक उदाहरण 1982 में शुरू, कम्प्यूटर के लिए एक बाजार बोस्टन कम्प्यूटर एक्सचेंज था, जहाँ ऑनलाइन जानकारी, ऑनलाइन परामर्श सहित कम्प्यूटर की खरीदारी की जा सकती थी.

1990 में, टिम बर्नेर्स-ली ने World Wide Web वेब ब्राउज़र का आविष्कार किया और दुनिया भर को एक शैक्षिक दूरसंचार नेटवर्क WWW नाम की इंटरनेट प्रणाली प्रदान की. इंटरनेट पर वाणिज्यिक उद्यम सख्ती से 1991 तक वर्जित था. 1994 में जब पहली बार इंटरनेट ऑनलाइन खरीदारी शुरू हुई तो यह दुनिया भर में लोकप्रिय बन गया. सुरक्षा प्रोटोकॉल और DSL इंटरनेट से लगातार कनेक्शन की व्यवस्था बनाते-बनाते पाँच साल लग गए. वर्ष 2000 के अंत में, कई यूरोपीय और अमेरिकी व्यापार कंपनियों द्वारा वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से अपनी सेवाओं की पेशकश की गई. तब से लोगों को सुरक्षित प्रोटोकॉल और इलैक्ट्रॉनिक भुगतान सेवाओं का उपयोग कर इंटरनेट के माध्यम से विभिन्न वस्तुओं की खरीद की क्षमता के साथ संबद्ध करने के लिए नई संचार प्रणाली ई-कॉमर्स की शुरुआत की गई.

इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स से संबंधित कुछ आम कार्यकलाप निम्नलिखित हैं :

- ई-मेल
- एंटरप्राइज़ सामग्री प्रबंधन (ERP)
- त्वरित संदेश
- ऑनलाइन शॉपिंग और व्यवस्था पर नज़र रखना
- ऑनलाइन बैंकिंग
- ऑनलाइन कार्यालय SUITES
- घरेलू और अंतरराष्ट्रीय भुगतान प्रणाली
- शॉपिंग कार्ट सॉफ्टवेयर
- इलैक्ट्रॉनिक टिकट

समकालीन इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य में “तत्काल उपभोग के लिए ऑनलाइन डिजिटल” सामग्री से लेकर परंपरागत वस्तुओं और सेवाओं को भी शामिल किया जा रहा है.

उपभोक्ता के स्तर पर, इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स ज्यादातर वर्ल्ड वाइड वेब पर किया जाता है. एक व्यक्ति ऑनलाइन होकर किताबें या किराने के सामान से लेकर अचल संपत्ति की तरह महंगी आइटम की खरीदारी कर सकता है. एक और उदाहरण ऑनलाइन बैंकिंग अर्थात् ऑनलाइन बिल भुगतान, शेयर खरीद, एक खाते से दूसरे खाते में धन अंतरण और इंटरनेट के द्वारा दूसरे देश में भुगतान करना जैसी गतिविधियों को, सभी कुंजीपटल के कुछ स्ट्रोक से या माऊस के दो-चार क्लिक से किया जा सकता है.

संस्थागत स्तर पर, बड़े निगमों और वित्तीय संस्थानों के लिए वित्तीय इंटरनेट का उपयोग करने हेतु घरेलू और अंतरराष्ट्रीय व्यापार को सुविधाजनक बनाना इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स के लिए महत्वपूर्ण मुद्दे हैं.

अर्थशास्त्रियों का मत है कि ई-वाणिज्य ने मूल्य प्रतियोगिता को नया आयाम दिया है, क्योंकि यह उपभोक्ताओं के लिए उत्पादों और कीमतों के बारे में जानकारी इकट्ठा करने की क्षमता बढ़ा देता है, जिससे बाजार किसी प्रकार की मोनोपली से मुक्त हो जाता है. शिकागो विश्वविद्यालय में अर्थशास्त्रियों द्वारा अनुसंधानों में पाया गया है कि ऑनलाइन शॉपिंग के विकास से दो क्षेत्रों यथा - किताबों की बिक्री और यात्रा एजेंसियों के कारोबार में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है.

ई-कॉमर्स ने उद्योग संरचना को भी प्रभावित किया है. आमतौर पर, बड़ी कंपनियों के विशेषाधिकार वाले क्षेत्र, जहाँ कीमतों का निर्धारण दो चार लोगों के द्वारा किया जाता था, आज वहाँ छोटे उद्यमी ई-कॉमर्स के कम लागत के प्लेटफार्म का इस्तेमाल कर लोगों को कम कीमतों की पेशकश कर रहे हैं. इस प्रकार डॉट कॉम बिजनेस बड़े पैमाने पर अर्थव्यवस्थाओं को प्रभावित कर रहा है.

एम-कॉमर्स/मोबाइल-कॉमर्स

मोबाइल-कॉमर्स ने अपनी सेवाओं की सर्वव्यापी प्रकृति के कारण वाणिज्य के मूलभूत आचरण को ही बदल डाला है. इसे एम-कॉमर्स या मोबाइल-वाणिज्य के रूप में भी जाना जाता है. मोबाइल कॉमर्स में किसी भी सौदे, स्वामित्व या वस्तुओं और सेवाओं के उपयोग के अधिकारों का हस्तांतरण एक इलैक्ट्रॉनिक उपकरण की मदद से कम्प्यूटर की मध्यस्थता एवं मोबाइल नेटवर्क का उपयोग करके पूरा किया जाता है.

मोबाइल वाणिज्य की शुरुआत 1997 में फिनलैंड में हेलसिंकी से हुई, जब मोबाइल फोन द्वारा कोका कोला मशीनों की खुदरा बिक्री के बाद एसएमएस पाठ संदेश से भुगतान भेजा जाता था. 1997 में ही पहली मोबाइल फोन आधारित बैंकिंग सेवा फिनलैंड के मेरिटा (Merita) बैंक द्वारा शुरू की गई थी. वे भी एसएमएस का उपयोग कर निधि का अंतरण करते थे.

एम-कॉमर्स द्वारा उत्पादों और सेवाओं की उपलब्धता

मोबाइल टिकटिंग

मोबाइल टिकटिंग प्रौद्योगिकी द्वारा उपयोगकर्ता अपने मोबाइल से एसएमएस भेजकर यात्रा के ठीक पहले तुरंत उपयोग हेतु टिकट प्राप्त कर सकता है. आप कल्पना

कीजिए कि मुंबई की लोकल ट्रेन या दिल्ली एवं कोलकाता के मेट्रो में आपको यात्रा करनी हो, टिकट खिड़की में लंबी कतार लगी हो, आपको अपने गंतव्य पर जाने की जल्दी हो. ऐसे में मोबाइल से एसएमएस भेजिए और टिकट नंबर अपने मोबाइल में लेकर शान से कतार में खड़े लोगों के तकनीकी पिछड़ेपन की हंसी उड़ाते हुए गाड़ी पकड़िए.

टिकट के बिल का भुगतान अगले महीने के मोबाइल बिल या मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करके किया जा सकता है. इनके अतिरिक्त यदि आपके मोबाइल पर इंटरनेट की सुविधा है तो आप ट्रैवल सेवा प्रदाताओं की सेवा से अपने लिए आरक्षित टिकट भी ले सकते हैं.

मोबाइल वाउचर, कूपन और वफादारी कार्ड

मोबाइल टिकटिंग तकनीक का उपयोग मोबाइल वाउचर, कूपन एवं वफादारी कार्ड के वितरण के लिए भी किया जा सकता है. मोबाइल वाउचर, कूपन या वफादारी कार्ड एक आभासी टोकन कार्ड है, जो मोबाइल फोन पर भेजा जाता है. कल्पना कीजिए कि आप बिग बाजार, रिलायंस मार्ट या अन्य किसी बड़े रिटेल स्टोर के पास से गुजर रहे हों और आपके मोबाइल पर इन स्टोरर्स के द्वारा एक आकर्षक छूट की पेशकश का संदेश आता है. ऐसे में आप थोड़ी देर रुककर निश्चित ही इन स्टोरर्स में जाकर छूट का लाभ लेना चाहेंगे.

सामग्री खरीद और वितरण

वर्तमान में, मोबाइल से खरीद और वितरण मुख्य रूप से रिंग टोन, वॉलपेपर के होते हैं और मोबाइल फोन के लिए खेल, एमपी 3 और वीडियो गेम की खरीद और पूर्ण लंबाई संगीत और वीडियो के वितरण में वृद्धि की संभावना है. डाउनलोड स्पीड में, यदि 4G स्तर तक वृद्धि हुई तो एक मोबाइल डिवाइस पर संभवतः एक सेकंड में एक फिल्म खरीदने के लिए यह पर्याप्त समय होगा.

स्थान आधारित सेवाएँ

घर पर उपलब्ध एक पीसी के विपरीत मोबाइल फोन उपयोगकर्ता के स्थान पर ही, मोबाइल वाणिज्य द्वारा उपलब्ध सेवाओं की जानकारी मुहैया कराता है. उपयोगकर्ता के स्थान की जानकारी एम-कॉमर्स संव्यवहार का एक महत्वपूर्ण घटक है. उपयोगकर्ता के स्थान को जानकर उसे स्थान आधारित विशेष सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सकती हैं. जैसे :

- स्थानीय ऑफर
- स्थानीय मौसम
- लोगों की ट्रैकिंग और निगरानी
- सूचना सेवाएँ

सूचना सेवाओं की विस्तृत विविधताएं, जो पीसी आधारित इंटरनेट उपयोगकर्ताओं को प्राप्त होती हैं, उन्हें मोबाइल फोन प्रयोक्ताओं को भी उपलब्ध करवाया जा सकता है. इन सेवाओं में निम्नलिखित शामिल हैं :

- समाचार सेवाएँ
- शेयर डाटा
- खेल के परिणाम
- वित्तीय अभिलेख
- यातायात डाटा और जानकारी

मोबाइल बैंकिंग

बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान, मोबाइल कॉमर्स का उपयोग मोबाइल फोन और अन्य मोबाइल उपकरणों के माध्यम से अपने ग्राहकों को केवल खाते की जानकारी देना ही नहीं, बल्कि लेनदेन करने, जैसे स्टॉक खरीद, पैसा अंतरित करने हेतु भी किया जा सकता है. इन सेवाओं को अक्सर मोबाइल बैंकिंग या एम-बैंकिंग के रूप में जाना जाता है.

मोबाइल दलाली

शेयर बाजार से संबंधित सेवाएँ, मोबाइल उपकरणों के माध्यम से प्रदान की जा रही हैं और यह लोकप्रिय भी हो रही हैं. इसे मोबाइल ब्रोकरेज के रूप में जाना जाता है. ग्राहक किसी एक समय में कई बाजार की घटनाओं और उनके स्थान के अनुरूप प्रतिक्रिया कर सकते हैं.

मोबाइल ब्राउज़िंग

मोबाइल ब्राउज़िंग ग्राहकों को किसी भी स्थान पर किसी भी समय ऑनलाइन इंटरनेट की अनुमति देता है. इसके द्वारा वर्ल्ड वाइड वेब की सुविधा ग्राहकों के मोबाइल पर उपलब्ध होती है.

मोबाइल खरीद

कागज पर उत्पादों की सूची उपलब्ध करवाने की बजाय, खुदरा ग्राहकों को उत्पादों की एक सूची उसके मोबाइल पर ही भेजी जाती है। इससे ग्राहक मोबाइल द्वारा ही सीधे अपने ऑर्डर बुक कर सकते हैं। कई व्यापारी अपने विज्ञापनों एवं ई-कॉमर्स के पन्नों को इस प्रकार समायोजित कर रहे हैं कि मोबाइल उपयोगकर्ताओं को उनके व्यावसायिक वेब साइटों में संव्यवहार में कोई असुविधा न हो। इसके अलावा इस सुविधा के माध्यम से, खुदरा व्यापारी अपने ग्राहकों को ट्रैक कर उन्हें छूट एवं अन्य स्थानीय दुकानों के बारे में सूचित करने में भी सक्षम हो जाएंगे।

मोबाइल विपणन और विज्ञापन

मोबाइल मार्केटिंग एक उभरती हुई अवधारणा है, लेकिन जिस गति के साथ यह अपनी जड़ें जमा रही है, वह उल्लेखनीय है। मोबाइल विपणन ब्रांडों को देखने के अनुभव की दृष्टि से, विशेष रूप से विपणन अभियान का अत्यधिक संवेदनशील प्रकार है और लगभग सभी ब्रांडों को अपने अभियानों के लिए बहुत अच्छा रेस्पांस प्राप्त हो पा रहा है। आज लगभग सभी बड़ी कंपनियां अपने उत्पाद एवं सेवाओं का विपणन एवं विज्ञापन मोबाइल सेवा कंपनियों के माध्यम से कर रही हैं। सेल फोन कंपनियाँ अब ग्राहकों को ऑनलाइन सुरक्षा और हैकर्स की घुसपैठ से बचाने के लिए और भी तत्पर हैं।

भुगतान प्रक्रिया

मुख्य भुगतान के तरीके, जिनके लिए मोबाइल वाणिज्य सक्षम है:

- प्रीमियम दर फोन नंबर
- मोबाइल टेलीफोन बिल या उपयोगकर्ता के लिए चार्ज
- क्रेडिट कार्ड से कटौती
- क्रेडिट कार्ड, सिम कार्ड से जुड़ा हुआ हो
- सुरक्षित उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस के माध्यम से बिलिंग

ई-कॉमर्स एवं एम-कॉमर्स : भविष्य के परिप्रेक्ष्य में

अगले 5 से 10 सालों में हम कम्प्यूटर, मोबाइल फ़ोन और इंटरनेट के भिन्न रूप देखेंगे जो विकासशील देशों में अपना गहरा प्रभाव छोड़ेंगे। पिछले 25 सालों में हमने जो भी तकनीकी प्रवर्तन देखे, उनका आधार कम्प्यूटर, मोबाइल फ़ोन और

इंटरनेट रहे हैं। यह तिकड़ी भारत जैसे उदामी बाजारों में आधारभूत डिजिटल सेवाओं के निर्माण में सहायक होगी। इस आधारभूत सेवा से इन देशों की आर्थिक प्रगति की रफ्तार भी तेज होगी। यह सभी नवाचार विकसित बाजारों द्वारा लाये गये हैं, जिन्होंने बाद में उदामी बाजारों का रुख किया है। जिन तीन तकनीकी प्रवर्तनों पर उदामी बाजारों में आधारभूत डिजिटल सेवाएँ निर्मित होंगी, वे हैं **टेलीप्यूटर, यूबिनेट और एम-वेब**।

टेलीप्यूटर, प्रौद्योगिकी का पूर्वानुमान लगाने वाले जॉर्ज गिल्डर द्वारा दिया गया शब्द है। इसे एक ऐसा यंत्र समझें, जो मोबाइल फ़ोन और एक कम्प्यूटर (सटीक रूप से कहें तो नेटवर्क कम्प्यूटर) का मिश्रण है। टेलीप्यूटर मूलतः एक मोबाइल फ़ोन होगा, जिसका एक मल्टीमीडिया नेटवर्क कम्प्यूटर के रूप में भी इस्तेमाल किया जा सकेगा। इसे साधारण कीबोर्ड, मॉनिटर और माऊस से भी जोड़ा जा सकेगा।

यूबिनेट कनेक्टिविटी का हर जगह सुलभ नेटवर्क है। यह एक तरह का सर्वव्यापी जाल होगा, जिस तक कोई भी कहीं भी पहुंच सकेगा। यह बेतार और ब्रॉडबैंड चालित होगा। इसके शुरुआती संस्करण तृतीय पीढ़ी (3G) मोबाइल, वाईमैक्स (WiMax) और बेतार मेश (Mesh Wireless) जैसी प्रौद्योगिकी के रूप में देखे जा सकते हैं। आगामी समय के नेटवर्क में कहीं अधिक गति होगी। यूबिनेट टेलीप्यूटर पर क्लाउड कम्प्यूटिंग की कल्पना को हकीकत में बदल देगा और इसका निष्पादन वैसा हो जायेगा, जिसे हम डेस्कटॉप पर देखने के आदी हैं।

एम-वेब ऐसा इंटरनेट है, जो पर्सनलाईज्ड, मोबाइल और तकरीबन चमत्कारी है। इसमें एक ऐसा कम्प्यूटिंग ग्रिड सम्मिलित होगा, जो तमाम संग्रहण और प्रोसेसिंग का ख्याल रखेगा। पर्सनलाईजेशन (व्यक्ति-विशेष के अनुसार बनाना) बेहद चमत्कारी अनुभव प्रदान करेगा, क्योंकि टेलीप्यूटर एम-वेब से प्रासंगिक जानकारी के आधार पर यह पता लगा लेगा कि आप कौन हैं और कहाँ हैं। जाहिर तौर पर मोबाइल पर उपलब्ध होने के कारण एम-वेब लोगों को खूब जंचेगा।

भारत में इस नये विश्व के निर्माण की क्षमता है, क्योंकि मोबाइल फ़ोन हमारे जीवन का एक अभिन्न अंग बन चुका है। एक और बड़ा बदलाव WWW से NNN की ओर होगा। NNN यानि Now, News तथा Near Web, जो भी हमारे आस-पास घट रहा है, उसकी सूचना उसी समय हमारे टेलीप्यूटर पर भी मौजूद होगी।

उपसंहार

भारत में इंटरनेट यूजर्स की तादाद सितम्बर 2006 में 3.22 करोड़ थी, जो एक साल बाद 4.6 करोड़ हो गई एवं वर्तमान में लगभग 6.00 करोड़ है. एक-दो सालों में इतना बड़ा इजाफा मायने रखता है. इससे अंदाजा लगाइए कि भविष्य में क्या होगा.

ऐसे में नये व्यवसाय ई-कॉमर्स को वैकल्पिक व्यवसाय मानकर नजरअंदाज नहीं किया जा सकता. यह कोई छोटी-मोटी हलचल भी नहीं है. यह अब तक के व्यवसाय के सभी प्रकारों से बड़ा, ताकतवर और तकनीक समृद्ध है. उसमें पारंपरिक व्यवसाय को समा लेने की काबिलियत है. लेकिन यह दुश्मन नहीं है, क्योंकि यह सभी के लिए उपलब्ध है. आप चाहें तो इसे व्यवसाय का मीडियम कह सकते हैं. यह सूचनाओं को सीमाओं से आजाद कर देता है. यह हमें सत्ता की दखल के पार ले जाता है. यह कई तरह के व्यवसायों को एक साथ लाता है, बिना उनकी पहचान गंवाए और उन्हें पहले से ज्यादा असरदार बना देता है. एक ही वेब पेज पर उत्पादों की जानकारी, उससे जुड़े वीडियो, फोटो, पिछले उत्पाद, ग्राहक के लिंक, बैंकग्राउंड, कमेंट्स और बहस - यह काबिलियत पुराने व्यवसाय में नहीं थी.

एक खुला और काफी हद तक नियंत्रण मुक्त व्यवसाय होने के नाते ई-कॉमर्स के कंटेंट, क्वॉलिटी और साख को लेकर कुछ सीमाएं हैं. ये सीमाएं अतिरिक्त जागरूकता की मांग करती हैं, लेकिन इसका फैलाव इतना ज्यादा है कि इसके जादू से बचा नहीं जा सकता. यह ई-मेल से लेकर सर्च इंजन, सॉफ्टवेयर डाउनलोड, वीडियो साइट, न्यूज, फोटो शेयरिंग, चैट, कम्युनिटी और ब्लॉग तक फैला है. इसका दायरा खबर से ज्यादा व्यापक है.

भविष्य का व्यवसाय सीमाओं के बारे में नहीं, सीमाएं मिटाने के बारे में है. हम इतिहास के उस दौर में हैं, जहां सूचना के केंद्रीकरण या नियंत्रण की मानसिकता ही खतरे में है. इस नए व्यवसाय के परिवेश का सबसे बड़ा योगदान शायद यह है कि उसने उपभोक्ता को उत्पादक बना दिया है. यह ऐसी क्रांति है, जिसमें व्यावसायिक सूचना हर तरह की मोनोपली से आजाद हो जाएगी. इससे लोकतंत्र को अपने सच्चे रूप में सामने आने में मदद मिलेगी. जाहिर है, नयी संचार प्रणाली द्वारा संचालित नये व्यवसाय से नये संसार का दरवाजा खुल रहा है.

मुकेश भारती शर्मा, वरिष्ठ प्रबंधक, पीबीओडी, के.का., मुम्बई

इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य एवं पेमेंट गेटवे

नेहा वर्मा

आज की प्रतिस्पर्धी एवं समसामयिक वैश्विक अर्थव्यवस्था में इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य (ई-कॉमर्स) एवं पेमेंट गेटवे, आधुनिक व्यापारिक परिदृश्य का एक महत्वपूर्ण घटक बनकर उभर रहा है.

ताथ्यिक साध्यता एवं संचार तकनीक के एकीकरण ने न केवल व्यापारिक माध्यमों में क्रांति का संचार किया है, अपितु व्यक्ति विशेष को भी प्रतिस्पर्धा में बने रहने का सुनहरा अवसर प्रदान किया है. इंटरनेट और उस पर आधारित तकनीक के विकास ने पारम्परिक बाजार तथा वैश्विक इलैक्ट्रॉनिक बाजारीकरण के मध्य खाई को पाटने का उत्तम कार्य किया है.

इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य (ई-कॉमर्स)

इसका तात्पर्य मोटे तौर पर ऑनलाइन सीमाओं में रहकर - पदार्थों तथा सेवाओं का सकुशल व्यापार करना है. सहज शब्दों में - पदार्थों एवं सेवाओं को इंटरनेट पर बेचना एवं खरीददारी. इस तकनीक का सबसे अहम फायदा यह है कि व्यापारिक पदार्थों एवं सेवाओं का संव्यवहार बृहद स्तर पर किया जा सकता है.

ई-कॉमर्स के उपयोग ने निम्नलिखित व्यापारिक गतिविधियों की गुणवत्ता को बढ़ाया है.

- 1) उत्पादन गतिविधि
- 2) ग्राहक केंद्रित गतिविधि
- 3) आन्तरिक / मानविक प्रबंधन गतिविधि

ई - कॉमर्स के प्रकार

प्रमुख रूप से इसके निम्नलिखित प्रकार हैं :

- | | | | |
|----|----------------------------|---|---|
| 1) | B2B : बिजनेस टू बिजनेस | - | इलैक्ट्रॉनिक ऑनलाइन मार्केट |
| 2) | B2C : बिजनेस टू कनज्यूमर | - | ऑनलाइन रिटेलिंग |
| 3) | C2C : कनज्यूमर टू कनज्यूमर | - | कार एवं प्रापर्टी वेबसाइट्स |
| 4) | B2G : बिजनेस टू गवर्नमेण्ट | - | टैक्स प्रबंधन |
| 5) | M.Com : मोबाइल कॉमर्स | - | सामान एवं सेवाओं की खरीदारी
(बेतार तकनीक के माध्यम से) |

बैंक का रोल

बैंक, इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स के माध्यम से व्यापार करने पर, संव्यवहार समाशोधन प्रणाली (Transaction Clearing System) की महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं।

बैंक के प्रारम्भिक पेमेंट माध्यम जैसे सुपुर्दगी पर नकदी (Cash on Delivery) एवं बैंक पेमेंट की जगह अब इलैक्ट्रॉनिक पेमेंट के माध्यम जैसे एटीएम, डेबिट / क्रेडिट कार्ड, ई-बैंकिंग, ई-कैश एवं ई-चेक ज्यादा प्रचलित हो रहे हैं।

पेमेंट गेटवे

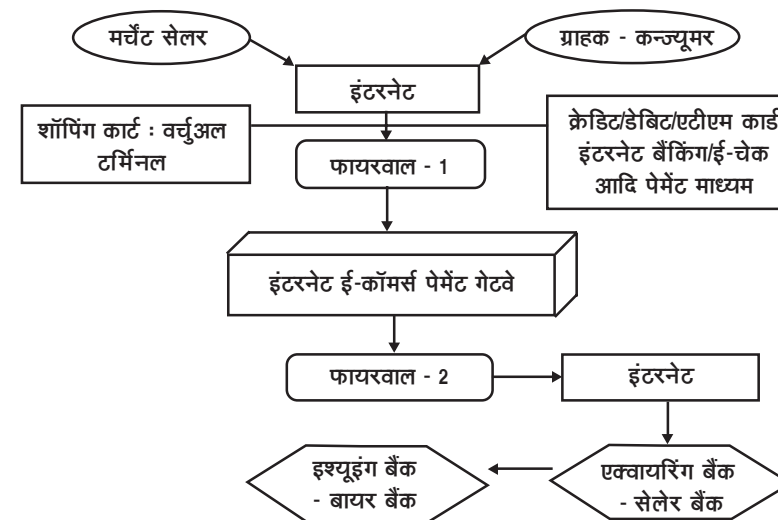
पेमेंट गेटवे के सुचारु संचालन में बैंक अत्यन्त महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। पेमेंट गेटवे, इलैक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवस्था की रीढ़ की हड्डी है। पेमेंट गेटवे इस बात को व्यवस्थित करता है कि इलैक्ट्रॉनिक नेटवर्क की सुरक्षा बनी रहे और इंटरनेट पर व्यापारिक, आर्थिक लेनदेन सुचारु रूप से हो सकें। पेमेंट गेटवे राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क का प्रमुख गेट (access) बिंदु है। यह व्यापारी की वेबसाइट एवं बैंक के बीच पुल का कार्य करता है। इस माध्यम में सूचना का आदान-प्रदान एनक्रिप्टेड (Encrypted) होता है और इसकी शुरुआत उपयोगकर्ता के प्राधिकृत करने (User authentication) से होती है।

पेमेंट गेटवे ईडीआई (इलैक्ट्रॉनिक डाटा इण्टरचेंज) माध्यम पर काम करता है। अतः यह इलैक्ट्रॉनिक कॉमर्स का वह एप्लीकेशन सर्विस प्रोवाइडर है, जो ई-बिजनेस और कार्ड भुगतान के प्राधिकृत भुगतानों (ऑथराइज्ड पेमेण्ट्स) को प्रोसेस करता है।

भारत में कुछ प्रमुख पेमेंट गेटवे निम्नलिखित हैं :

1. ट्रान्सक्यूट प्राइवेट लिमिटेड
2. पे सील
3. इलैक्ट्रल पेमेंट गेटवे

पेमेंट गेटवे फ्लो



पेमेंट गेटवे कार्यविधि

1. ग्राहक द्वारा शॉपिंग वेबसाइट से प्रॉडक्ट छानने एवं खरीदारी हेतु
2. वेब स्टोर के द्वारा डिजिटल आर्डर प्रस्तुत करना, जिसमें ग्राहक की मशीन की आईपी एवं मूल्य (पदार्थ) अंकित होता है।
3. डिजिटल आर्डर को पेमेंट गेटवे को भेजा जाना, सुरक्षित एवं कोडेड नेटवर्क के द्वारा।
4. पेमेंट गेटवे द्वारा वेब स्टोर को आथेन्टिकेशन देना, डिजिटल आर्डर के आधार पर।
5. पेमेंट गेटवे द्वारा पेमेंट के विभिन्न माध्यम दर्शाना।

6. ग्राहक द्वारा पेमेंट माध्यम को चुनना एवं सुरक्षित लिंक के द्वारा उसका सम्प्रेषण.
7. पेमेंट गेटवे द्वारा भुगतान के ब्यौरे विक्रेता के बैंक (Acquiring Bank) को भेजा जाना.
8. अधिग्रहणकर्ता बैंक (Acquiring Bank) द्वारा जानकारी को सुरक्षित लिंक द्वारा क्रेता बैंक अर्थात् जारीकर्ता बैंक को भेजा जाना.
9. क्रेडिट लिमिट एवं अन्य तथ्यों के आधार पर जारीकर्ता बैंक द्वारा संव्यवहार को मान्य अथवा अमान्य करार देना.
10. पेमेंट गेटवे द्वारा यह जानकारी अधिग्रहणकर्ता बैंक (Acquiring Bank) को प्रेषित करना.
11. पेमेंट गेटवे द्वारा डिजिटल रसीद भेजना, शॉपिंग वेबसाइट एवं ग्राहक के मेल आईडी पर उसे प्रस्तुत करना.
12. अब शॉपिंग वेबसाइट के वेबस्टोर द्वारा सामान / आर्डर / सर्विसेज को ग्राहक को प्रेषित करना.

फायदे

इस कार्यविधि से निम्नलिखित को अत्यन्त फायदा पहुंचता है:

1. आर्थिक व्यवस्था को फायदा.
2. धोखेबाजी एवं जालसाजी का खात्मा.
3. आम व्यक्ति को चुनाव की स्वतन्त्रता.

बैंकिंग क्षेत्र का व्यवहार नई तकनीक पर पूर्णतया केंद्रित है. इसीलिए बैंकिंग के प्रत्येक सम्भव क्षेत्र में तकनीक का प्रभाव स्पष्टतया देखा जा सकता है. सीबीएस, एमआईएस, एटीएम, कार्ड मैनेजमेण्ट, सीआरएम, ई-बैंकिंग, जोखिम प्रबंधन इत्यादि अनेकानेक आधारभूत संरचनाओं पर तकनीक एवं इण्टरनेट का प्रभाव स्पष्ट दिखाई देता है.

पेमेंट गेटवे के उपयोग से बैंक को फायदे

एक प्रकार से, पेमेंट गेटवे की पूरी कार्यप्रणाली, बैंक के आधार पर ही अवस्थित है, परन्तु बैंकिंग क्षेत्र को पेमेंट गेटवे के उपयोग से हुए फायदे को नकारा

नहीं जा सकता, जिसे संक्षेप में नीचे दिया जा रहा है :

1. पेमेंट गेटवे द्वारा रियल टाइम एकाउण्ट रिपोर्टिंग सम्भव हुई है.
2. कटिंग ऐज प्रॉड कम किया गया है. एलर्ट, एसएमएस एवं ई-मेल माध्यमों द्वारा ग्राहक को जानकारी देकर यह संभव हो रहा है.
3. मल्टी करेन्सी पेमेंट प्रोसेसिंग से विदेशी मुद्रा एवं टैक्स का फायदा.
4. बैंक पेमेंट गेटवे द्वारा निम्नलिखित शुल्क / प्रभाव कमाता है :
 - ए. इण्टरचेंज एवं कार्ड स्वैपिंग पर शुल्क
 - बी. प्राइसिंग शुल्क एवं विवरण शुल्क
 - सी. कनज्यूमर सर्विस शुल्क एवं सालाना शुल्क
 - डी. रिकरिंग बिलिंग एवं चार्ज बैंक (त्वरित).
5. बैंक में धन अंतरण एवं धन-वापसी अब त्वरित एवं सटीक हो गये हैं, जिससे पूरी बैंकिंग कार्यप्रणाली में तेजी आयी है.
6. बैंक इस माध्यम से अपने ग्राहकों एवं दूसरे कार्ड होल्डर (ग्राहकों) तक पहुंचने में सफल हुए हैं. इससे सूचना का आदान प्रदान बढ़ा है.

ई-कॉमर्स पेमेंट गेटवे बैंकिंग क्षेत्र का भविष्य है. मोबाइल-कॉमर्स तथा टेलीफोन बैंकिंग, बैंकिंग क्षेत्र में एक नये युग की शुरुआत को तत्पर हैं, जो कि निःसंदेह प्रतिस्पर्धा को बढ़ायेगा, परन्तु इससे बैंकिंग क्षेत्र का एक नया कलेवर, नया प्रारूप सामने आयेगा.

हम बैंकर्स को चाहिए कि हम नयी तकनीक, उसके फायदे और उसकी सुचारु कार्यविधि को पूर्णतया समझें और अमल में लाएं. यह ICE युग है - अर्थात् सूचना Information, सम्प्रेषण Communication, मनोरंजन Entertainment.

हमें बदलते परिवेश के साथ तारतम्य बिठाना होगा और सतत परिवर्तन का स्वागत करना होगा. हर दिन कुछ नया सीखना और उसको अमली जामा पहनाना, यही बैंकिंग के भविष्य को निर्धारित करेगा.

प्रेषण व्यवस्था में क्रांति : ई-प्रेषण

जे.पी. सिंह

धन, मुद्रा अथवा निधि का एक व्यक्ति, संस्था, स्थान से दूसरे व्यक्ति, संस्था अथवा स्थान पर आदान-प्रदान करने की प्रक्रिया को प्रेषण कहते हैं। पिछले कई वर्षों से प्रेषण के मुख्य साधन जो प्रचलन में थे, उनमें से मुख्यतः ड्राफ्ट, मनीऑर्डर, मनी ट्रांसफर, टी.टी. तथा टेलेक्स आदि थे। परन्तु इस तरह के प्रेषण में समय अधिक लग जाता था तथा यह खर्चीली प्रक्रिया थी। कभी-कभी प्रेषण प्राप्तकर्ता को उपयुक्त समय में इसका लाभ भी नहीं मिल पाता था।

ज्यों-ज्यों मनुष्य उन्नति की सीढ़ियां चढ़ता गया, व्यापार एक शहर से दूसरे शहर, एक देश से दूसरे देश में बढ़ी शीघ्रता से चलने फूलने लगा, त्यों-त्यों मनुष्य ने प्रेषण के नवीन व तीव्र साधनों की आवश्यकता महसूस की। जैसा कि सब जानते हैं कि “आवश्यकता आविष्कार की जननी है”, इसके फलस्वरूप प्रेषण के क्षेत्र में भी क्रान्ति आनी स्वाभाविक थी। भागदौड़ की जिन्दगी में समय की अत्यन्त कमी हो गई। अतः नए-नए आयामों की खोज की गई, जिसमें कम्प्यूटर व इन्टरनेट का मुख्य योगदान है। इस तरह इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से होने वाले प्रेषण को ई-प्रेषण के रूप में जाना जाने लगा।

जबसे कम्प्यूटर का प्रयोग वित्तीय संस्थानों में प्रारम्भ किया गया है, तब से क्षण भर में माउस से क्लिक करते ही धन प्रेषण हो जाता है। इस प्रक्रिया में किसी क्षेत्र या देश की सीमा या दूरी का रुकावट नहीं है। कोई भी व्यक्ति अपने घर, दफ्तर या कहीं से भी ई-प्रेषण कर सकता है। जहां तक बैंकिंग व्यवसाय में ई-प्रेषण की बात है, हम यह महसूस ही कर सकते हैं कि अच्छी व सुदृढ़ बैंकिंग सहूलियतें प्रदान करने के लिए हर बैंक कृत संकल्प है। हमारे देश में भुगतान तथा निपटान पद्धति को सुचारु रूप से चलाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक उत्तरदायी है। इस दायित्व को

निभाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने बहुत उचित व सुरक्षित प्रावधान शुरू किए हैं। आज का हर ग्राहक अपना काम तुरन्त व बिना किसी समस्या के करना चाहता है। ई-प्रेषण एक सरल, तीव्र एवं विश्वनीय माध्यम है, जिसके मुख्य साधन निम्नलिखित हैं :-

1. ईसीएस E.C.S. - नामे और जमा (Debit & Credit)
2. एनईएफटी N.E.F.T.
3. आरटीजीएस R.T.G.S.
4. क्रेडिट कार्ड CREDIT CARD
5. डेबिट कार्ड DEBIT CARD
6. एटीएम A.T.M.
7. स्विफ्ट SWIFT

1. इलैक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम (E.C.S.) :

इस पद्धति के द्वारा हम किसी संस्था या कम्पनी की देनदारी या बिल आदि का भुगतान अपने बैंक खाते से नियमित तथा वांछित समय में कर सकते हैं। उदाहरण के तौर पर बिजली, पानी व टेलीफोन के बिल तथा बीमा आदि। यह सेवा बैंक द्वारा अपने ग्राहकों के लिए निःशुल्क प्रदान की जाती है। ई.सी.एस. सेवा भारत के सभी मुख्य केन्द्रों पर उपलब्ध है तथा इसका संचालन समाशोधन गृह द्वारा किया जाता है। इन में दो तरह का अन्तरण होता है - डेबिट तथा क्रेडिट।

क. ईसीएस जमा (E.C.S.Credit) :

इस सुविधा के अन्तर्गत कोई कम्पनी या संस्था अपने बैंक खाते द्वारा कई लोगों के खाते में एक साथ रकम जमा कर सकती है। जैसे किसी कम्पनी द्वारा अपने निवेशकों को लाभांश अथवा ब्याज देना। इसके लिए कम्पनी बैंक को ग्राहक की बैंक शाखा का नाम, खाता नम्बर की जानकारी देती है। इस तरह बैंक निर्धारित समय पर ग्राहकों को रकम क्रेडिट कर देता है।

ख. ईसीएस नामे (E.C.S.Debit) :

इस सुविधा का प्रयोग ग्राहकों द्वारा अपने बिल भुगतान के लिए किया जाता है, जैसे बिजली, पानी, टेलीफोन आदि का बिल। इसके लिए उपभोक्ता कम्पनी के नाम एक फार्म जमा करता है, जिससे वह कम्पनी को ईसीएस नामे द्वारा बिल भुगतान

के लिए अधिकृत करता है। तदुपरान्त उपभोक्ता कम्पनी ग्राहक के खाते से बिल का भुगतान निर्धारित दिनांक को प्राप्त कर लेती है तथा बिल का ब्यौरा कम्पनी द्वारा ग्राहक के पते पर भेज दिया जाता है। ग्राहक को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि उसके खाते में पर्याप्त रकम जमा रहे, ताकि बैंक समय पर कम्पनी को भुगतान कर सके।

2. नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (N.E.F.T.) :

इस पद्धति को अक्टूबर 2005 में भारतीय रिजर्व बैंक ने स्थापित किया। इस सुविधा में कोई बैंक अपने किसी भी खाताधारक के अनुरोध पर एक निश्चित राशि का किसी शाखा या अन्य बैंक में अन्तरण कर सकता है। यह सुविधा सी.बी.एस. नेट वर्किंग सिस्टम या ऑन लाइन बैंकिंग पर आधारित है, जिसके द्वारा बैंक ग्राहक को उच्चतम सेवा प्रदान कर सकते हैं। इस सेवा के अधीन बैंक ग्राहक को एन.ई.एफ.टी. फार्म भरना पड़ता है, जिसमें वह अपने खाते का नाम व नम्बर लिखता है तथा जिस खाते में उसे रकम भेजनी हो, उस बैंक का नाम व प्राप्तकर्ता का नाम, खाता नम्बर आदि का विवरण होता है तथा संबंधित बैंक का इंडियन फाइनेंशियल सिस्टम कोड (I.F.S.C.) भी देना होता है। एनईएफटी द्वारा रकम भेजने की कोई न्यूनतम या अधिकतम सीमा नहीं होती है। इसलिए ग्राहक कितनी भी राशि भेज सकता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत राशि का अन्तरण निर्धारित समय सीमा के अंदर ही होता है। प्राप्तकर्ता को भुगतान सामान्यतया उसी दिन कर दिया जाता है अथवा अगर सन्देश आखिरी बैंच में भेजा गया हो तो भुगतान अगले दिन किया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार रकम मिलने की जानकारी भेजने वाले को भी दी जानी होती है। वर्तमान में एनईएफटी के अन्तर्गत भुगतान करने के लिए सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 बजे से शाम 7.00 बजे तक तथा शनिवार को सुबह 9.00 बजे से दोपहर 1.00 बजे तक का समय निर्धारित है। बैंकों द्वारा एनईएफटी के सन्देश भारतीय रिजर्व बैंक को भेजे जाते हैं। वर्तमान में एनईएफटी का प्रयोग पुरातन प्रेषण साधन जैसे मनी आर्डर, डिमांड ड्राफ्ट, मेल अन्तरण आदि के विकल्प के रूप में उभरा है।

3. रियल टाइम ग्रॉस सैटलमेंट (R.T.G.S) :

यह सुविधा मार्च 2004 में प्रारम्भ की गई थी और एक लाख या उससे अधिक की रकम के भुगतान के लिए यह सुविधा उपलब्ध है। आरटीजीएस आज बड़ी रकम के भुगतान का माध्यम बन गया है, जिसमें प्रतिदिन अरबों रुपयों का लेनदेन हो रहा है। भारत में भारतीय रिजर्व बैंक आरटीजीएस का संचालन करता है। आरटीजीएस प्रेषण निधि का अन्तरण रियल टाइम तथा ग्रॉस आधार पर होता है। रियल टाइम

का अभिप्राय है कि प्रत्येक संव्यवहार को भुगतान के लिए इन्तजार नहीं करना पड़ता तथा ग्रॉस सैटलमेंट से अभिप्राय है कि प्रत्येक संव्यवहार को अलग-अलग निपटाया जाता है। आरटीजीएस के अन्तर्गत बैंक का नाम, शाखा का नाम, प्रेषणकर्ता, प्राप्तकर्ता, भेजने वाले का नाम, नम्बर तथा प्राप्तकर्ता के खाते के नम्बर के साथ बैंक के आई.एफ.सी. कोड की जानकारी भी होनी चाहिए। ग्राहकों के लिए यह सेवा सुबह सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 बजे से सायं 4.30 बजे तक तथा शनिवार को सुबह 9.00 बजे से दोपहर 12.30 तक उपलब्ध रहती है। अन्तर बैंक निधि अंतरण के लिए यह सुविधा सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 से सायं 6.00 बजे तक तथा शनिवार को सुबह 9.00 बजे से दोपहर 2.30 बजे तक उपलब्ध है। आरटीजीएस सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक ग्राहकों से शुल्क ले सकते हैं।

4. क्रेडिट कार्ड :

क्रेडिट कार्ड मुख्यतः खरीददारी करने में नकदी का विकल्प है। इस कार्ड की विशेषता है कि किसी को भी अपनी जेब में अधिक नकदी रखने की जरूरत नहीं पड़ती। इससे नकदी के खोने, चोरी होने या गिरने का जोखिम नहीं रहता। बैंक द्वारा दी गई क्रेडिट सीमा के अन्तर्गत ही कार्डधारक कार्ड का प्रयोग कर सकता है।

वीजा तथा मास्टर कार्ड आदि बैंकों द्वारा जारी किए जाते हैं। बैंक क्रेडिट कार्ड एक तरह से उपभोक्ता ऋण की तरह होते हैं। धारक अपनी जरूरत के अनुसार इसे प्रयोग कर सकता है। जितना उधार लिया हो, एक निर्धारित समय सीमा में उसे चुकाना होता है। चुकौती होने पर पूरी लिमिट स्वतः ही नवीकृत हो जाती है। क्रेडिट कार्ड के प्रयोग से हम कोई भी वस्तु या सेवा प्राधिकृत व्यापारी से ले सकते हैं। व्यापारी बैंक से क्लेम लेता है और बैंक समय आने पर क्रेडिट कार्डधारक से भुगतान प्राप्त करता है। इस तरह से क्रेडिट कार्ड का काल-चक्र पूरा होता है। यदि कार्ड गुम हो जाए तो तुरन्त बैंक को सूचित कर इसका चलन रुकवा देना चाहिए।

5. डेबिट कार्ड :

डेबिट कार्ड की प्रक्रिया क्रेडिट कार्ड की तरह ही है। जिस बैंक ने डेबिट कार्ड जारी किया है, उस बैंक में ग्राहक का खाता होना जरूरी है। उसी खाते से सभी भुगतान किए जाते हैं। इससे खर्च की गई राशि का भुगतान तुरन्त ऑन लाइन हो जाता है। इस कार्ड का प्रयोग अपने खाते में उपलब्ध जमा-राशि तक ही सीमित होता है।

6. ए.टी.एम. :

ए.टी.एम. की सुविधा 24/7 बैंकिंग सुविधा है। हम किसी भी समय किसी भी बैंक के ए.टी.एम. से एक निर्धारित सीमा तक नकदी का भुगतान ले सकते हैं। किसी भी ए.टी.एम. कार्ड या क्रेडिट/डेबिट कार्ड से हम नकदी निकाल सकते हैं। इसके अतिरिक्त ए.टी.एम. कार्ड अपने खाते की जानकारी लेने के लिए, खाता विवरण लेने के लिए उपयोगी है। ए.टी.एम. के प्रयोग की सुरक्षा के लिए एक PIN (पासवर्ड) होता है। इसके अतिरिक्त बिल भुगतान की सुविधा भी हमें ए.टी.एम. कार्ड से मिलती है। भिन्न-भिन्न खातों में रोकड़ जमा तथा रोकड़ ट्रांसफर करने के साथ चेक जमा किए जा सकते हैं। यदि किसी अन्य बैंक का ए.टी.एम. प्रयोग में लाया जाए तो एक बार में केवल रु.10,000 निकाले जा सकते हैं, जिसके लिए बैंक ग्राहकों पर एक निर्धारित शुल्क भी लगा सकते हैं।

7. सोसाइटी फॉर वर्ल्ड वाईड इन्टर बैंक फाइनेंशियल टेलीकम्यूनिकेशन (SWIFT) :

स्विफ्ट विश्व के विभिन्न बैंकों द्वारा चलाई जा रही सहकारी संस्था है। यह 24 घन्टे 365 दिन उपलब्ध सेवा है। स्विफ्ट के द्वारा संसार के किसी भी कोने से कोई भी बैंक किसी दूसरे देश में किसी भी अन्य बैंक को मुद्रा-प्रेषण कर सकता है। यह सुविधा मुख्यतः विदेश व्यापार करने वाले व्यक्ति अथवा कम्पनी प्रयोग में लाते हैं। स्विफ्ट पूर्णतया सुरक्षित / वित्तीय सन्देश पद्धति है, जो न्यूनतम मूल्य पर उपलब्ध सेवा है।

आज बहुत सारी सॉफ्टवेयर कम्पनियां ई-प्रेषण का सॉफ्टवेयर उपलब्ध करवा रही हैं, लेकिन किसी भी बैंक या संस्था को यह सुविधा लेने से पूर्व इसकी अच्छी तरह जांच पड़ताल कर लेनी चाहिए, ताकि किसी भी प्रकार के संभावित जोखिमों का आकलन व निवारण किया जा सके और ग्राहक सेवा में कोई कमी या त्रुटि न रह जाए। एक सुदृढ़ ई-प्रेषण व्यवस्था में निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए :

1. एक ऐसी व्यवस्था, जो सारे विश्व में कार्य कर सके।
2. किसी अन्य देश में प्रयोग करने पर लागत अधिक न हो।
3. जो सरल, मजबूत तथा विश्वसनीय हो।
4. समयबद्ध तरीके से अन्तरण की सुविधा हो तथा मैनुअल रिटर्न जेनरेशन की जरूरत न पड़े।

5. जिसमें ऑन लाइन निपटान हो सके तथा उपयुक्त रिकार्ड भी रखा जा सके।
6. जोखिम प्रबन्धन के सभी आयाम पूरे हों।
7. बहुविध सम्प्रेषण विधि हो।
8. जिसमें पेपर रहित बैंकिंग की सुविधा हो।
9. विविधोन्मुख संस्थागत प्रक्रिया हो।
10. विभिन्न भाषाओं में प्रयोग हो सके।
11. नियमित रूप से वांछित जानकारी उपलब्ध कराने योग्य हो।

आजकल बहुत सी ऑन लाइन निधि विनिमय कम्पनियां देश-विदेश में काम कर रही हैं। इस प्रकार के ऑन लाइन निधि अन्तरण बहुत सुदृढ़ व विश्वसनीय हैं। ई-प्रेषण की व्यवस्था से उन भारतीयों को बहुत मदद मिली है, जो देश के बाहर अन्य देशों में रह कर जीविकोपार्जन कर रहे हैं। यह वर्ग आज के दौर में भारत के लिए विदेशी विनिमय का सबसे बड़ा स्रोत है।

इस तरह ई-प्रेषण द्वारा भारतीय बैंकिंग प्रणाली में महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है। नवीनतम तकनीकों के सदुपयोग के परिणामस्वरूप बैंकिंग सेवाओं व कारोबार ने नई ऊंचाइयों को छुआ है। अतएव हमारा भारत भी पूरे विश्व के साथ-साथ आर्थिक उन्नति की राह पर अग्रसर है।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए हम इस निष्कर्ष पर पहुंच सकते हैं कि आज प्रेषण व्यवस्था ई-प्रेषण ने एक नई क्रांति का संचालन किया है, जिससे आर्थिक क्षेत्र में बहुत-से सामयिक व उपयोगी परिवर्तन आ पाये हैं।

केवाईसी मानदंड - तीव्र व्यावसायिक विकास में बाधक या साधक

ए.वी. कृष्ण कुमार

9/11 के आतंकी हमले के 9 वर्ष बाद काले धन को वैध बनाने एवं आतंकियों को मिलने वाली वित्तीय सहायता के विरुद्ध कार्रवाई के लिये दो आधार निर्धारित हुए :
(i) नियमन एवं इसकी प्रभाविता (ii) वित्तीय क्षेत्र में मशीनरी का प्रभावी कार्यान्वयन.

पेपर रहित बैंकिंग के दौर में केवाईसी के मानदंडों का महत्व और भी बढ़ जाता है, क्योंकि ग्राहकों की बढ़ती हुई संख्या को देखते हुए सतर्कता बरतने के साथ ग्राहकों की पहचान निर्धारित करना बैंकों के समक्ष एक चुनौती है। इस उद्देश्य की प्राप्ति हेतु सभी वित्तीय संव्यवहारों में नियामक दिशा निर्देश एवं इसके कार्यान्वयन के संबंध में प्रत्येक व्यक्ति को जानकारी प्राप्त होना आवश्यक है।

धन शोधन अर्थात् काले धन को वैध बनाना (मनी लांडरिंग)

आम बोलचाल की भाषा में इसका अर्थ गंदी मुद्रा को साफ करना होता है। शाब्दिक अर्थ के अनुसार अवैध ढंग से अर्जित आय को विधिसंगत बनाना होता है। ब्लैक'स' लेक्जिकॉन के अनुसार, लांडरिंग का अर्थ ठगी, संवेदनशील संव्यवहारों एवं अवैध साधनों से अर्जित आय को विधिसम्मत बनाने के लिये इस प्रकार निवेश अथवा अन्तर्गत करना, जिससे उसके पुराने स्रोत की जानकारी न हो सके। धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 की धारा 3 के अनुसार "यदि कोई व्यक्ति आपराधिक राशि प्राप्त करने एवं उससे विधिसम्मत सम्पत्ति निर्मित करने अथवा इसकी प्रक्रिया में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से लिप्त होने का प्रयास करता है या जानबूझ कर सहायता करता है अथवा जानबूझ कर इसका पक्षकार बनता है तो वह धनशोधन के संबंध में दोषी होगा"।

भारत में काले धन को वैध बनाने की प्रक्रिया निःसंदेह हवाला के समान धन प्रेषण की व्यवस्था होती है, जो पारम्परिक बैंकिंग अथवा वित्तीय चैनल के समानान्तर

कार्य करती है। अब इसने पूरे विश्व में अपने पैर पसार लिये हैं। प्रभावी लागत, सक्षमता एवं विश्वनीयता आदि विशेषताओं के कारण हवाला लोकप्रिय है। नौकरशाही, दस्तावेजों की जांच में कमी एवं कर चोरी आदि अन्य दूसरे कारण हैं। परक्राम्य विलेखों के कम उपयोग से हवाला को बढ़ावा मिलता है, क्योंकि इससे इनके उजागर होने की सम्भावना कम हो जाती है। हवाला के पक्षकारों में आपसी विश्वास होना इसका महत्वपूर्ण पहलू है, यद्यपि नियमों की दृष्टि से हवाला विधि सम्मत नहीं होता है। श्वेत हवाला न्याय संगत होता है, जबकि काला हवाला अवैध लेनदेन में आता है। काले हवाला के लेनदेन कपटपूर्ण होते हैं एवं न्यायिक सीमा से परे होते हैं। समय बीतने के बाद एवं तकनीकी विकास के बाद धन शोधन का प्रादुर्भाव हुआ, जो अधिक जटिल एवं उन्नत किस्म का है। आतंकी वित्तीयन में विधिक राशि गंदी राशि में परिवर्तित हो जाती है, जबकि धन शोधन में गैर कानूनी तरीके से अर्जित राशि को विधि सम्मत बनाया जाता है। जिस प्रकार कोई भी ऐसा देश नहीं है, जहां आतंकी खतरा न हो, उसी प्रकार कोई भी ऐसा देश नहीं है, जहां धन शोधन की चुनौती न हो। अलग - अलग देशों में अपने कानून के द्वारा इससे निपटने के प्रयास किये जा रहे हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक ने धन शोधन निवारण पर गठित वित्तीय मामलों के कार्य दल (FATF) की सिफारिशों के आधार पर 16 अगस्त, 2002 में केवाईसी अर्थात् अपने ग्राहक को जानिए संबंधी मानदंडों को लागू किया, जिन्हें बाद में 2004 में संशोधित किया गया। अन्तरराष्ट्रीय वित्तीय संबंधों को बनाये रखने में इन मानकों का पालन अनिवार्यतः किया जाना है। इसके अतिरिक्त बासल समिति द्वारा ग्राहकों के संबंध में बरती जाने वाली सावधानियों के लिये एक दस्तावेज प्रस्तुत किया गया, जिसे बाद में केवाईसी एवं एएमएल उपायों में शामिल कर लिया गया। केवाईसी का मुख्य उद्देश्य धनशोधन एवं आतंकी वित्त पर लगाम लगाना है। केवाईसी संबंधी दिशा निर्देश बैंकिंग नियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के अन्तर्गत जारी किये गये हैं, जिसमें इनके अनुपालन न किये जाने की स्थिति में दण्डों का भी प्रावधान किया गया है।

केवाईसी दिशा निर्देशों का मुख्य उद्देश्य बैंकों को आपराधिक तत्वों द्वारा धनशोधन एवं आतंकी वित्तीयन गतिविधियों से रोकना है, जिसे वे जानबूझकर करते हैं अथवा अनजाने में शामिल हो जाते हैं। केवाईसी प्रक्रिया से बैंक अपने ग्राहकों के साथ-साथ उनके वित्तीय संव्यवहारों को जानने और समझने लगते हैं, जो उन्हें जोखिम प्रबंधन में भी सहायक होता है।

इसका अर्थ यह हुआ कि बैंक अपने ग्राहक को जाने अर्थात् उसके कारोबार, उसकी आय के स्रोत एवं उसके नैतिक आधार के बारे में जानकारी होनी चाहिए। ऐसा

इसलिये कहा जाता है, क्योंकि बैंक का वर्तमान ग्राहक भावी ग्राहक का परिचय देता है। उसे उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है, यद्यपि वह ग्राहक व बैंक दोनों को जानता है। यदि इस संबंध में किसी प्रकार की लापरवाही बैंक के पक्ष में पायी जाती है तो बैंक को परक्राम्य विलेख अधिनियम 1881 की धारा 131 के अन्तर्गत संरक्षण प्राप्त नहीं होता है।

केवाईसी नीति में ग्राहक को निम्नानुसार परिभाषित किया गया है :

- व्यक्ति या संस्था, जिसका बैंक में खाता हो अथवा बैंक से कारोबारी संबंध हों।
- अन्य किसी की ओर से खाता चलाया जा रहा हो (अर्थात् लाभ के लिये स्वामी)।
- पेशेवर मध्यस्थों द्वारा किये गये संव्यवहारों के हितग्राही जैसे स्टॉक ब्रोकर, सनदी लेखाकार, अधिवक्ता आदि जैसा विधिसम्मत हो।
- व्यक्ति अथवा संस्था, जो ऐसे वित्तीय संव्यवहार से संबंधित हों, जिनकी प्रतिष्ठा महत्व रखती है अथवा जहां बैंक को जोखिम है, जैसे किसी एक संव्यवहार के अन्तर्गत तार अंतरण अथवा बड़ी राशि का डिमांड ड्राफ्ट।

केवाईसी नीति में निम्नानुसार तत्व निहित हैं :

1. ग्राहक स्वीकार्यता नीति
2. ग्राहक की पहचान की प्रक्रिया
3. संव्यवहारों की निगरानी एवं
4. जोखिम प्रबंधन

ग्राहक स्वीकार नीति

ग्राहक स्वीकार नीति के संबंध में निम्नानुसार दिशा निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाना चाहिए :

- गुमनाम अथवा काल्पनिक/बेनामी खाता नहीं खोला जाये।
- जोखिम संबंधी निर्धारित पैरामीटर उल्लिखित किये जाएं। ग्राहक की कारोबारी गतिविधियों की प्रकृति, ग्राहक का निवास, उसके अपने ग्राहक, भुगतान प्रणाली, कारोबार की मात्रा, सामाजिक एवं वित्तीय स्तर आदि के आधार पर उसके जोखिम को तय करते हैं, जैसे कम जोखिम, मध्यम जोखिम एवं अधिक जोखिम।

- विभिन्न ग्राहकों से उनकी श्रेणी एवं जोखिम के आधार पर दस्तावेज व अन्य सूचनाएं एकत्र करना।
- यदि बैंक सावधानी उपाय लागू करने में स्वयं को असमर्थ पाता है तो उन परिस्थितियों में न तो नया खाता खोला जाए और न ही विद्यमान खाता बन्द किया जाए।
- किसी ग्राहक की ओर से परिचालन की अनुमति दिये जाने के क्रम में बैंक द्वारा निर्धारित विधि एवं बैंकिंग व्यवहार के अनुरूप अनुपालन किया जाना चाहिए, क्योंकि इस प्रकार के खाते या तो अधिदेश (मैनडेट) धारक द्वारा परिचालित किये जाते हैं अथवा किसी मध्यस्थ वित्तीय संस्था द्वारा खोले जाते हैं।
- जांच बिन्दु इस प्रकार के होने चाहिए, जिससे नया खाता खोलते समय ग्राहक की यह पहचान हो सके कि कहीं वह आपराधिक पृष्ठभूमि से संबंधित तो नहीं है अथवा किसी ऐसी संस्था से तो नहीं जुड़ा हुआ है, जिस पर रोक लगी हो, जैसे आतंकवादी व्यक्ति अथवा आतंकवादी संगठन।
- जोखिम के आधार पर बैंक को प्रत्येक नये ग्राहक का प्रोफाइल तैयार करना चाहिए। तथापि ग्राहक के संबंध में प्रोफाइल तैयार करते समय उन्हीं सूचनाओं को प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए, जहां बैंक को जोखिम होने की सम्भावना हो।
- जोखिम संवर्गीकरण के लिये ऐसे व्यक्ति (उच्च शुद्ध सम्पदा वाले व्यक्तियों के अतिरिक्त) एवं संस्थाएं, जिनकी पहचान एवं आय के स्रोत को सरलता से जाना जा सकता हो तथा जिनके खातों के संव्यवहार उनकी प्रोफाइल के अनुरूप हों, उन्हें कम जोखिम में वर्गीकृत करना चाहिए। औसत से अधिक जोखिम वाले ग्राहकों को उनकी पृष्ठभूमि, गतिविधियों की प्रकृति एवं स्थान, मूल देश, निधियों के स्रोत व उनके ग्राहकों की प्रोफाइल इत्यादि को ध्यान में रखते हुए, उन्हें मध्यम अथवा उच्च जोखिम श्रेणी में रखना चाहिए। जोखिम मूल्यांकन के आधार पर बैंक को उपयुक्त सावधानी उपाय अपनाने चाहिए, खासकर ऐसे ग्राहकों के संबंध में, जिनकी आय के स्रोत अस्पष्ट हों, एनआरआई ग्राहक, उच्च शुद्ध सम्पदा वाले व्यक्ति, न्यास, चैरिटी, गैर सरकारी संगठन, कम्पनी जिनके अंशधारक अथवा स्वामित्व लाभ उनके पारिवारिक सदस्य हों, निष्क्रिय साझेदार वाली फर्म, विदेशी मूल के राजनीतिक रूप से बदनाम व्यक्ति, विधिक पहचान एवं उपलब्ध सार्वजनिक सूचना के अनुसार अस्पष्ट छवि/प्रतिष्ठा वाले ग्राहक।

- ग्राहक स्वीकार नीति का कार्यान्वयन इतना कठोर नहीं होना चाहिए कि आम जनता विशेषकर वित्तीय एवं सामाजिक रूप से कमजोर व्यक्ति बैंकिंग सुविधाओं से ही वंचित हो जायें.

ग्राहकों की पहचान प्रक्रिया

बैंकों के बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक की पहचान प्रक्रिया स्पष्ट होनी चाहिए. विभिन्न स्थितियों में क्या किया जाना है - जैसे बैंकिंग संबंध बनाते हुए, वित्तीय संव्यवहार करते समय या जब बैंक को किसी ग्राहक की पहचान के संबंध में कोई संदेह है तो ऐसे ग्राहक के पूर्व विवरण की पर्याप्तता आदि समय की कार्यविधि निर्धारित होनी चाहिए. ग्राहक पहचान का अर्थ, ग्राहक की पहचान करना एवं विश्वसनीय, स्वतन्त्र दस्तावेजी माध्यमों, डाटा अथवा सूचनाओं के माध्यम से उसका और उसकी पहचान का सत्यापन करना होता है. बैंकों को चाहिए :

- विधिक व्यक्ति/संस्था के विधिक स्तर का उचित एवं संबंधित दस्तावेजों के माध्यम से सत्यापन करना.
- विधिक व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति की पहचान का सत्यापन करना.
- ग्राहक के स्वामित्व एवं उसके नियंत्रणाधीन संगठन को समझना तथा तय करना कि कौन सही व्यक्ति है तथा नियंत्रण हेतु सही व्यक्ति कौन है.
- खाता खोलने के बाद आवधिक रूप से ग्राहक की पहचान को अद्यतन करने की पद्धति लागू करना, जिसमें उसका फोटो प्राप्त करना भी शामिल है. कम जोखिम के मामले में यह अवधि 5 वर्ष तथा मध्यम अथवा उच्च जोखिम के मामले में 2 वर्ष होनी चाहिए.

संव्यवहारों की निगरानी

संव्यवहारों की अच्छी तरह निगरानी करना बैंकों के लिये सबसे बड़ी चुनौती है. प्रभावी केवाईसी प्रक्रिया के लिये लगातार निगरानी करना एक आवश्यक तत्व है. यदि बैंक अपने ग्राहकों की सामान्य गतिविधियों को समझ लें और अनियमित तरीके से हो रहे संव्यवहार की पहचान कर लें तो वे अपने जोखिमों को नियंत्रित करके उन्हें कम कर सकते हैं. इस संबंध में वांछित परिणाम पाने के लिये बैंक को निम्न उपाय अपनाने चाहिए :

- ऐसे सभी लेनदेनों पर विशेष ध्यान दिया जाए, जो बड़े एवं असामान्य हों तथा जो आर्थिक रूप से तर्कसंगत न हों. बैंक इस संबंध में लेनदेनों की राशि सीमा निर्धारित कर सकता है.

- बड़ी राशि के नकद लेनदेन करने वाले ग्राहकों पर विशेष नजर रखी जानी चाहिए.
- खाते में बड़ी राशि के लेनेदन होना, जबकि खाते में न्यूनतम शेष रखा जाता है, जिसका अर्थ यह है कि खाते का उपयोग निधियों को प्राप्त करने के उद्देश्य से ही किया जा रहा है. अतः यहां विशेष ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है.
- बैंक को खाते की जोखिम आधारित आवधिक समीक्षा की प्रणाली प्रारम्भ करनी चाहिए, जो 06 माह में कम से कम एक बार अवश्य होनी चाहिए.

ग्राहक से सूचना के अभाव में अथवा उसके द्वारा सहयोग न किये जाने के कारण बैंक केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करने में असमर्थ हो रहा है तो संबंधित कारण सूचित करते हुए बैंक इस खाते को बन्द करने की कार्रवाई कर सकता है. तथापि ऐसी कार्रवाई उच्च स्तर से की जानी चाहिए.

जोखिम प्रबंधन

बैंक के निदेशक मंडल को सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रभावी केवाईसी कार्यक्रम उचित प्रक्रिया के द्वारा चलाया जा रहा है. साथ ही उसका प्रभावी कार्यान्वयन किया जाता है, जिसमें उचित प्रबंधन, पद्धति एवं नियंत्रण, अलग अलग ड्यूटी, प्रशिक्षण एवं अन्य संबंधित मामले शामिल हैं. बैंक के अन्दर बैंक की नीति एवं प्रक्रिया के प्रभावी कार्यान्वयन के संबंध में दायित्वों का स्पष्ट उल्लेख किया जाना चाहिए. मण्डल के दिशा निर्देशों के अधीन, बैंक को अपने विद्यमान एवं नये ग्राहकों की जोखिम प्रोफाइल तैयार करने की प्रक्रिया बनानी चाहिए तथा लेनदेनों के जोखिम, खाता अथवा बैंकिंग/कारोबार संबंधों को ध्यान में रखते हुए विभिन्न धनशोधन निवारण उपाय लागू करने चाहिए. केवाईसी नीतियों एवं प्रक्रिया के अनुपालन में बैंक के आन्तरिक ऑडिट एवं अनुपालन प्रणाली की भी महत्वपूर्ण भूमिका होती है.

रिकार्ड का रखरखाव व संरक्षण

धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 की धारा 12 में बैंकिंग कम्पनी को ग्राहक के खातों की सूचनाओं को सुरक्षित रखने एवं सूचित करने के संबंध में दिशा निर्देश दिये गये हैं. अतः बैंकों को धनशोधन निवारण अधिनियम 2002 के प्रावधानों एवं उसमें निहित नियमों का अध्ययन तथा अधिनियम की धारा 12 के अनुरूप सभी आवश्यक उपाय किये जाने की सलाह दी जाती है.

बैंक को लेनदेनों के उचित रखरखाव की प्रणाली निम्नानुसार प्रारम्भ करनी चाहिए :

- रुपये 10 लाख से अधिक या उसके बराबर विदेशी मुद्रा के सभी नकद लेनदेन.
- सभी सीरीज के नकद लेनदेन, जो एक दूसरे से संबंधित हैं तथा जो रुपये 10 लाख से कम अथवा इसी के बराबर विदेशी मुद्रा में हों, जहां इस प्रकार की सीरीज हो तथा ऐसे लेनदेनों की कुल राशि रुपये 10 लाख से अधिक हो.
- ऐसे सभी लेनदेन, जो जाली नोट अथवा बैंक नोट के माध्यम से उन्हें सही ठहराते हुए किये गये हैं एवं जहां मूल्यवान प्रतिभूति या दस्तावेजों की जालसाजी के साथ लेनदेन किया गया हो.
- सभी संदिग्ध लेनदेन, चाहे वे नकद हों अथवा किसी अन्य विधि द्वारा, जो उपर्युक्त नियमों में उल्लिखित हों.

बैंकों द्वारा सभी सूचनाओं एवं लेनदेनों के रिकार्ड का रखरखाव किया जाना वांछित है, जिसके लिये इस प्रकार की विधि अपनानी चाहिए कि जब भी आवश्यक हो अथवा सक्षम प्राधिकारी द्वारा मांगे जाएं तो उन्हें आसानी से प्राप्त किया जा सके. बैंक को कम से कम 10 वर्षों तक रिकार्ड सुरक्षित रखना चाहिए, ताकि किसी संबंधित व्यक्ति की मांग पर अथवा आपराधिक मामलों के समय साक्ष्य के रूप में उपलब्ध कराया जा सके.

बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक की पहचान एवं पते संबंधी रिकार्ड (जैसे पासपोर्ट की प्रति, पहचान पत्र, ड्राईविंग लाईसेंस, पैन कार्ड, बिजली अथवा टेलीफोन के बिल आदि) को बैंक कारोबार के दौरान खाता खोलते समय प्राप्त किया गया है. इन रिकार्डों को ग्राहक एवं बैंक के संव्यवहार की तारीख से 10 वर्ष तक सुरक्षित रखा जाना चाहिए. यह रिकार्ड उस परिस्थिति में भी 10 वर्ष तक सुरक्षित रखा जाना चाहिए, जब बैंक का संबंधित ग्राहक के साथ कारोबारी संबंध समाप्त हो जाता है. पहचान संबंधी रिकार्ड एवं संव्यवहार के आंकड़े सक्षम प्राधिकारी द्वारा मांग किये जाने पर, उपलब्ध कराये जाने चाहिए.

बैंक द्वारा सभी जटिल, असामान्य रूप से बड़े लेनदेनों एवं सभी असामान्य विधि के लेनदेनों, जो आर्थिक अथवा विधि सम्मत नहीं हैं, पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए. यह भी स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे मामलों की जांच, सभी दस्तावेजों/कार्यालय रिकार्ड/ऐसे लेनदेनों संबंधी ज्ञापन एवं उनके उद्देश्य की पृष्ठभूमि में की जानी चाहिए तथा प्राप्त तथ्यों को शाखा तथा प्रमुख अधिकारी के समक्ष सभी उचित रिकार्ड सहित प्रस्तुत किया जाना चाहिए.

नयी तकनीक की शुरुआत - इलैक्ट्रॉनिक संव्यवहार

बैंक को ऐसे किसी भी धनशोधन के संकटों पर विशेष ध्यान देना चाहिये, जो नयी अथवा विकसित तकनीक जैसे इंटरनेट बैंकिंग आदि के प्रादुर्भाव के फलस्वरूप उत्पन्न हो रहे हों तथा ऐसे किसी भी प्रयास को रोकने के लिये उपाय अपनाने चाहिए. बैंक द्वारा विभिन्न तरह के इलैक्ट्रॉनिक कार्ड जारी किये जा रहे हैं, जिनका उपयोग ग्राहक द्वारा वस्तुओं एवं सेवाओं के क्रय, एटीएम से नकदी आहरण, निधियों को इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से अन्तरित करने में किया जा रहा है. इस प्रकार के कार्ड का विपणन सामान्यतः एजेंट के माध्यम से किया जाता है. बैंकों को सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक को कार्ड जारी करने से पूर्व केवाईसी मानदण्डों का अनुपालन किया जाता है. यह भी अपेक्षित है कि ऐसे एजेंट को भी केवाईसी उपायों की जानकारी हो.

टेलीफोन एवं इलैक्ट्रॉनिक बैंकिंग के प्रारम्भ के साथ ही बैंकों में ग्राहकों के खातों की संख्या बढ़ रही है, जहां उन्हें बैंक की शाखाओं में आने की आवश्यकता नहीं है. सामान्य ग्राहकों की पहचान प्रक्रिया के अतिरिक्त संस्थाओं के खातों की उचित पहचान के लिये समुचित सावधानीपूर्ण प्रक्रिया होनी चाहिए, ताकि उच्च जोखिम को कम किया जा सके. इस संबंध में प्राप्त सभी दस्तावेजों की जांच की जानी चाहिए तथा यदि आवश्यकता हो तो अतिरिक्त दस्तावेज लिये जा सकते हैं. ऐसे मामलों में शाखाओं को पहला भुगतान ग्राहक के खाते के माध्यम से करना चाहिए, जो केवाईसी मानदण्डों के अनुपालन के समान ही है. यदि ग्राहक विदेशी है तो शाखाओं को ऐसी परिस्थिति में तीसरे पक्ष से प्रमाणित/परिचय कराने की आवश्यकता है. साथ ही यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि तीसरा पक्ष नियंत्रित करने वाली पर्यवेक्षी संस्था है एवं वहां केवाईसी की उचित प्रणाली लागू है.

अन्त में, केवाईसी केवल फार्म भरने की प्रक्रिया नहीं है, वरन् यह ग्राहक से स्वच्छ एवं स्वस्थ संबंध स्थापित करने की प्रक्रिया की शुरुआत है.

स्रोत : (1) धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 (2) वित्तीय सतर्कता इकाई, वित्त मंत्रालय, भारत (3) आईबीए, एफएटीएफ के वेबपेज.

डेबिट कार्ड - पैसा हमेशा आपके पास

बी.आर. अलोरिया

आज का युग प्रतिस्पर्धा का युग है। आज हम एक ऐसे बाजार में हैं, जहां ग्राहक (सेवाएं खरीदने वाला) प्रधान है और बैंक (सेवाएं देने वाला) गौण है। डेबिट कार्ड की शुरुआत भारत में सबसे पहले सिटी बैंक ने की व बाद में आई.सी.आई.सी.आई. बैंक, एच.डी.एफ.सी बैंक, एक्सिस बैंक की भूमिका अग्रणी रही। डेबिट कार्ड की उपयोगिता को देखते हुए राष्ट्रीयकृत बैंकों ने भी बृहत स्तर पर इसकी शुरुआत की। आज डेबिट कार्ड की सुविधा ग्रामीण बैंकों एवं को-ऑपरेटिव बैंकों द्वारा भी प्रदान की जा रही है। डेबिट कार्ड के प्रयोग के लिए ए.टी.एम. का आविष्कार भारतीय मूल के श्री जॉन शेफर्ड बैरन ने किया व सर्वप्रथम ए.टी.एम. वर्ष 1967 में लंदन के बारक्लेस बैंक में लगाया गया। डेबिट कार्ड आधुनिक समय में लेन-देन के लिए सुरक्षित व प्रमुख माध्यम है। आज किसी भी तरह के भुगतानों के लिए डेबिट कार्ड का अधिकांश इस्तेमाल किया जा रहा है। इससे नकद राशि लेकर भ्रमण करने की समस्या से मुक्ति मिल गयी है व डेबिट कार्ड का प्रयोग “पैसा हमेशा आपके पास” के रूप में किया जाता है, क्योंकि इसमें किसी समय किसी भी बैंक से नकद राशि आहरण की सुविधा उपलब्ध है। इसीलिए डेबिट कार्ड को प्लास्टिक मनी के रूप में ख्याति मिली।

प्रत्येक डेबिट कार्ड के लिए एक पासवर्ड होता है, जिसका सुरक्षित इस्तेमाल चाबी के रूप में किया जाता है। अतः डेबिट कार्ड द्वारा नकदी निकालने की सुविधा उपलब्ध रहती है। ग्राहक इस कार्ड का प्रयोग ए.टी.एम. मशीन में अपना कार्ड इन्सर्ट कर व्यक्तिगत पहचान नम्बर (PIN) की प्रविष्टि करके करता है। यह कार्ड आजकल स्वाइप मशीन से भी रु. 1000 तक की नकदी निकालने के लिए, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में प्रयोग में लाया जा रहा है, जहां पर ए.टी.एम. की सुविधा उपलब्ध नहीं है। ये स्वाइप मशीनें ग्रामीण क्षेत्रों में खुदरा व्यापारियों के यहां भी उपलब्ध हैं।

डेबिट कार्ड से व्यापारी वर्ग को भी फायदा मिला है। उन्हें भी नकदी रखने व जाली नोटों के प्रचलन से छुटकारा पाने की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। अब व्यापारी वर्ग को ए.टी.एम. से नकदी प्राप्त हो रही है व डेबिट कार्ड से पैसा किसी भी समय निकाला जा सकता है। लोगों को घर में अनावश्यक पैसा जमा करके रखने की आवश्यकता नहीं है। अतः संभवतः भविष्य में भारतीय रिजर्व बैंक को भी अधिक नोटों को निर्गमन नहीं करना पड़ेगा। साथ ही ग्राहकों को अपनी जमा पर अब रोज के बैलेंस पर बचत खाते में ब्याज दिया जा रहा है। अतः ग्राहक को विशेष रूप से डेबिट कार्ड का लाभ प्राप्त हो रहा है।

डेबिट कार्ड वह साधन है, जिसके माध्यम से आप अपने पैसे का हिसाब रख सकते हैं व ए.टी.एम. से किसी भी समय जरूरत पड़ने पर नकदी निकाल सकते हैं। साथ ही आपके खाते में कितनी शेष राशि है व पिछले लेन-देनों के ब्यौरे की पूछताछ भी मिनी स्टेटमेंट द्वारा कर सकते हैं। डेबिट कार्ड वीसा (VISA) द्वारा प्राधिकृत होने के कारण किसी भी बैंक के ए.टी.एम. पर प्रयोग कर आपके खाते से नकदी निकालने की सुविधा उपलब्ध कराता है। फिलहाल बैंकों द्वारा ए.टी.एम. से डेबिट कार्ड द्वारा नकदी निकासी की राशि रु.25,000 तक की सीमा है, जो अब 01.07.2010 से बढ़ाकर रु.1,00,000 तक कर दी गई है। लेकिन यह सुविधा फिलहाल एच.डी.एफ.सी. बैंक द्वारा केवल विशिष्ट ग्राहकों को दी जा रही है। निकट भविष्य में यह सुविधा सभी बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी व व्यापारी वर्ग जो आज काउंटर पर नकदी के लिए आता है, वह किसी भी समय व्यापार के लिए किसी भी बैंक से पैसा निकाल पायेगा। अतः डेबिट कार्ड की सुविधा व्यापारी वर्ग के लिए एक तोहफे के रूप में कार्य करेगी। समय की बचत होने पर वह अपने व्यापार को अधिक समय प्रदान कर, उसे सुचारू रूप से चलाने में सक्षम होगा।

डेबिट कार्ड के प्रयोग से ग्राहक को शाखा में नहीं आना पड़ता, जिससे उसके समय व खर्च दोनों की बचत होती है व इसका सदुपयोग वह किसी अन्य कार्य के लिए कर सकता है। साथ ही बैंक को भी विशिष्ट रूप से अन्य कार्यों को पूरा करने के लिए समय मिल जाता है। बैंक आज अपने ग्राहकों की अनेक जरूरतों को पूर्ण करने के लिए सक्षम हैं व अनेक सुविधाओं सहित ग्राहकों को बेहतर व समय से सेवाएं उपलब्ध करवाते हैं।

डेबिट कार्ड - एक ऐसी सुविधा है, जो एक खाते में दो खाताधारकों को नकदी निकालने व राशि अंतरण करने का अधिकार प्रदान करती है। किसी एक या उत्तरजीवी खाते में दोनों खाता धारकों को कार्ड जारी किए जाते हैं। प्रथम धारक के नाम को

प्राथमिक खाताधारक माना जाता है व उसे जारी कार्ड को प्राथमिक कार्ड कहा जाता है. द्वितीय नाम वाले कार्ड को एड-ऑन कार्ड कहा जाता है. अतः संयुक्त खातों में दोनों खाताधारकों को डेबिट कार्ड से किसी भी समय किसी भी बैंक से नकदी निकासी व अंतरण की सुविधा उपलब्ध कराई जाती है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा जारी डेबिट कार्ड वीसा लोगो के साथ-साथ मास्टर कार्ड की श्रेणी में भी आता है व बैंक के वित्तीय लेन देन के लिए सर्वोच्च दो अंतरराष्ट्रीय एजेंसियों में से इसका यूनाइटेड स्टेट ऑफ अमेरिका के मास्टर कार्ड वर्ल्डवाइड के साथ टाई-अप है. इन कार्डों को बैंकों एवं विश्व की कारोबार संस्थाओं द्वारा स्वीकृत किया जाता है. मास्टर कार्ड के साथ टाई-अप यूनियन बैंक के ग्राहकों को विश्वभर में 9,00,000 ए.टी.एम. से, जब चाहे किसी भी बैंक से नकदी निकासी व राशि अंतरण की सुविधा प्रदान करता है. इससे उन्हें खरीददारी में अधिक सुविधा प्राप्त होती है.

आज डेबिट कार्ड की उपयोगिता काफी बढ़ गई है. डेबिट कार्ड अब विभिन्न प्रकार के ऑन लाइन भुगतानों के लिए प्रयोग में लाया जा रहा है. जैसे विभिन्न यूटिलिटी बिलों का भुगतान, बिजली, पानी, टेलीफोन, सम्पत्ति कर व आयकर, रेलवे टिकट का आरक्षण, हवाई जहाज की टिकट का आरक्षण, बसों की टिकट का आरक्षण, क्रेडिट कार्डों के बिलों का भुगतान, मोबाइल का रीचार्ज. डेबिट कार्ड का प्रयोग मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से किसी अन्य खाते में राशि का अंतरण करने के लिए भी किया जा रहा है. फिलहाल यह सुविधा एक बैंक के दो ए.टी.एम. कार्ड धारकों के बीच उपलब्ध है, जिसके द्वारा एक मुश्त राशि रु.5,000 व एक माह में रु.1,50,000/- तक की राशि के अंतरण की सुविधा प्रदान की जा रही है. डेबिट कार्ड से पी.ओ.एस. टर्मिनल पर लेन देन भी किया जा रहा है. अतः आज ग्राहक अपनी सुविधा के अनुसार बिना समय की पाबंदी के डेबिट कार्ड द्वारा विभिन्न प्रकार के बिल भुगतानों का निबटारा करने के लिए सक्षम है. ग्राहक को आज अपने पास जोखिम भरी नकदी रखने की आवश्यकता नहीं है.

डेबिट कार्ड न केवल ग्राहकों को पैसा उपलब्ध करवाने के लिए है, अपितु ग्राहक की व्यक्तिगत सुरक्षा का भी ध्यान रखता है. वैयक्तिक दुर्घटना बीमा कवर के अंतर्गत दुर्घटनावश होने वाली दुःखद मृत्यु की स्थिति में प्राथमिक डेबिट कार्ड धारक को रु. 2,00,000 तक का बीमा कवर व एड-ऑन डेबिट कार्ड धारक को रु. 1,00,000 तक का बीमा कवर उपलब्ध कराया जाता है. दावे का भुगतान नामित उत्तराधिकारियों को किया जाता है.

भारतीय बैंकिंग परिदृश्य, जो पहले अर्द्धविकसित देशों की गिनती में था, बदलते हुए परिदृश्य में विकासशील देशों की गिनती में आने लगा है. इसके कारण आज बैंकों में कड़ी प्रतिस्पर्धा हो गई है. वे कम से कम मूल्य पर बेहतरीन उत्पाद उपलब्ध कराना चाहते हैं और तेजी से बदलती तथा सफल प्रौद्योगिकी एवं प्रक्रियाओं ने बैंकिंग परिदृश्य में बड़ी चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंकों को वित्तीय सुपर बाजारों के रूप में परिवर्तित कर दिया है. हम जानते हैं कि हमारे राष्ट्रपिता महात्मा गांधी जी ने एक बार कहा था “बैंक में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति ग्राहक ही है, क्योंकि हम उस पर निर्भर हैं न कि वह हम पर. वह हमें सेवा का अवसर देकर हम पर एहसान करता है, न कि हम उसका कार्य कर के”. डेबिट कार्ड एक ऐसी सेवा बैंकों द्वारा अपने ग्राहकों को दी जा रही है, जो हर समय कहीं भी कम से कम लेनदेन, लागत और समय की बचत के साथ प्रदान की जा रही है.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया ने नाथुला इंडो - चाइना बार्डर पर, 14300 फीट विश्व के उच्चतम स्थान पर, ऐसी ए.टी.एम. सुविधाएं सेना कर्मियों को उपलब्ध कराई हैं. अतः डेबिट कार्ड-पैसा हमेशा आपके पास का सपना ऐसे स्थान पर भी साकार हुआ है, जिसकी उम्मीद ही नहीं की जा सकती.

आज पैसा निकालने के साथ-साथ ग्राहकों को ए.टी.एम. मशीनों पर पैसा जमा करने की सुविधा भी उपलब्ध कराई जाने लगी है. अतः ग्राहक को डेबिट कार्ड से ऑन लाइन भुगतान तथा यूटिलिटी बिलों के भुगतान की सुविधा किसी भी समय कहीं भी उपलब्ध है. साथ ही पैसा निकालने की सुविधा विश्व भर में कभी भी किसी भी समय उपलब्ध है. यह केवल ए.टी.एम. पर डेबिट कार्ड द्वारा सम्भव है, जिससे पैसा हमेशा आपके पास रहता है.

भारत में उत्तम तकनीकी से जुड़ी सेवाओं के साथ विदेशी व निजी बैंकों का आगमन, भारतीय बैंकों के लिए एक चुनौती है. आज ग्राहक को अपने साथ जोड़ने के लिए विभिन्न नये-नये उत्पादों को तकनीकी के साथ कम लागत पर उपलब्ध कराना मुख्य हो गया है. मोबाइल बैंकिंग द्वारा यह सुविधा अपने ग्राहकों को 14 नवम्बर, 2008 को उपलब्ध कराई गई है, जिसमें ए.टी.एम. डेबिट कार्ड ग्राहकों के पास जरूरी है व 15 डिजिट की खाता संख्या, जिससे निधि अंतरण सम्भव हो सके. ग्राहक मोबाइल बैंकिंग से खाते में शेष व पिछले लेन-देन का ब्यौरा कहीं भी किसी भी समय जान सकता है. इन्टरनेट से घर बैठे लेन-देन कर सकता है. एस.एम.एस. बैंकिंग द्वारा किये गये लेन-देन की सूचना तुरन्त प्राप्त कर सकता है. सभी सुविधाओं में ए.टी.एम. डेबिट कार्ड का प्रयोग एक उत्तम श्रेणी में दर्ज किया गया है. डेबिट

कार्ड एक ऐसा साधन है, जिसे जब चाहें आप मुद्रा के बदले प्रयोग में ला सकते हैं.

इलैक्ट्रॉनिक मास पेमेंट सिस्टम (EMPS) के द्वारा स्मार्ट कार्ड और पी.ओ.एस. टर्मिनल का प्रयोग करके भी लेन-देन किया जा सकता है. अतः कम मूल्य के लेन-देन के लिए जहाँ ए.टी.एम. उपलब्ध नहीं हैं, वहाँ ग्राहक स्मार्ट कार्ड ले जाकर पी.ओ.एस. टर्मिनल पर रु.1000 तक की नकद राशि निकाल सकता है. भारत वर्ष के कोने-कोने में आज डेबिट कार्ड की सुविधा उपलब्ध हो गयी है. भारतीय रिजर्व बैंक की वित्तीय समावेशन योजना के अन्तर्गत स्मार्ट कार्ड व पी.ओ.एस. टर्मिनल को ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुँचाया जा चुका है. भारत वर्ष में प्रत्येक ग्राहक को अब डेबिट कार्ड द्वारा हर वक्त पैसा निकालने की सुविधा ए.टी.एम. या पी.ओ.एस. टर्मिनल द्वारा उपलब्ध है.

ग्राहकों को ऑफ लाइन स्मार्ट कार्ड की सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है, जिससे ग्राहक खुदरा व्यापारियों को निधि अंतरण कर सकता है व अपनी जरूरत की वस्तुएं खरीद सकता है. अतः आज आपको जेब में नकदी रखने की आवश्यकता नहीं है, यह प्लास्टिक मनी - डेबिट कार्ड या स्मार्ट कार्ड आपके लिए पैसा हमेशा आपके पास का कार्य करेगा, जो जोखिम से आपको बचाता है.

आज प्रतिस्पर्धा के इस युग में विभिन्न बैंकों द्वारा ऑफ साइट ए.टी.एम. बाजारों, रेलवे स्टेशनों और हवाई अड्डों आदि कई स्थानों पर लगाये गये हैं, जो यह दर्शाता है कि बैंकों द्वारा ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए यह कदम उठाया जा रहा है. इस दिशा में ए.टी.एम. कार्पोरेशन ऑफ इंडिया की स्थापना की गई है, जो ए.टी.एम. के लिए नकदी डालने, साइट प्रबन्धन, सुरक्षा आदि की देख रेख करेगा. साथ ही ए.टी.एम. पर किये जा रहे खर्च पर भी ध्यान रखेगा. इससे फजूल खर्च पर रोक लगाई जा सकेगी तथा ग्राहकों को उत्तम सुविधा प्रदान की जा सकेगी. बैंकों द्वारा ग्राहकों को लॉबी बैंकिंग सुविधा भी उपलब्ध कराई जा रही है, जिसमें उच्च श्रेणी की तकनीकी मशीनें लगाई गई हैं, इसे स्वयं-सेवी लॉबी कहा जाता है. जहाँ ग्राहक खुद जाकर नकदी मशीन ए.टी.एम. में पैसा जमा करेगा व ऑटोमेटिक पास बुक प्रिंटर द्वारा पास बुक में प्रविष्टि कर सकेगा. इसमें अन्य किसी बैंक कर्मचारी की उपस्थिति की जरूरत नहीं होगी. इस प्रकार बैंकों द्वारा नवयुवक ग्राहकों को भी और कम लागत पर सुविधाएं प्रदान करके अपनी ओर आकर्षित किया जा रहा है.

बी.आर.अलोरिया, मुख्य प्रबन्धक, बोरिविली शाखा, मुंबई

गिफ्ट कार्ड - उपहारों की बदलती परिभाषा

एच.एस. प्रभाकर

गिफ्ट कार्ड

आज के आधुनिक युग में बदलती बैंकिंग के साथ प्लास्टिक गिफ्ट कार्ड का उपयोग काफी बढ़ गया है. इसका उपयोग काफी आसान है. उपभोक्ता बिना किसी असुविधा के गिफ्ट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं. यह एक ऐसा उपहार प्रमाणपत्र है, जिसके सहयोग से उपभोक्ता कोई वस्तु खरीद सकता है. इसके आकार के कारण एवं इसे साथ में रखने की सुविधा को ध्यान में रखते हुए यह कार्ड लोगों में काफी प्रचलित है. सुरक्षा की दृष्टि से देखा जाए तो कार्ड में बार-कोड की जगह, कार्ड के पिछले भाग में मैग्नेटिक स्ट्रिप रखा जाता है, जिसमें मौद्रिक मूल्य समाहित होता है.

ग्राहकों को गिफ्ट कार्ड प्रदान करने से व्यापारियों का राजस्व बढ़ेगा एवं इससे व्यापारियों, ग्राहकों और बैंकों - सभी के कारोबार को लाभ होगा. उपभोक्ता उन्हीं दुकानों से खरीददारी करना चाहते हैं, जहां उनकी सदस्यता है. विविध उपभोक्ता वस्तुओं की बिक्री करने वाली कंपनियां, प्लास्टिक गिफ्ट कार्ड को ज्यादा पसंद कर रही हैं. अधिकांश ग्राहक अपने कार्ड के मूल्य से अधिक की रकम दुकानों या शापिंग मॉल में खर्च करते हैं. इससे कारोबार के लिए अतिरिक्त राजस्व प्राप्त होता है. ऐसे मामले भी देखे गए हैं कि कार्ड के खो जाने, कहीं भूल जाने या तारीख के समाप्त हो जाने के कारण, कार्ड में निर्धारित मूल्य का उपयोग न होने के कारण, कार्ड मूल्य तथा रिडीम की रकम का अंतर कंपनी का शुद्ध लाभ बन जाता है. इसके अतिरिक्त, प्लास्टिक का गिफ्ट कार्ड बनाने पर होनेवाला व्यय काफी कम होता है तथा इसे आसानी से जेब या पर्स में रखा जा सकता है.

प्लास्टिक कार्ड के लाभ :

- ✓ ग्राहक आधार को बढ़ाने में सुविधा होगी.
- ✓ विद्यमान ग्राहकों को बनाए रखने में सुविधा होगी.
- ✓ औसत विक्रय रकम (टिकट दर) में बढ़ोत्तरी होगी.
- ✓ विक्रय किये गये माल को स्टोर्स में ही रखने की सुविधा रहेगी, चूंकि वापस करने की बजाए इसका उपयोग किया जा सकता है.
- ✓ कंपनी के कारोबार के विज्ञापन के लिए मोबाइल का कार्य करता है.
- ✓ इसका रीचार्ज किया जा सकता है.
- ✓ अपने ग्राहक किसी वस्तु की खरीद के लिए इसका आसानी से उपयोग कर सकते हैं.
- ✓ प्रतियोगिता के दौर में इससे प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त होगी.

पेरोल कार्ड

पेरोल कार्ड एक स्टोर्ड वेल्थू प्लास्टिक कार्ड के रूप में माना जाता है. यह कार्ड चिप-तकनीक से बना है. पेरोल कार्ड पद्धति के सरल डिजाइन को देखते हुए कोई भी कर्मचारी किसी भी विक्रय केन्द्र पर तथा एटीएम में इसे डेबिट कार्ड के रूप में उपयोग कर सकते हैं. कुछ पेरोल कार्ड प्रोग्राम की सुविधा को ध्यान में रखते हुए, ग्राहक अपने पेरोल खातों से चेक या कार्ड ड्राफ्ट लिख सकते हैं.

पेरोल कार्ड, कर्मचारियों को अपनी जेब से नकद रकम खर्च करने की दिक्कत को दूर करता है. पेरोल कार्ड कर्मचारियों द्वारा किये गये व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए भी उपयोग किया जा सकता है तथा जब कभी कर्मचारी कंपनी छोड़ते हैं, ऐसे कर्मचारियों के एकमुश्त रकम के भुगतान हेतु भी इस कार्ड का उपयोग किया जा सकता है.

इसी प्रकार, यह कार्ड ऐसे ग्राहकों को भी दिया जा सकता है, जिनका बैंक में खाता नहीं है. यह सामान्यतया कम बैंक सुविधावाले केन्द्र के लिए उपयुक्त है. पेरोल कार्ड उपलब्ध होने के कारण कर्मचारियों को नकदी जांच करने की आवश्यकता नहीं होगी तथा उन्हें अपने पास, अत्यधिक नकदी रखने की भी आवश्यकता नहीं रहेगी. इससे चोरी की संभावना को टाला जा सकता है. पेरोल कार्ड अग्रवासी कर्मचारियों के लिए भी काफी सहायक सिद्ध होंगे. इसके प्रयोग से वे अपने परिवार

को नकदी प्रेषित कर सकते हैं. इस कार्ड का शुल्क नियोक्ता, कर्मचारी या दोनों को भरना पड़ता है.

पेरोल कार्ड कृषि, निर्माण, निर्मित उत्पाद, खाद्य प्रसंस्करण, खाद्य सेवाएं, आतिथ्य, रखरखाव एवं दूर - संचार जैसी संस्थाओं के लिए काफी उपयोगी है. पेरोल की कार्यप्रणाली द्वारा वेतन, कर, कटौती तथा पुरस्कार आदि के संवितरण का कार्य किया जा सकता है. कंपनी के खातों के लिए यह एक महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेज है, बशर्ते कि यह राष्ट्रीय तथा राज्य स्तरीय कानून के तहत हो. कर्मचारियों से अच्छे संबंध स्थापित करने के लिए भी यह एक महत्वपूर्ण स्रोत है, क्योंकि समय पर यह कार्ड कर्मचारियों के काम आता है. वित्तीय कारोबार के तहत वेतन का चेक तथा वेतन स्लिप द्वारा कर्मचारियों का वेतन देने हेतु भी यह काफी सहायक सिद्ध हो रहा है. इसकी बढ़ती उपयोगिता को तथा लागत को ध्यान में रखते हुए कंपनी तथा कर्मचारी, दोनों के लिए यह फायदेमंद सिद्ध हुआ है. इसका उपयोग क्रेडिट कार्ड तथा डेबिट कार्ड जैसे ही सुलभ है.

निम्नलिखित सुविधाओं को ध्यान में रखते हुए यह कार्ड कंपनियों के लिए सुविधाजनक है :

- ✓ कंपनी को चेकों की छपाई तथा जारी करने में होनेवाले व्यय की बचत होगी.
- ✓ कंपनी को चेकों का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होगी.
- ✓ उक्त मुद्दों के मद्देनजर आंतरिक लागत को कम करने में कंपनी को सुविधा होगी.
- ✓ कंपनी को चेक से होनेवाले धोखाधड़ी को टालने में सुविधा होगी.
- ✓ किसी चेक के खो जाने या चुरा लेने के संबंध में चिंता करने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी.
- ✓ किसी व्यक्तिगत या वित्तीय कारणों से जिन व्यक्तियों का बैंक में खाता नहीं है, उन्हें बिना किसी अवरोध के पेरोल कार्ड पद्धति द्वारा कर्मचारी के वेतन का भुगतान सुनिश्चित होगा.

कर्मचारियों के लिए निम्नलिखित कारणों से उपयोगी है :

- ✓ कर्मचारी को नकद पर ब्याज देने की आवश्यकता नहीं है.
- ✓ कर्मचारी देय रकम, सीधे उनके डेबिट कार्ड में जमा हो जाने से सीधे अपना भुगतान प्राप्त कर सकते हैं.

- ✓ खुदरा खरीद के लिए पेट्रोल कार्ड का उपयोग किया जा सकता है।
- ✓ एटीएम से नकद लेने हेतु पेट्रोल कार्ड का उपयोग किया जा सकता है, जिससे नकद रकम रखने की असुविधा को टाला जा सकता है।
- ✓ पेट्रोल कार्ड के जरिए अपने बिलों का सीधे भुगतान किया जा सकता है।
- ✓ अधिकांश पेट्रोल कार्डों के लिए एफडीआईसी में बीमा किया जाता है।
- ✓ इस कार्ड का प्रचालन “ओपन लूप” पद्धति में होने के कारण आसानी से इसका उपयोग किया जा सकता है। यह सुरक्षित यूनिवर्सल पिन आधारित नेटवर्क से कार्य करता है, इसलिए इसका उपयोग, ग्राहक के पंजीकृत स्थान तथा आसपास के स्थान पर किया जाता है।
- ✓ बैंक सीधे इनका प्रचार नहीं करते हैं। कंपनी या नियोक्ता स्वयं अपने कर्मचारियों के वेतन आदि के संवितरण हेतु इन सेवाओं का लाभ उठाने हेतु बैंक से सम्पर्क कर सकते हैं। उनके जिन कर्मचारियों का जमाराशि खाता नहीं है, उन्हें यह कार्ड प्रदान कर सकते हैं।

अपने उपभोक्ताओं को वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने से निम्नलिखित लाभ होंगे :

- पेट्रोल प्रक्रिया लागत कम करने तथा प्रत्यक्ष जमा अभिग्रहण दर पर वाणिज्यिक ग्राहकों को नकद प्रबंधन सेवा के रूप में यह कार्य करता है।
- यह उन कर्मचारियों के लिए उपयोगी है, जो पेट्रोल कार्ड का उपयोग करना चाहते हैं।
- यह ग्राहक को अपने पेट्रोल कार्ड का उपयोग करने तथा इसके रखरखाव के बारे में प्रशिक्षित करता है तथा बैंक के अन्य उत्पादों के उपयोग की जानकारी देता है।
- उक्त सभी मुद्दे बैंक के लिए भी लाभदायक हैं।

एच.एस. प्रभाकर, प्रबंधक (सूत्रौ), क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद.

पेट्रोल कार्ड - वेतन भुगतान का बदलता स्वरूप

पुष्कर कुमार सिन्हा

पेट्रोल कार्ड एक नवीन भुगतान पद्धति है, जो व्यावसायिक संस्थाओं को पेट्रोल लागत कम करने में, कार्यक्षमता बढ़ाने में तथा कर्मचारियों में संस्था के प्रति आत्मीयता बढ़ाने में सहायक है। यह पारंपरिक पेट्रोल चेक का योग्य विकल्प है। यह कर्मचारियों को वेतन उपलब्ध कराने का एक बहुत ही सुविधाजनक तरीका है। कैश निकालने तथा पी.ओ.एस. लेनदेन में सुविधा प्रदान कर पेट्रोल कार्ड अलग वेतन खाता रखने की जरूरत को दूर करता है। पेट्रोल कार्ड एक बार-बार चार्ज किया जाने सकने वाला प्रीपेड कार्ड है, न कि एक क्रेडिट कार्ड। हर वेतन-अवधि के दौरान कर्मचारियों के द्वारा अर्जित वेतन उनके कार्ड में उपलब्ध हो जाता है और वे उसे वेतन के दिन प्राप्त करते हैं। पेट्रोल कार्डधारक इसे हर उस जगह उपयोग में ला सकता है, जहां डेबिट कार्ड इस्तेमाल में लाया जाता है। यह हमें प्रीपेड कार्ड की सुविधा प्रदान करता है, साथ ही साथ लागत कम करने में भी सहयोग करता है।

पेट्रोल कार्ड से हमें निम्नलिखित लाभ प्राप्त हो सकते हैं :

- चेक प्रिंटिंग तथा प्रोसेसिंग की जरूरत को दूर कर यह लागत कम करता है।
- परिचालित न होने वाले मंहगे चेक की संभावना नहीं रहती है।
- खो गए या चुरा लिए गये चेक को पुनः जारी करने की लागत से बचाता है।
- वेतन के आसानी से उपलब्ध हो जाने तथा उपयोग में लाये जाने से कर्मचारियों को मानसिक शांति मिलती है।
- पेट्रोल कार्ड हर उस जगह स्वीकार किया जाता है, जहां डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया जाता है। इसलिए कर्मचारियों को खरीदारी में सहूलियत होती है।
- यह मनीआर्डर या चेक खरीद के शुल्क को बचाता है।

अब पेट्रोल कार्ड किसी भी संस्था के लिए बहुत ही आसान और सुविधाजनक तरीका प्रदान करता है, वेतन भुगतान का. यह कर्मचारियों को वेतन देने का बहुत ही साधारण और सुव्यवस्थित तरीका है. अब संस्थाओं को कोई जरूरत नहीं है, चेक जारी करने की या कैश भुगतान करने की, बल्कि कर्मचारियों के वेतन भुगतान के लिए बैंक को एक सूचना भर देने की जरूरत होती है.

इस व्यवस्था के अंतर्गत किसी भी संस्था में वेतन भुगतान के दिन कर्मचारियों को पंक्तिबद्ध होकर अपने चेक या पैसों को प्राप्त करने की जरूरत नहीं जान पड़ती. इसके बदले उन्हें किसी बैंक के एटीएम पर जाकर अपने वेतन को आंशिक या पूर्ण रूप से निकालने की जरूरत ही होगी. यह दिखने में और कार्य करने में प्रामाणिक डेबिट कार्ड की तरह होता है, लेकिन इसकी कार्यप्रणाली भिन्न है. पेट्रोल कार्ड के धारक अधिकतर कर्मचारियों का अपना बैंक खाता नहीं होता है. यह कार्ड नियोक्ता / संस्था के पेट्रोल खाते को डेबिट करता है. यह कर्मचारियों को बिना किसी शुल्क के वेतन लेने की सुविधा देता है. यह पेपररहित कार्यालय की ओर उठता एक महत्वपूर्ण कदम है.

पेट्रोल कार्ड की कार्यविधि

पेट्रोल कार्ड, डेबिट गिफ्ट कार्ड का ही स्वरूप है. नियोक्ता / संस्था को एक केंद्रीय खाता खोलने की, कर्मचारियों को कार्ड जारी करने की तथा उनके द्वारा अर्जित वेतन खाते में जमा करने की जरूरत होती है. कर्मचारी अपना वेतन या तो एटीएम के जरिए निकाल सकता है या कार्ड के जरिए पीओएस पर कोई खरीदारी कर सकता है. संस्था के पेट्रोल वेंडर सभी डेबिट एवं क्रेडिट पर ध्यान केन्द्रित रखते हैं, टैक्स फार्म भेजते हैं तथा खाते में शेष राशि की जानकारी कर्मचारियों को देते हैं. पेट्रोल कार्ड में सभी छोटे एवं बड़े व्यावसायिक संस्थाओं की जरूरत को पूरा करने की योग्यता है. पेपर चेक से पेट्रोल कार्ड में परिवर्तित होने में जो खर्च आता है, वह नियोक्ता / संस्था के पेट्रोल तरीके पर, कर्मचारियों की संख्या तथा वेतन भुगतान की अवधि पर निर्भर करता है. किन्तु एक बात सही है कि नियोक्ता / संस्था के अर्थ विनियोग की त्वरित वापसी हो जाएगी.

नियोक्ता / संस्था एवम् कर्मचारी दोनों को लाभ

ये कार्ड बहुत ही सुविधाजनक हैं, विशेष कर उन व्यवसायियों के लिए, जो पार्ट टाइम या कम उम्र के कर्मचारियों पर निर्भर करते हैं तथा जिनका कोई बैंक खाता नहीं होता. यह कार्ड साधारण जमा योजना की तरह उपयोग में काफी आसान होता

है तथा इससे प्रिंटिंग एवं पेपर चेक के खर्चे बच जाते हैं. यह कार्ड इस बात की संतुष्टि देता है कि सभी लोगों को जैसे सही समय पर प्राप्त हों तथा विकासशील संस्थाओं को पूर्ण लाभ मिले. पेट्रोल कार्ड कर्मचारियों की संतुष्टि तथा आत्मीयता को बढ़ाने में सहायक हो सकता है. यह कैश की आवाजाही से ज्यादा सुरक्षित है और डाक में खोने का डर भी नहीं है. इससे ज्यादा क्या हो सकता है कि यह एक आसान वित्त प्रबंधकीय साधन भी है, न केवल खातारहित कर्मचारियों के लिए एक सुविधा. कार्डधारक धीरे-धीरे एक बार में सारे पैसे निकालने के बदले पेट्रोल कार्ड को, डेबिट कार्ड के रूप में इस्तेमाल करने लगता है. यह कार्ड उसे असंतुलित खर्च को संयोजित करने में मदद करता है.

नियोक्ताओं / संस्थाओं के लिए पेट्रोल कार्ड निम्नलिखित कारणों से सुविधाजनक तथा लाभप्रद है :

- यह प्रिंटिंग एवं चेक जारी करने के खर्च को बचाता है.
- महंगे चेक जारी करवाकर स्टॉक रखने की जरूरत नहीं.
- इसके परिणामस्वरूप आंतरिक खर्च में कमी.
- किसी तरह के चेक जालसाजी के डर से मुक्ति.
- पेट्रोल के क्रियाकलाप को आसान बनाना, खासकर उन कर्मचारियों के लिए, जिनका अपना खाता नहीं है, बैंक की शाखा जिनकी पहुंच से परे है तथा किसी भी अन्य व्यक्तिगत या वित्तीय कारणों से जो कर्मचारी अपना खाता बैंक में नहीं खोल पाये हैं.

कर्मचारियों के लिए पेट्रोल कार्ड निम्नलिखित कारणों से सुविधाजनक एवम् लाभप्रद है :

- वेतन की राशि चूंकि सीधे तौर पर डेबिट कार्ड में चढ़ा दी जाती है, कर्मचारी इसे आसानी से देख सकते हैं.
- यह खुदरा विक्रेताओं से खरीदारी करने में सुविधाजनक है.
- एटीएम मशीन से पेट्रोल कार्ड के द्वारा सीधे तौर पर पैसे निकाले जा सकते हैं, जो चेक एवम् कैशियर की असुविधाओं को दूर करता है.

बैंक को पेट्रोल कार्ड जारी करने के लाभ

अब हम यह देखते हैं कि बैंक को पेट्रोल कार्ड सर्विस देने से क्या लाभ है.

बैंक इस सेवा का विपणन सीधे ग्राहकों को नहीं करता है. इसके बदले वह नियोक्ता/संस्था को संपर्क करता है, ताकि यह आंतरिक वेतन भुगतान प्रक्रिया में संयोजित हो सके और उन कर्मचारियों तक पहुंच पाए, जिनका बैंक खाता नहीं है.

बैंक द्वारा यह सेवा या उत्पाद निम्नलिखित कारणों से प्रदान किए जाते हैं :

- चेक, ड्राफ्ट आदि की प्रोसेसिंग की लागत को कम कर तथा सीधे तौर पर जमा योजना को बढ़ा कर पेट्रोल कार्ड वाणिज्यिक उपभोक्ताओं को कैश प्रबंधन सेवा प्रदान करता है.
- यह उन कर्मचारियों को एक उत्पाद उपलब्ध कराता है, जो डेबिट कार्ड की विशेषता को उपयोग में लाना चाहते हैं, लेकिन जिनका अपना कोई बैंक खाता नहीं होता है.
- यह स्पष्ट तौर पर बैंक को लाभ प्रदान करने में सहायक है, चूंकि यह ग्राहकों को अपनी ओर खींचता है. पेट्रोल कार्ड को उपयोग में लाने के लिए एक बदलाव की संभावना बनती है तथा उनमें बैंकिंग प्रवृत्ति के विकास से वे पारंपरिक बैंक खाते के जरिए बैंक से जुड़ सकते हैं, तब वे बैंक के अन्य उपयोगी उत्पादों का प्रयोग भी कर सकते हैं.

उपर्युक्त लक्ष्यों को प्राप्त करने का मुख्य उद्देश्य बैंक का शुभ लाभ बढ़ाना है.

प्रक्रिया में सुधार की जरूरत

यह तकनीक सभी प्रकार के व्यवसायों के लिए व्यावहारिक नहीं है. हमारा कानून कहता है कि कर्मचारियों को उनका पूर्ण वेतन बिना किसी सेवा शुल्क के वेतन भुगतान के दिन उपलब्ध हो जानना चाहिए. पेट्रोल कार्ड वेंडर सिर्फ एक मुफ्त ए.टी.एम. निकासी की, हर वेतन अवधि के लिए व्यवस्था करता है, किन्तु कर्मचारी का वेतन अधिकतम निकासी राशि से अधिक हो सकता है. इसीलिए नियोक्ता / संस्था को कुछ और मुफ्त एटीएम निकासी शुल्क का भार खुद वहन करना चाहिए. कर्मचारी व्यावहारिक तौर पर किसी परिवर्तन को आसानी से स्वीकार नहीं करते हैं, इसलिए नियोक्ता या संस्था की, पेट्रोल व्यवस्था में किसी बदलाव के पहले प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए.

हम यह कह सकते हैं कि यह व्यवस्था एक बार शुरू हो जाएगी तो लोग इसे अवश्य पसंद करने लगेंगे. इससे केवल बैंक के लाभ में वृद्धि नहीं होगी, बल्कि जनसामान्य तक भी बैंकिंग सुविधाओं का लाभ पहुंच जायेगा.

पुष्कर कुमार सिन्हा, वरिष्ठ प्रबंधक, एसएसआई शाखा, जमशेदपुर

आस्बा (ASBA) - तकनीकी क्रांति की दिशा में नया कदम

गणेश तिवारी

भारतीय पूंजी बाजार विगत दशक तक अपने वर्तमान स्वरूप व आकार के बारे में सोच भी नहीं सकता था, किन्तु सूचना व प्रौद्योगिकी की क्रांति, जो कि बैंकिंग कार्य-प्रणाली की तकनीकी क्रांति से समर्थित है, ने भारतीय भुगतान एवं निपटान प्रणाली को अत्यंत सशक्त बनाते हुए विश्व स्तर का बना दिया है. परिणामस्वरूप भारतीय पूंजी बाजार का आमूल-चूल परिवर्तन कर उसे आज इस रूप में स्थापित किया है. आज यह व्यवस्था इतनी वैज्ञानिक व त्वरित हो गई है कि कोई हर्षद मेहता नहीं बन सकता, क्योंकि बैंकिंग भुगतान एवं निपटान के बीच के जिस समय-अंतराल (टाइम-लैग) को मोहरा बनाकर मेहता व अन्य तमाम जालसाजों ने खरबों रुपयों की हेरा-फेरी की, आज वह “ऑन-लाइन तत्काल सकल भुगतान/निपटान” (आरटीजीएस आदि) हो चुकी है व कोई भी आवेदक अपनी प्रोफाइल से संबंधित पूरी जानकारी प्राप्त कर सकता है. कल तक किसी भी आईपीओ/एफपीओ आदि को हम सिर्फ कागज पर प्रत्यक्ष आवेदन पत्र (जो डिमांड ड्राफ्ट के साथ संलग्न रहता था) के माध्यम से आवेदित कर सकते थे. उसके भी निश्चित अवधि तक लक्ष्य तक पहुंचने की कोई गारंटी नहीं होती थी, किन्तु आज हम उस तकनीकी मुकाम पर हैं, जहां हम तत्काल (रियल टाइम में) ऑन लाइन आवेदन कर सकते हैं, जहां पूर्ण सुनिश्चितता होती है. अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित आवेदन-आस्बा (APPLICATION SUPPORTED BY BLOCKED AMOUNT - ASBA) इसी कड़ी में एक और “मील का पत्थर” है.

भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी SEBI) ने अपने परिपत्र दिनांक जुलाई 30, 2008 के द्वारा “आस्बा” को बैंकिंग तंत्र के माध्यम से भारतीय पूंजी बाजार में स्थापित किया, जोकि ‘बुक बिल्डिंग’ प्रक्रिया द्वारा जारी समस्त सार्वजनिक निर्गमों (Issues) में उपलब्ध होगा.

आस्बा के मुख्य घटक निम्नानुसार हैं :

1. यह एक पूरक (Supplementary) प्रक्रिया है, नाकि अन्य सार्वजनिक निर्गमों के लिए आवेदन करने का एवजी तरीका, यानी चेक/ड्राफ्ट प्रक्रिया के साथ-साथ यह प्रक्रिया भी मौजूद रहेगी.
2. आस्बा - किसी सार्वजनिक निर्गम के आवेदन हेतु एक प्रक्रिया है, जिसमें आवेदक आवेदित राशि को अपने बैंक खाते में अवरुद्ध करने के लिए प्राधिकृत करता है.
3. एससीएसबी (SCSB-Self Certified Syndicate Bank) वह बैंक है, जो 'आस्बा' प्रक्रिया की सुविधा उपलब्ध कराता है. जो बैंक 'आस्बा' की सुविधा उपलब्ध कराना चाहता है, वह सेबी के एक पूर्व-निर्धारित प्रारूप पत्र पर आवेदन देता है. सेबी से अनुमोदन मिलने के बाद जब उस बैंक का नाम सेबी की वेबसाइट पर (www.sebi.gov.in) प्रदर्शित होगा, तभी वह बैंक 'आस्बा' हेतु आवेदन स्वीकार कर सकता है. हमारा यूनियन बैंक, आज 'आस्बा' की सुविधा प्रदान करने वाला देश का एक प्रमुख राष्ट्रीयकृत बैंक है.

सेबी ने अपने दिशानिर्देशों में 'आस्बा' निवेशक की पात्रता, उसकी भूमिका एवं जिम्मेदारी तथा एससीएस बैंक (SCSB) व स्टॉक एक्सचेंज की भूमिका एवं जिम्मेदारी को बृहद् रूप में परिभाषित किया है, जो कि सेबी की उक्त वेबसाइट पर उपलब्ध है. (मर्चेन्ट बैंकर, रजिस्ट्रार व अन्य मध्यस्थ संस्थाएं).

आस्बा की संक्षिप्त कार्य-प्रणाली :

आस्बा बैंक सामान्यतया अपनी कुछ शाखाओं को नामित शाखा (DB) के रूप में विनिर्दिष्ट करता है, जहां 'आस्बा निवेशक' अपना आस्बा आवेदन फार्म जमा करेगा. इसी प्रकार नियंत्रक शाखा (CB) भी चिह्नित होगी, जो निर्गम के रजिस्ट्रार, स्टॉक एक्सचेंज व मर्चेन्ट बैंकर्स के मध्य सामंजस्य स्थापित करती है. हम प्रोसेस फलो (Process-flow) को निम्न प्रकार व्यक्त कर सकते हैं (जो कि समय सीमा/निर्धारित तारीख की तारतम्यता के अनुरूप गतिशील रहती है) :

(ए) बिडिंग (Bidding) अवधि :

1. आस्बा निवेशक एससीएस बैंक में, जहां उसे अपने खाते में आवेदन राशि अवरुद्ध करनी है, कागज पर प्रत्यक्ष रूप में फार्म जमा करता है-(Physical ASBA) या इंटरनेट बैंकिंग द्वारा इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से जमा करता है-(Electronic ASBA).
2. आवेदक को एससीएस बैंक द्वारा एक प्राप्ति सूचना क्रमांक दिया जाता है,

जोकि उसके आवेदन जमा होने का साक्ष्य है. यदि आस्बा आवेदन में इंगित खाते में आवेदित राशि नहीं है, तो एससीएस बैंक आवेदन पत्र रद्द/निरस्त कर देता है.

3. आवेदन प्राप्त होने के बाद एससीएस बैंक आवेदित राशि को खाते में अवरुद्ध (ब्लॉक) कर देता है. तत्पश्चात एससीएस बैंक निम्न आंकड़े फीड करके अपलोड करता है, जोकि उस संबंधित सार्वजनिक निर्गम (पब्लिक इश्यू) हेतु स्टॉक एक्सचेंज द्वारा इलैक्ट्रॉनिक बिडिंग सिस्टम के लिए निर्धारित होता है -
 - आवेदन क्रमांक, डीपी आईडी, ग्राहक आईडी, पैन नं.
 - बिड (Bid) गुणवत्ता

इलैक्ट्रॉनिक आस्बा में उक्त सभी जानकारीयां आवेदक स्वयं भरता है, सिवाय आवेदन क्रमांक के, जो सिस्टम द्वारा स्व-जनित (system generated) रूप से प्राप्त होता है.

4. एससीएस बैंक की सीबी या डीबी शाखा एक संव्यवहार पंजीकरण पर्ची (ट्रान्जेक्शन रजिस्ट्रेशन स्लिप) या ऑर्डर क्रमांक जनरेट करती है, जो कि आस्बा आवेदक के मांगने पर उसे दिया जा सकता है (साक्ष्य).
5. बिडिंग तिथि की समय सीमा समाप्त होने के पूर्व तक आस्बा ग्राहक इच्छानुसार आवेदन निरस्त करके अपनी अवरुद्ध राशि खाते में मुक्त करा सकता है.
6. स्टॉक एक्सचेंज इश्यू रजिस्ट्रार को अद्यतनीकृत इलैक्ट्रॉनिक बिड उपलब्ध कराता है.

(बी) बिडिंग उपरांत अवधि

1. बिड अवधि समाप्ति पर एससीएस बैंक इश्यू रजिस्ट्रार को निम्न सूचनाएं प्रेषित करता है :
 - (i) एससीएसबी द्वारा कुल अपलोडेड आस्बा आवेदन.
 - (ii) कुल शेयर आवेदित तथा कुल अवरुद्ध राशि. इस अवधि को T+1 कहते हैं, जहां T बिडिंग अवधि की समाप्ति तिथि है.
2. इश्यू रजिस्ट्रार स्टॉक एक्सचेंज एवं समस्त एससीएस बैंकों के आंकड़ों का समेकन कर उनका समाधान करता है, जिसे समाधानकृत डाटा (Reconciled data) कहते हैं.
3. तत्पश्चात् इश्यू रजिस्ट्रार समाधानकृत डाटा को डिपॉजिटरी (सीडीएसएल/एनएसडीएल) के डाटा बेस से मिलाता है, जिससे डीपी आईडी, क्लायंट

- आईडी, पैन आदि की सत्यता प्रमाणित होती है। किसी भी जानकारी के मेल न खाने की दशा में आवेदन निरस्त हो जाता है।
4. ऐसे आवेदन निरस्त करने के पूर्व इश्यू रजिस्ट्रार संबंधित एससीएस बैंक से एक निश्चित समय सीमा के अन्दर संशोधित आंकड़े मंगाता है, जो यदि समय पर प्राप्त हो जाएं, तो आवेदन आगे प्रोसेस किया जाता है।
 5. आस्बा आवेदक बिड समाप्ति तिथि के बाद यदि आवेदन निरस्त करना चाहता है तो इश्यू रजिस्ट्रार को निकासी आवेदन देकर अपना आवेदन निरस्त कर सकता है।
 6. इश्यू रजिस्ट्रार सामान्य पैन के आधार पर विविध आस्बा आवेदन निरस्त कर सकता है। सामान्यतः यहां तक की समय सीमा टी से टी+11 तक की होती है।
 7. इश्यू रजिस्ट्रार यूनिट निर्धारित शेयर आबंटित करने का आधार निश्चित करके उसे नामित स्टॉक एक्सचेंज (DSE) को अनुमोदन हेतु प्रेषित कर देता है। (टी+12 अवधि)
 8. जब डीएसई आबंटन का आधार अनुमोदित कर देता है तो इश्यू रजिस्ट्रार एससीएसबी की सीबी (CB) शाखा को इस निर्देश से निम्न सूचनाएं प्रेषित करता है कि अवरुद्ध राशि को मुक्त करके पूर्व निर्धारित समय तक बैंक इसे शेयर जारीकर्ता के खाते में अंतरित करें -
 - प्रत्येक योग्य एवं वैध आस्बा को आबंटित यूनिट शेयर
 - प्रत्येक योग्य एवं वैध आस्बा के खाते से अंतरित की जाने वाली राशि
 - निर्धारित तिथि, जिसके पूर्व जारीकर्ता (इश्यूअर) के खाते में राशि जमा होनी है तथा
 - निरस्त या असफल या निकासित आस्बा आवेदनों के समेकित आंकड़ों का निरस्तीकरण के कारणों सहित विधिवत् विवरण, एससीएस बैंक को अवरुद्ध राशि मुक्त करने हेतु देता है। (प्रायः यहां तक की अवधि टी+13 हो सकती है)
 9. एससीएसबी अवरुद्ध राशि को जारीकर्ता के खाते में अंतरित करता है तथा असफल आस्बा आवेदकों के बैंक खातों की अवरुद्ध राशि को मुक्त करता है। निधि अंतरण की सूचना सीबी (CB) शाखा इश्यू रजिस्ट्रार को देती है। (टी+14 अवधि)
 10. पब्लिक इश्यू का जारीकर्ता यूनिट शेयर आबंटित करता है। (टी+15)

11. इश्यू रजिस्ट्रार सफल आस्बा आवेदकों के डीमैट खाते में यूनिट शेयर जमा कर देता है। (टी+15)

हमारा यूनियन बैंक आस्बा आवेदन हेतु एक प्रमुख बैंक है, अतः हम सभी कर्मचारियों का यह कर्तव्य व जिम्मेदारी है कि हम एससीएस बैंक की भूमिका एवं जिम्मेदारियों से भली-भांति परिचित रहें। यहां इसके कुछ प्रमुख बिन्दु उद्धृत किये जा रहे हैं:

1. सीबी (CB) शाखा इश्यू रजिस्ट्रार, स्टॉक एक्सचेंज व मर्चेन्ट बैंकर्स के बीच सामंजस्य स्थापित रखने हेतु एकल बिन्दु के तौर पर कार्य करेगा।
2. एससीएसबी भौतिक आस्बा आवेदन जमा करने हेतु डीबी (DB) शाखा को चिह्नित करके इसका उचित प्रचार-प्रसार करेगा।
3. एससीएसबी जो इलैक्ट्रॉनिक आस्बा की सुविधा प्रदान करेगा, वह अपनी वेबसाइट पर संबंधित पब्लिक इश्यू के संक्षिप्त प्रॉस्पेक्टस की सॉफ्ट कॉपी उपलब्ध करायेगा, जिसे आस्बा आवेदक पढ़ सकता है। उसे यह मार्गदर्शन भी प्रदान करना है कि आवेदन के पूर्व समस्त विवरण, जोखिम आदि पढ़ समझकर ही आवेदन करें।
4. एससीएसबी बिडिंग तिथि / समय समाप्ति के बाद कोई भी आवेदन नहीं स्वीकार करेगा।
5. एससीएसबी आस्बा आवेदक को प्राप्ति सूचना जरूर देगा।
6. एससीएसबी आस्बा आवेदक के आवेदन पत्र प्राप्त किये बिना तथा उसके खाते में आवेदित राशि अवरुद्ध किये बिना कोई आवेदन विवरण फीड / अपलोड नहीं करेगा।
7. आस्बा आवेदन की पूर्णता व सत्यता हेतु एससीएस बैंक पूर्ण तौर पर जिम्मेदार माना जायेगा।
8. असफल व निरस्त आस्बा आवेदन की अवरुद्ध राशि को एससीएस बैंक निर्धारित समय-सीमा के अंदर आवेदक के खाते से मुक्त (Unblock) कर देगा।
9. शेयर आबंटन के बाद एससीएस बैंक अवरुद्ध राशि को इश्यूअर के खाते में जमा करेगा। यदि पब्लिक इश्यू अपूर्ण या असफल रहता है तो मर्चेन्ट बैंकर्स से विवरण प्राप्ति के अधिकतम अगले दिन तक अवरुद्ध राशि को मुक्त (unblock) कर देगा।
10. अपूर्ण / असत्य सूचना की जानकारी रजिस्ट्रार द्वारा देने पर निर्धारित समय सीमा के अंदर पूर्ण आंकड़े भेजेगा।

11. बिड अवधि या प्राईस बैंड (Bid period or Price Band) में किसी संशोधन होने की जानकारी अपने आस्बा ग्राहक को उपलब्ध करायेगा.
12. एससीएस बैंक इश्यू रजिस्ट्रार स्टॉक एक्सचेंज एवं मर्चेन्ट बैंकर्स को डाटा अंतरण का सुरक्षापूर्वक व रेड हेरिंग प्रॉस्पेक्टस के तहत ईक्विटी शेयर्स का आबंटन निर्धारित समय-सीमा के अंदर पूरा करेगा.
13. एससीएसबी भौतिक आवेदन छः माह तक अपने पास रखेगा तथा फिर इसे इश्यूअर को प्रेषित कर देगा, जबकि इलैक्ट्रॉनिक आस्बा आवेदन पत्र का प्रिंट रखने या भेजने की जरूरत नहीं होती, परन्तु एससीएस बैंक उसे न्यूनतम 3 वर्षों तक सुरक्षित रखेगा.
14. एससीएस बैंक आस्बा से संबंधित त्रुटियों का यथोचित समाधान करेगा तथा किसी भी आवेदक की शिकायत का निपटान तुरन्त व यथोचित ढंग से अपने स्तर पर निर्धारित समय-सीमा में करेगा.
15. एससीएस बैंक किसी भी भूल-चूक हेतु पूर्णतया जिम्मेदार होगा, जो उसकी भूमिका एवं जिम्मेदारियों के तहत आता है व आस्बा आवेदक की किसी भी क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी होगा.

उपर्युक्त जानकारी के बाद हम कुछ संबंधित तथ्यों व संशयों को छोटे प्रश्नोत्तर के माध्यम से समझेंगे.

प्रश्न :- क्या अवरुद्ध राशि तुरन्त आवेदक के खाते से निकल जाती है ?

उत्तर - नहीं, शेयर के आबंटन के बाद ही खाता डेबिट होगा.

प्रश्न :- आस्बा के द्वारा कौन-कौन आवेदन कर सकता है ?

उत्तर - सेबी के दिशानिर्देशानुसार दिनांक 01.05.2010 से किसी सार्वजनिक निर्गम हेतु समस्त प्रकार के निवेशक आस्बा के माध्यम से आवेदन कर सकते हैं. राइट इश्यू में, रिकार्ड डेट (तिथि) तक सभी प्रकार के शेयरधारक आस्बा के द्वारा आवेदन कर सकते हैं, बशर्ते कि वे -

- डीमैट रूप में शेयरधारक हों तथा पात्रता या और अधिक, अतिरिक्त (additional) शेयर हेतु उन्होंने आवेदन डीमैट में दिया हो
- अपनी पात्रता को पूर्ण या आंशिक तौर पर त्याग न चुके हों.
- रिनाउन्सी न हों.
- किसी एससीएसबी के खाते में अवरुद्ध राशि जमा करने के बाद ही आवेदन कर रहे हों.

प्रश्न :- आस्बा के क्या लाभ हैं, जो पारम्परिक चेक ड्राफ्ट वाली प्रक्रिया में नहीं हैं ?

उत्तर - 1. आवेदन के समय अपना पैसा निकालने की जरूरत नहीं होती है, जिससे यदि आवेदन निरस्त होता है तो धनवापसी आदि की परेशानियों से आवेदक मुक्त रहता है.

2. प्रायः धनवापसी आदि में महीनों लग जाते हैं, जिससे आवेदक को आवेदित राशि पर अन्य लाभ अवसर जैसे बैंक जमा पर उपार्जित ब्याज, अंश निवेशों आदि से वंचित रहना पड़ता है. अतः आस्बा से निवेशक का निधि प्रबंधन लाभकारी व तनाव मुक्त होता है.

3. आस्बा आवेदन सरल होता है तथा इन्वेस्टर अपने खुद के परिचित मध्यस्थ यानि अपने स्वयं के बैंक से सीधे ही संव्यवहार करता है. अतः किसी आशंका व अनिश्चय से दूर रहता है.

प्रश्न :- आस्बा आवेदक एससीएस बैंक व उनकी नामित शाखाओं (DBs) को कैसे जान सकता है ?

उत्तर - आस्बा आवेदन पत्र पर छपे होने के अलावा उक्त जानकारी निम्न वेबसाइट से ले सकते हैं -

www.sebi.gov.in

www.bseindia.in

www.nseindia.com

प्रश्न :- क्या आस्बा आवेदक किसी भी एससीएस बैंक में अपना आवेदन जमा कर सकता है ?

उत्तर - नहीं, सिर्फ वहां, जिस बैंक (एससीएसबी) में उसका स्वयं का खाता है.

प्रश्न :- एक बैंक खाते से कितने आवेदन किये जा सकते हैं ?

उत्तर - वर्तमान सीमा 5 आवेदन प्रति इश्यू की है.

प्रश्न :- क्या आस्बा आवेदक पब्लिक इश्यू के वर्तमान आवेदन पत्र का उपयोग कर सकता है ?

उत्तर - आवेदक को आवेदन पत्र की बारीकी से जांच कर लेनी चाहिए, क्योंकि आस्बा आवेदन सामान्य पब्लिक इश्यू में उपलब्ध आवेदन से कुछ भिन्न होता है. आस्बा आवेदन पत्र डीबी (DBs) शाखा (एससीएस बैंक की) में उपलब्ध रहता है, जबकि राइट इश्यू में आस्बा हेतु अलग से कोई फार्म नहीं होता है,

आवेदक को संयुक्त आवेदन पत्र के भाग 'ए' में आस्बा चिह्नित करना होता है।

प्रश्न :- यदि आवेदक ने सभी तथ्य सही दिये हैं, किन्तु उसका आस्बा आवेदन 'गलत डाटा' के रिमार्क के साथ वापस होता है तो वह किसे संबोधित करेगा ?

उत्तर - आवेदक संबंधित एससीएस बैंक को मिलकर अपनी शिकायत दर्ज करायेगा, जिसके 15 दिन के अंदर एससीएस बैंक उत्तर देगा, किन्तु बैंक का उत्तर संतोषजनक न होने पर आस्बा निवेशक निम्न को सम्पर्क कर सकता है -

निवेशक शिकायत कक्ष

निवेशक सहायता एवं शिक्षण कार्यालय, सेबी
प्लॉट सं. सी4-ए, जी ब्लॉक
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व)
मुम्बई- 400 051
दूरभाष : +91-22-26449000 / 40459000
फैक्स : +91-22-26449016-20/40459016-20

प्रश्न :- क्या आवेदक का पूरा खाता ही अवरुद्ध (Block) होगा या सिर्फ आस्बा आवेदन की राशि ?

उत्तर - सिर्फ जितनी राशि का आवेदन है, वही राशि संबंधित खाते से अवरुद्ध होगी, उपलब्ध सम्पूर्ण राशि या पूरा खाता नहीं। अतः अवरुद्ध राशि छोड़कर खाता सामान्य लेन-देन करता रहेगा।

प्रश्न :- क्या आवेदक का डी पी खाता जहां आस्बा आवेदन जमा करना है, उसी एससीएस बैंक में होना चाहिए ?

उत्तर - नहीं।

प्रश्न :- क्या आस्बा आवेदन ब्रोकर के पास जमा कर सकते हैं ?

उत्तर - नहीं, सिर्फ संबंधित एससीएस बैंक में।

प्रश्न :- क्या आवेदक आस्बा व पारम्परिक (चेक / ड्राफ्ट) दोनों माध्यमों से एक ही पब्लिक इश्यू हेतु आवेदन दे सकता है ?

उत्तर - नहीं, एक समान पैन होने से विविध आवेदन मानते हुए आवेदन निरस्त कर दिया जायेगा।

प्रश्न :- क्या आस्बा आवेदन स्टॉक एक्सचेंज के वेबसाइट के डिमान्ड ग्राफ पर प्रदर्शित होगा ?

उत्तर - हां।

प्रश्न :- क्या आस्बा आवेदन को नॉन-आस्बा (ट्रेडिशनल) पारम्परिक आवेदन से भिन्न माना जाता है ?

उत्तर - नहीं, शेयर आबंटन हेतु दोनों को समान माना जाता है।

प्रश्न :- क्या आवेदक जिसका खाता मान लें, मुंबई में है, किसी अन्य शाखा, जैसे गोरखपुर में आस्बा फार्म जमा कर सकता है ?

उत्तर - हां, बशर्ते कि शाखा नामित शाखा हो तथा संबंधित एससीएस बैंक की संबंधित शाखाएं सीबीएस (कोर बैंकिंग) युक्त हों।

यह हमारे लिए सौभाग्य व गौरव की बात है कि हमारा यूनियन बैंक 2008 से ही 100% CBS है, अतः हम अपने ग्राहकों को पैन इंडिया अर्थात् पूरे भारतवर्ष में आस्बा सुविधा प्रदान कर सकते हैं। वर्तमान में पब्लिक इश्यू की निरन्तरता बहुत व्यापक रूप से बढ़ी है। अतः हम अपना ग्राहक आधार बढ़ाने के लिए अपनी सशक्त बैंकिंग सुविधाओं व आस्बा की सुविधा का एक मार्केटिंग टूल के तौर पर उपयोग कर सकते हैं।

दिनांक 01.04.2010 से बैंकों ने बचत खातों में प्रतिदिन के हिसाब से ब्याज देना प्रारम्भ कर दिया है। अतः आस्बा से आवेदन करना विभिन्न परेशानियों (यथा रिफण्ड क्लेम आदि) से बचने के साथ-साथ / अवरुद्ध राशि पर भी लगातार ब्याज अर्जित कर अपने धन का प्रबंधन बुद्धिमत्तापूर्ण ढंग से करने का एक सशक्त व उपयोगी माध्यम बनता जा रहा है। अभी भी जन-साधारण इससे पूर्णतया परिचित नहीं है तथा मन में तमाम भ्रान्तियों के कारण इस सरल, सशक्त व मूल्य संवर्धित प्रक्रिया का लाभ नहीं उठा पा रहा है। इसके प्रचार-प्रसार से कोई भी एससीएसबी अपने वर्तमान ग्राहकों को मूल्य संवर्धित सेवा देकर अपने पास बनाये रख कर सकता है। साथ ही साथ नये ग्राहकों से विश्वासपूर्ण रिश्ता बनाकर अपनी सार्थकता, लाभप्रदता व मार्केट लीडरशिप बढ़ा सकता है। अतः हम 'आस्बा' का उपयोग न सिर्फ रिटेल, अपितु कार्पोरेट बैंकिंग की व्यापकता को बढ़ाने में भी कर सकते हैं।

'आस्बा' की मार्केटिंग कर बैंक की लाभप्रदता में बढ़ोत्तरी की जा सकती है, क्योंकि इससे न सिर्फ कम लागत पर ब्राण्ड विजिबिलिटी मिलती है, जिससे बैंक की छवि में वृद्धि होती है, बल्कि 'आस्बा संग्रहणकर्ता एजेंट' के तौर पर बैंक अच्छी गैर-ब्याज आय भी कमीशन के रूप में कमा सकता है।

गणेश तिवारी, वरिष्ठ प्रबंधक, औद्योगिक वित्त शाखा, मुंबई

डीमैट और ऑन लाइन ट्रेडिंग : आत्मनिर्भरता का आनन्द

रणनिपुण बनर्जी

वाणिज्ये वसते लक्ष्मी तदर्धं कृषिकर्मणि ।
तदर्धं राजसेवायां भिक्षायां नैव नैव च ॥

(लक्ष्मी, अर्थात् धन की देवी व्यापार से ही स्थायी होती है, इससे कम (अर्ध) होती है कृषिकार्य से और उससे भी कम (अर्ध) राजसेवा से. पर भिक्षा या दूसरे की दया से लक्ष्मी या धन कभी प्राप्त नहीं होते.)

सदियों पूर्व हमारे देश में व्यापार या व्यवसाय को महत्वपूर्ण स्थान प्रदान किया गया था. यह उपलब्धि यूरोप में आयी 15 वीं शतक में मर्केटिलिस्ट जमाने में. आज फिर 21वीं सदी में भी दुनिया के किसी भी राष्ट्र के आर्थिक कामकाज का अधिकतम हिस्सा व्यापार पर ही निर्भर है.

हमारे देश में कई तरह के व्यावसायिक प्रतिष्ठान देखने को मिलते हैं - जैसे स्वामित्व प्रतिष्ठान, भागीदारी या साझेदारी कारोबार, सहकारी उद्यम, कम्पनी स्वामित्व व्यवसाय आदि. स्वामित्व वाले प्रतिष्ठान की अपनी ही गुणवत्ता है - जैसे स्वयं परिचालित कारोबार का मालिक खुद सभी कार्यकलापों पर नियंत्रण कर सकता है और किसी भी स्थिति पर खुद ही निर्णय ले सकता है. साझेदारी कारोबार में इसी काम के लिये बाकी साझेदारों के सहयोग की अपेक्षा होती है. अधिक पूंजी की प्राप्ति भी इस व्यवसाय से सम्भव होती है. ये सब कारोबार चाहे कितने ही लोकप्रिय क्यों न हों, इसमें मालिकों को एक तो असीमित जोखिम उठाने पड़ते हैं. दूसरा व्यवसाय विस्तार के लिये पर्याप्त पूंजी की आपूर्ति करना भी कभी-कभी मुश्किल हो जाता है. ऐसी स्थिति में कम्पनी व्यवसाय काफी सफल है, क्योंकि यहां पूंजी की

पर्याप्त आपूर्ति की जा सकती है और जोखिम भी एक स्तर तक नियंत्रित रखा जा सकता है. कम्पनी व्यवसाय में मालिक अनेक होते हैं और उन लोगों के अधिकार अपने-अपने निवेश के समानुपातिक होते हैं. कम्पनी का प्रबंधन व्यावसायिक विशेषज्ञों द्वारा किया जाता है, जिससे अधिक लाभप्रदता की सम्भावना होती है. कम्पनी कारोबार में व्यवसाय का कुल मूलधन या पूंजी छोटे - छोटे अंश में बांटी जाती है, जिसे कम्पनी का अंश या संक्षेप में सिर्फ अंश (शेयर) कहा जाता है. एक कम्पनी का कुल मूलधन दस या सौ रुपये के हजारों या लाखों शेयरों में बांटा जा सकता है. एक व्यक्ति जैसे दस रुपये के एक शेयर का भी मालिक बन सकता है. इससे कम्पनी में उसका अधिकार कुल शेयरों में से एक होगा.

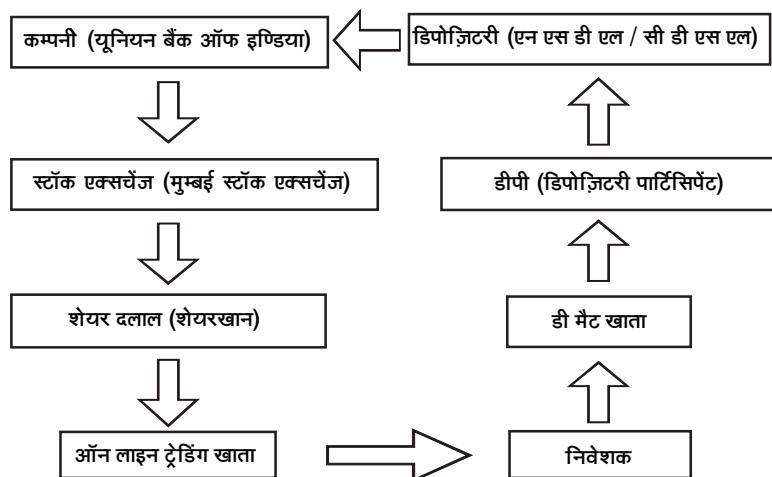
बड़े कारोबारों के लिए ऐसे व्यापारिक प्रतिष्ठान ही आवश्यक हैं, जहां आम लोगों से मूलधन संचित करने के उपाय हों. साथ ही निवेशक का जोखिम भी सीमित हो. सन 1956 से लागू भारतीय कम्पनी अधिनियम ने ऐसे ही व्यापार-प्रतिष्ठानों को वैधता प्रदान की है. जो प्रतिष्ठान या कम्पनी अपने मालिकों की आर्थिक देयता सीमित रखना चाहते हैं, उनको तदनुसार इस कानून के अधीन पंजीकरण करवाना आवश्यक है. इस प्रकार पंजीकृत होने पर आम लोगों की सूचना के लिए कम्पनी के नाम के अंत में सीमित या लिमिटेड शब्द जोड़ा जाता है. सीमित दायित्व कम्पनी या लिमिटेड कम्पनी दो प्रकार की होती है - सरकारी कम्पनी और निजी कम्पनी. जिस कम्पनी में सरकारी पूंजी 51 प्रतिशत या उससे अधिक होती है, उसे सरकारी कम्पनी कहा जाता है. ऐसी कम्पनी में जन सामान्य 49 प्रतिशत तक पूंजी निवेश कर सकते हैं. इसके अलावा जिस कम्पनी में सारी पूंजी निजी क्षेत्रों द्वारा विनियोग की जाती है, उसे निजी कम्पनी कहा जाता है. हमारे देश में इस के अलावा कुछ सांविधिक कम्पनियां भी हैं, जिनकी स्थापना सरकार द्वारा किसी अन्य संविधि या कानून से की गई है - जैसे भारतीय जीवन बीमा निगम, भारतीय रिज़र्व बैंक आदि. जन साधारण के लिए सरकारी कम्पनी में 49 प्रतिशत तक और निजी कम्पनी में 100 प्रतिशत तक निवेश की अनुमति है.

लिमिटेड कम्पनी में निवेश करने पर कम्पनी एक अंशपत्र या शेयर सर्टिफिकेट देती है. पहले ऐसा अंशपत्र भौतिक (कागज़ पर छपा हुआ) रूप से दिया जाता था. पर अब लिमिटेड कम्पनी में निवेश के लिए वर्तमान कानून और नियमों के अनुसार निवेशक को एक डीमैट खाता खोलना आवश्यक होता है. 'डी-मैट' शब्द का उत्स है - अंग्रेजी डी-मटिरिएलाइज़ेशन (de-materialisation) अर्थात् मटिरिएल या भौतिक अवस्था से विलोपन करना. यह खाता किसी बालिग व्यक्ति के अलावा कोई अनिवासी

भारतीय, कम्पनी या निगम, विदेशी निवेशक संस्था, म्यूचुअल फंड, न्यास, बैंक, समाशोधन सदस्य आदि भी खोल सकते हैं। इस खाते में निवेशक का विभिन्न कम्पनियों में निवेश किये गये शेयरों का विवरण रहता है। यह बैंक के आम बचत खाते के लेजर या विवरण (स्टेटमेंट) जैसा ही होता है, पर इसमें दो फर्क होते हैं। पहला, यहां शेयरों की संख्या रहती है मूल्य नहीं, और दूसरा, हर कम्पनी के शेयरों की संख्या अलग-अलग सूचित की जाती है, क्योंकि सारे शेयरों की कुल संख्या का कोई महत्व नहीं होता।

शेयर बाजार में भाग लेने के लिये किसी कम्पनी को सबसे पहले किसी स्टॉक एक्सचेंज में अपने नाम का पंजीकरण करवाना होता है, जिसे लिस्टिंग कहते हैं। क्रेता (निवेशक) उस बाजार (स्टॉक एक्सचेंज) से अपनी पसंद के अनुसार शेयर खरीद कर उस कम्पनी में निवेश करते हैं। इसके लिये निवेशकों को भी एक क्रय-विक्रय खाता खोलना पड़ता है, जो उसी स्टॉक एक्सचेंज के दलाल/उप-दलाल से उपलब्ध हो सकता है। इस ट्रेडिंग खाते से हुए सारे क्रय-विक्रय का शेष, निवेशक के डीमैट खाते में अंतरित हो जाता है। डीमैट खाता किसी डिपोजिटरी जैसे एन एस डी एल/सी डी एस एल के सहभागी प्रतिष्ठान (पार्टिसिपेंट) के पास खोला जा सकता है। डिपोजिटरी द्वारा डीमैट खाते के परिचालन के अनुसार कम्पनी के शेयरहोल्डर रजिस्टर में परिवर्तन की कार्रवाई की जाती है।

नीचे दिए गए चित्र से इस आपसी संबंध को समझा जा सकता है :



डीमैट खाता खोलने के लिए निवेशक या ग्राहक को 'अपने ग्राहकों को जानो' (केवाईसी) के अनुसार आवेदन पत्र, फोटो, अपना नाम और पते का प्रमाणपत्र डिपोजिटरी पार्टिसिपेंट के पास जमा करवाना पड़ता है। सारे विवरण सत्यापित करके डिपोजिटरी पार्टिसिपेंट आवेदक को उनका डीमैट खाता क्रमांक प्रदान करते हैं। डीमैट खाता धारक के पास पहले से कोई अंशपत्र (शेयर सर्टिफिकेट) अगर भौतिक रूप से मौजूद हो तो अब वह उसे डीमैट के रूप में बदल सकते हैं। इसलिए खाताधारक अपने भौतिक अंशपत्र डिपोजिटरी पार्टिसिपेंट के पास जमा करते हैं। यूनियन बैंक ऑफ इण्डिया सी डी एस एल के अधीन एक डिपोजिटरी पार्टिसिपेंट है, इसलिए इस बैंक में डीमैट खाता खुल सकता है। यह बैंक की नियमित बैंकिंग सेवा न होकर उसके द्वारा प्रदान की जा रही अतिरिक्त सेवाओं में से है।

शेयर की ट्रेडिंग या व्यापार-बाजार को मुख्यतः हम दो हिस्सों में बांट सकते हैं, एक प्राथमिक बाजार और दूसरा अनुषंगी बाजार। कोई कम्पनी जब पूर्व-निर्धारित मूल्य या मूल्य-बैंड में शेयरों को जनता को ऑफर करती है और निवेशक सीधा कम्पनी से खरीद करते हैं तो उसे प्राथमिक बाजार कहते हैं। यहां दलाल व शेयर बाजार की कोई भूमिका नहीं होती। पर जब निवेशक अपनी पसंद की कम्पनी का शेयर, पसंद के मूल्य पर बाजार से क्रय या विक्रय करते हैं तो उसे अनुषंगी बाजार (सामान्य रूप से जिसे हम स्टॉक एक्सचेंज कहते हैं) कहा जाता है। यहां कम्पनी की कोई प्रत्यक्ष भूमिका नहीं होती। यहां मुख्य भूमिका है - बाजार सूचना, बाजार प्रवृत्ति, बाजार पूर्वानुमान, बाजार अध्ययन, बाजार समीक्षा आदि की। बाजार से बाहर और एक प्रकार की ट्रेडिंग भी हो सकती है - शेयरों का व्यक्तिगत अंतरण। अनुषंगी बाजार में भाग लेने के लिए निवेशकों के लिए ट्रेडिंग खाता खोलना अत्यावश्यक है। शेयर व्यापार में दलाल या उप-दलाल की भूमिका काफी महत्वपूर्ण है। दलाल ग्राहक के आदेश के अनुसार निर्दिष्ट शेयरों की निर्दिष्ट मूल्य पर खरीद या बिक्री करता है। इस कार्य के लिये उसे ग्राहक से दलाली मिलती है। कभी-कभी दलाल भी किसी शेयर को बेचने या खरीदने का सुझाव देता है, पर यह उसका कर्तव्य या दायित्व नहीं है। ट्रेडिंग में सारे लाभ और हानि का जिम्मा सिर्फ ग्राहक का होता है। इस मामले में दलाल ग्राहक से घोषणा पत्र पर हस्ताक्षर करा लेता है। ग्राहक को बाजार की हलचल समझकर निवेश करना पड़ता है। थोड़ी सी भूल महंगी पड़ सकती है।

ऑन लाइन ट्रेडिंग एक कम्प्यूटर नेटवर्क आधारित सेवा है, जिसमें ग्राहक अपने कम्प्यूटर से ही शेयर ट्रेडिंग में भाग ले सकते हैं। यह सेवा शेयर दलाल से खुली ट्रेडिंग खाते के माध्यम से उपलब्ध होती है। इससे ग्राहक का डीमैट खाता भी जुड़ा रहता है, क्योंकि डी-मैट किए बगैर कोई ग्राहक अपने शेयर का ट्रेड या व्यापार नहीं कर सकता। इसमें ग्राहक को एक यूजर आईडी (user id) और एक संकेत

शब्द (password) दिया जाता है। ग्राहक उसका प्रयोग करके निर्दिष्ट साइट पर शेयरों का क्रय/विक्रय करने के लिये चालू मूल्य देख सकते हैं और उस में भाग भी ले सकते हैं। ऑन लाइन ट्रेडिंग में ग्राहक को न तो बार - बार दलाल से शेयर बाजार की जानकारी लेनी पड़ती है और न ही दलाल से मिली सूचना पर करनी पड़ती है- अंध-निर्भरता। यहां ग्राहक हैं सम्पूर्ण-आत्म निर्भर।

ऑन लाइन ट्रेडिंग में ग्राहक को व्यापार ही नहीं मिलता, उसे कुछ खास सुविधाएं भी प्राप्त होती हैं। यहाँ ग्राहक अपनी पसंद के शेयरों के मूल्य का उतार-चढ़ाव अपने कम्प्यूटर पर देख कर बोली लगा सकता है। स्क्रीन बेस्ड ट्रेडिंग सिस्टम से शेयर मूल्य किसी निर्दिष्ट राशि तक पहुंचने पर उसे खरीद या बेचने का आदेश पहले से ही निश्चित कर सकते हैं। अन्य शेयरों के मुकाबले किसी शेयर की तुलना भी कर सकते हैं। इस प्रकार से ग्राहक का निर्णय अब और भी ठोस बुनियाद पर निर्भर हो सकता है। आज के जमाने में जहाँ समय ही लोगों के लिये सबसे मूल्यवान है, वहाँ ऑन लाइन ट्रेडिंग और भी महत्वपूर्ण होती जा रही है। आज न ही किसी के पास उतना समय है कि वह अपने शेयर दलाल से पूछे कि फलाना कम्पनी का क्या बिक्री मूल्य है और पिछले माह के दौरान उसका उतार-चढ़ाव कैसा था और न ही उसकी मर्जी के अनुसार उतनी विस्तृत जानकारी और संपूर्ण विश्लेषण, माउस की क्लिक पर शेयर दलाल, जब वह चाहे, उसे उपलब्ध करवा सकता है।

न्यूनतम कागजी काम से अधिकतम आसानी सिर्फ ऑन लाइन ट्रेडिंग में ही मिल सकती है। ऑन लाइन ट्रेडिंग के साथ बैंक का बचत या चालू खाता और डीमैट खाता जुड़ा रहने के कारण, आर्थिक लेनदेन तुरंत होता है और गलतियों की सम्भावना भी कम होती है। शेयर व्यापार के साथ-साथ एनईएफटी/ आरटीजीएस के माध्यम से भुगतान भी सतत सक्रिय कम्प्यूटर टर्मिनल से सम्पन्न होता है। शेयर क्रय करते ही क्रेता के बचत या चालू खाते पर ग्रहणाधिकार का निशान लग जाता है, इसलिए भुगतान के मामले में यह पद्धति सुनिश्चयता प्रदान करती है।

ध्यान में रखने की बात यह है कि शेयर ट्रेडिंग में जो जोखिम उठाना पड़ता है, ऑन लाइन ट्रेडिंग में वह कुछ कम नहीं होता, क्योंकि यह ग्राहकों को फैसला शीघ्रतापूर्वक करने में मदद कर सकती है, पर्याप्त आँकड़े उपलब्ध करा सकती है, पर उसके आधार पर लिये गये विचार या निर्णय ग्राहकों के अपने होते हैं। यह एक सशक्त साधन है, जिससे ग्राहक दूसरों से ज्यादा अपने पर भरोसा करना सीख सकते हैं। निर्णय के साक्ष्य पर युक्तिसंगत सोच ला सकते हैं। अपने कर्म से आत्मविश्वास और आत्मनिर्भरता का आनंद ले सकते हैं।

रणनिपुण बनर्जी, लेखाकार, भवानीपुर शाखा

चैनल वित्तपोषण : व्यावसायिक विस्तार का कारगर उपाय

बी एस नारायण मूर्ति

किसी भी कारोबारी संस्था की सफलता या असफलता में प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष दोनों संपर्क सूत्र महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। किसी निर्मात्री या व्यापार करने वाली कंपनी के लिये कच्चा माल आपूर्ति करने वाले संगठन या संस्थाएं भी उतने ही महत्वपूर्ण होते हैं, जितने कि तैयार माल के वितरक। कच्चे माल की आपूर्ति से उस कंपनी को उत्पादन के लिये मूलभूत सामग्री उपलब्ध होती है और संवितरक खुदरा व्यापारियों के माध्यम से वे अंतिम प्रयोक्ता ग्राहक तक माल की बिक्री करने में सहायक होते हैं। परंपरागत अग्रिमों में उक्त वित्तीयन के समय आपूर्तिकर्ताओं और डीलरों पर किसी प्रकार का विचार नहीं किया जाता रहा है। स्वतंत्र व मुख्य क्रिया (व्यापार) पर ही ध्यान केंद्रित रखा जाता रहा है तथा यह अग्रिम संपार्श्विक प्रतिभूतियों के द्वारा संरक्षित होते हैं। परंपरागत अग्रिमों में आ रही समस्याओं और कमियों के निराकरण तथा व्यापार के प्रत्येक चरण का ध्यान रखने के लिये चैनल वित्तपोषण के रूप में एक नये विचार ने जन्म लिया है।

चैनल फाइनेंस अर्थात् वित्तपोषण की संकल्पना

चैनल वित्तपोषण आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन है, जिसमें बैंक आपूर्तिकर्ताओं और संवितरक - दोनों को उचित दरों पर अपेक्षाकृत लचीला वित्तीयन उपलब्ध करवाते हैं। यह एक गत्यात्मक विचार है तथा इसमें विभिन्न चरणों पर सूचनाओं, उत्पादों और निधियों का निरंतर प्रवाह बना रहता है। इसका उद्देश्य समग्र रूप से मूल्य (value) संवर्धन है।

चैनल वित्तीयन यह सुनिश्चित करता है कि आपूर्ति व संवितरण के सारे साधनों को एकीकृत वित्तीय व वाणिज्यिक समाधान प्राप्त हो सकें, जिससे कि वित्तीयन प्रदाता कंपनी से वित्तीय सहायता लेने वाली कंपनी का स्वास्थ्य अच्छा रहे. आज व्यापार में नकदी का महत्व किसी भी अन्य वस्तु से अधिक है. चूंकि क्रेता चाहता है कि वह अपने भुगतान के लिये विक्रेता से अधिकाधिक दिन या समय प्राप्त कर सके और विक्रेता यह चाहता है कि वह क्रेता को कम से कम दिन दे, ताकि उसके प्राप्य जल्द से जल्द उसे प्राप्त हो सकें, अर्थात् भुगतान की तिथि को क्रेता और विक्रेता दोनों के हित परस्पर विपरीत दिशाओं में निहित होते हैं. ऐसी स्थिति में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वहन कर सकते हैं. बैंक क्रेता और विक्रेता दोनों को भुगतान - अग्रिम की संयुक्त सुविधा देते हुये वित्तीयन प्राप्त करने का सम्यक् विकल्प चुनने को कह सकता है, ताकि दोनों अपनी कार्यशील पूंजी का यथासंभव दक्षता व प्रभावी तरीके से प्रबंधन कर सकें.

परंपरागत अग्रिम व चैनल वित्तपोषण में अंतर

चैनल वित्तपोषण परंपरागत वित्तीयन से भिन्न होता है. परंपरागत वित्तीयन में वित्तीयनकर्ता बैंक इस बात से सरोकार नहीं रखते कि उस कंपनी के डीलर और आपूर्तिकर्ता अपने क्रियाकलाप के लिये वित्तीयन कहां से प्राप्त कर रहे हैं. आपूर्तिकर्ता की कमजोर वित्तीय स्थिति के कारण - आपूर्ति देर से की जाती है/बाजार ऋण उपलब्ध नहीं होता इत्यादि या उत्पाद के डीलरों की कमजोर वित्तीय स्थिति के कारण भुगतान देर से प्राप्त होता है और बही ऋण अत्यधिक हो जाता है इत्यादि. इन दोनों कारणों से, बैंक द्वारा वित्तीयन की गयी कंपनी की टॉप लाइन अर्थात् बिक्री और बॉटम लाइन अर्थात् लाभ दोनों ही विपरीत रूप से प्रभावित हो सकते हैं. चैनल वित्तीयन में बैंकों को यह सुनिश्चित करना होता है कि किस प्रकार कंपनी के आपूर्तिकर्ताओं और क्रेताओं को विभिन्न साधनों और दस्तावेजों/क्रियाकलापों के द्वारा वित्त प्रदान किया जाये. इस प्रकार चैनल वित्तीयन उक्त व्यापारिक क्रियाकलाप से संबंधित निर्माताओं, व्यापारियों, आपूर्तिकर्ताओं, डीलरों, क्रेताओं यहां तक कि वित्तीयनकर्ता बैंक को भी मूल्यवर्धित सहायता प्रदान करता है.

चैनल वित्तपोषण की कार्यविधि

कारोबारी/निर्मात्री कंपनी को प्रधान ग्राहक माना जाता है, जो बैंक को अपने डीलरों और आपूर्तिकर्ताओं के नामों का सुझाव देती है. बैंक आपूर्तिकर्ताओं/डीलरों की साख का मूल्यांकन सम्यक् सावधानी व विवेकपूर्ण तरीके से करते हैं तथा उनके

योग्यताक्रम के आधार पर वित्तीयन करते हैं. कार्पोरेट कंपनियों द्वारा बैंकों से आग्रह किया जा रहा है कि वे आपूर्ति शृंखला (सप्लाय चैन) की क्षमता को मद्दे नजर रखते हुए वित्तपोषण करें. केवल ज़रूरत है तो विस्तृत व सुदृढ़ नेटवर्क सहित मज़बूत तकनीकी आधार की. बैंक द्वारा आपूर्ति शृंखला वित्तीयन की दृष्टि से एक ही बैंक में और एक ही स्थिति में आपूर्तिकर्ता व डीलर से बराबर तरीके से निरवरोध क्रियाशीलता की अपेक्षा की जा सकती है.

बैंक द्वारा चैनल वित्तपोषण

अपनी विशिष्ट खूबियों की वजह से भारत में विभिन्न समितियों द्वारा अलग-अलग रूपों में चैनल वित्तीयन की सिफारिश की गयी है, जैसे टंडन समिति द्वारा प्राप्य राशियों का वित्तीयन, चौरा समिति द्वारा आहर्ता के बिलों का वित्तीयन, कल्याणसुंदरम समिति द्वारा फैंक्टरिंग का आदि. चूंकि चैनल वित्तीयन अवसरों के बहुआयामी द्वार खोलता है, बैंकों द्वारा अग्रिम उपलब्ध कराने की इस प्रणाली को लोकप्रिय बनाने के भरसक प्रयास किये जा रहे हैं.

चैनल वित्तीयन के विभिन्न रूप

चैनल वित्तीयन के निम्नलिखित दो प्रकार बहुत लोकप्रिय हैं:

- I. आपूर्तिकर्ता को वित्तीयन.
- II. डीलर को वित्तीयन.

I. **आपूर्तिकर्ता को वित्तीयन** : व्यापारी/निर्मात्री कंपनियां अपने मुख्य - मुख्य आपूर्तिकर्ताओं के नाम अपने खरीद संव्यवहारों के नियमित भुगतान संबंधी नियमों व शर्तों सहित बैंक को उपलब्ध कराती हैं. अलग-अलग आपूर्तिकर्ता के लिए बैंक द्वारा अलग-अलग साख सीमा निर्धारित की जाती है, जैसे वार्षिक खरीद में से तीन माहों की खरीद का 75 प्रतिशत. इसे बैंक द्वारा वित्तीयन की जाने वाली अधिकतम सीमा (Maximum Permissible Bank Finance - MPBF) की उप-सीमा या सबलिमिट माना जा सकता है. आपूर्ति चैनल वित्तीयन के और भी प्रतिरूप हो सकते हैं.

आपूर्तिकर्ता को निर्मात्री कंपनी द्वारा स्वीकृत किये गये क्रय बिल के आधार पर बैंक से वित्त प्राप्त होता है. कंपनी द्वारा आपूर्तिकर्ता को भुगतान चक्र के अनुसार देय तिथि को भुगतान किया जाता है. ब्याज की राशि यदि कोई हो तो उसे काटकर शुद्ध देय राशि का भुगतान कंपनी (प्रधान ग्राहक) के अलग खाते से किया जाता है. आपूर्तिकर्ता को ऋण एकल आधार पर, निर्मात्री कंपनी की साख तथा रेटिंग को ध्यान

में रखकर दिया जाता है। आपूर्तिकर्ता के समस्त भुगतान प्रधान ग्राहक के बैंक की सीबीएस शाखा के माध्यम से किये जायेंगे। अनुमत आहरण क्षमता का निर्धारण करने के उद्देश्य से कंपनी द्वारा प्रत्येक माह के अंत में स्वीकृत किये गये बिलों का प्रकटीकरण करना होगा।

आपूर्तिकर्ता को लाभ

1. इसमें निर्माता की साख के मूल्यांकन के आधार पर प्राप्त वित्तीयन के कारण उपलब्ध निधियों की तरलता शामिल है।
2. क्रेता (निर्माता) के द्वारा भुगतान न किये जाने जैसी स्थिति नहीं आती।
3. किसी प्रकार की औपचारिकता या दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकता नहीं।
4. ब्याज दर कम होने के कारण लागत में कमी आती है।
5. आपूर्तिकर्ता से प्राप्य राशियों को प्राप्त करने में मानव संसाधन तथा समय खर्च नहीं करना पड़ता।

निर्माता/प्रधान ग्राहक को लाभ

1. बिक्री से पूर्व की कार्यशील पूंजी कम मात्रा में लगती है।
2. कंपनी को छूट प्राप्त होती है और वह बेहतर दामों के लिये सौदेबाजी कर सकती है।
3. ऋणदाताओं को ढूँढने में लगने वाले समय और लागत की बचत करके कंपनी उसी समय को अपने मूल कार्य अर्थात् उत्पादन में लगा सकती है तथा अपने उत्पादों का अच्छी तरह से विपणन कर सकती है।
4. कच्चे माल की शीघ्रता से और समय से आपूर्ति होगी।

बैंक को लाभ

1. बैंक का ग्राहक आधार तथा डाटा बढ़ेगा।
2. बैंक, क्रेता के प्रोफाईल तथा उधारकर्ता के इतिहास को समझ सकेगा।
3. अंतिम प्रयोग का अनुश्रवण बड़ा ही सरल हो जाएगा।
4. जोखिम बंट जाता है तथा ऋण विस्तार के मानदंडों का अनुपालन भलीभांति हो पाता है।
5. तरलता संबंधी संकट के समय इन बिलों को भारतीय रिज़र्व बैंक से पुनः भुनाया जा सकता है।

II. डीलर को वित्तीयन : निर्माता कंपनी द्वारा अपने डीलरों की सूची बैंक को उपलब्ध कराई जाती है। बैंक डीलर के भुगतान की शर्तों, उसका टर्नओवर, डीलर व निर्माता की संस्तुतियों के आधार पर साख का मूल्यांकन करते हैं। डीलर किसी बैंक-विशेष की देश भर में स्थित किसी भी सीबीएस शाखा में अपना चालू खाता खोल सकते हैं।

वित्तीयन विभिन्न प्रकार से किया जा सकता है, जैसे कंपनी द्वारा आहरित तथा इसके डीलरों या चैनल के भागीदारों द्वारा स्वीकृत व्यापारिक बिलों को भुनाना। कंपनी स्वीकृत बिलों को उत्तर दिनांकित चेकों के साथ प्रस्तुत कर सकती है। देय तिथि को बैंक डीलर के खाते को नामे करके कंपनी के खाते को जमा दे देगा। कंपनी का संग्रहण उसी बैंक की शाखाओं के माध्यम से होना चाहिये।

वित्तीयन का दूसरा तरीका लिमिट का निर्धारण करना है। इसमें तीन माहों की अनुमानित बिक्री के बराबर लिमिट निर्धारित की जाती है। पिछले वर्ष की बिक्री का 120 प्रतिशत या प्रधान ग्राहक की पूर्व साख तथा संस्तुति के आधार पर प्रत्येक डीलर को अलग साख का आबंटन किया जाता है। बैंक कंपनी को डीलर की साख सीमा के भीतर भुगतान कर देगा तथा डीलर से वसूली हेतु अनुवर्ती कार्यवाही करेगा। बैंक के पास मूल साख मूल्यांकन होता है तथा वे डीलर की रेटिंग के अनुसार प्रतिभूति हेतु कुछ दस्तावेज़ों की मांग कर सकते हैं। तथापि कार्पोरेट उत्तरदायित्व के तहत इसके द्वारा डीलर के साथ किये गये समझौते की प्रति बैंक को प्रस्तुत की जानी चाहिये तथा कंपनी के द्वारा डीलर के साथ किये गये सभी संव्यवहारों को बैंक के माध्यम से ही संपन्न किया जाना चाहिये। चूंकि सभी वसूलियां बैंक की शाखाओं के माध्यम से ही की जाती हैं, बैंक द्वारा देयताओं की वसूली सरल हो जाती है।

कार्पोरेट गारंटी को कंपनी के पास डीलर की जमाराशि के साथ संबद्ध किया जाना चाहिये। चूक की स्थिति में कार्पोरेट द्वारा आपूर्ति रोक दी जानी चाहिये तथा बैंक को वसूली में मदद करनी चाहिये। कार्पोरेट द्वारा उपर्युक्त शर्त के आशय का लेटर ऑफ कम्फर्ट बैंक के पक्ष में क्रियान्वित किया जाना चाहिये।

डीलर/संवितरक को लाभ

1. उच्च खरीद क्षमता के कारण डीलर अपनी बिक्री बढ़ा सकता है।
2. कार्यशील पूंजी के वित्तीयन का सस्ता और त्वरित साधन।
3. यह बेजमानती सुविधा है तथा दस्तावेज़ीकरण आवश्यक नहीं है।
4. बेहतर सेवा तथा सुपुर्दगी चैनल।
5. कार्पोरेट से नकद छूट की प्राप्ति के कारण लाभ बढ़ेगा।

निर्माता/प्रधान ग्राहक को लाभ

1. कंपनी को प्राप्य राशि के दिनों को कम करने में सहायता मिलती है.
2. बिक्री के बाद की पूंजी की आवश्यकता में कमी आयेगी.
3. समय और लागत की बचत करके कंपनी उसी समय को अपने मूल कार्य अर्थात् उत्पादन में लगा सकती है तथा अपने उत्पादों का अच्छी तरह से विपणन कर सकती है.
4. कंपनी को भुगतान समय पर मिलता है, इसलिये प्राप्य राशि के अतिदेयों की वसूली के लिये अनुवर्तन नहीं करना पड़ता है.

बैंक को लाभ

1. बैंक को बेहतर अग्रिम - अनुशासन प्राप्त होगा.
2. बैंक जोखिम को बांट सकता है.
3. बैंक का ग्राहक-आधार व कारोबार बढ़ेगा.

औद्योगिक/कारोबारी जोखिम के बावजूद बैंक विभिन्न नये उत्पादों व सेवाओं के माध्यम से आपूर्ति शृंखला के साथ संबंध बनाकर इसमें शामिल हो सकते हैं. इसी दृष्टि से परिचालनात्मक व वित्तीय कार्यक्षमता बढ़ाने तथा उसे उत्तरोत्तर बेहतर बनाने का प्रयास कर सकते हैं. आज के कारोबारी युग में, जबकि सभी बैंकों की सभी शाखाएं सीबीएस से जुड़ गयी हैं, देशभर में आपूर्तिकर्ता/डीलर की झोड़ी पर जाकर उन्हें सेवाएं प्रदान करना बहुत महत्वपूर्ण मुद्दा है. बैंको को चाहिये कि वे कारोबारी अवसरों को प्राप्त करने के लिये आपूर्ति शृंखला की तह तक पहुंचें. सितंबर 2009 में टाटा मोटर्स ने अपनी कारों के डीलरों को कंपनी की कारें तथा अन्य वाहनों की खरीद के लिये वित्तीयन उपलब्ध करवाने के लिये यूनियन बैंक के साथ एक समझौता किया. इस समझौते से यूनियन बैंक टाटा मोटर्स को वित्तीयन उपलब्ध करवाने वाले स्रोतों में वरीयता प्राप्त स्थान पर हो गया है. निश्चित तौर पर, चैनल वित्तीयन आपूर्ति शृंखला के सभी घटकों को कारोबार के बहुआयामी अवसर प्रदान करता है. बैंकों के समक्ष यह चुनौती है कि वे अपने अग्रिम संविभाग को बढ़ाने के लिये इस क्षेत्र में उपलब्ध नये कारोबारी अवसरों का समुचित उपयोग करें.

बी एस नारायण मूर्ति, वरिष्ठ प्रबंधक (संकाय), स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, भुवनेश्वर

हमारा बैंक राष्ट्रीय पुरस्कारों से सम्मानित



महामहिम उप राष्ट्रपति श्री एम. हमिद अन्सारी के कर-कमलों से श्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन हेतु वर्ष 2008-09 के लिए 'इंदिरा गांधी राजभाषा शील्ड' का प्रथम पुरस्कार प्राप्त करते हुए बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री एम.वी. नायर.



माननीय डॉ. डी. सुब्बाराव, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक से वर्ष 2008-09 के लिए 'क' एवं 'ख' क्षेत्रों में प्रथम स्थान हेतु शील्ड प्राप्त करते हुए बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री एम.वी. नायर. उनके साथ हैं बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री एस.सी. कालिया.

 **यूनियन बैंक**
ऑफ इंडिया
अच्छे लोग, अच्छा बैंक